Chatbot para Lidar com Assédio e Discriminação no Ambiente de Trabalho





0

Residência em S.I - 2024/1

Customer Development

- O Custumer Development Se divide em 4 etapas, que são elas:
 - Descoberta do cliente

Validação do Cliente

Criação de demanda

Estruturação do Negócio

- Publico alvo
 - Colaboradores, Gestores, Organizações, sindicatos
- Principais dores:
 - Medos de Represália
 - Constrangimento
 - Sem informação necessárias para a realização da denúncia
 - Mudança de emprego por se sentir coagida

Possíveis soluções :

Dentre várias apontadas ao longo do projeto, a
 escolhida foi o ChatBot Acessível e inteligente, que visa
 apoiar na disseminação de informações sobre assédio
 e descriminação no ambiente organizacional e auxiliar
 os colaboradores com dúvidas ou validações sobre
 questões presenciadas no seu dia a dia.

- Hipoteses Levantadas :
 - Colaboradores não possuem conhecimento sobre o que fazer em casos de assédio porque a informação não está disponível de forma prática.

 Colaboradores não relatam casos de assédio porque têm medo de represália.

 Colaboradores não relatam casos de assédio porque não sabem se o que estão sofrendo pode ser categorizado como assédio.

- Teste das Hipóteses
 - Realização de questionários a fim de validar as hipóteses
 - Mais de 80 % dos participantes informaram que não denunciam por medo de represálias, medo de exposição, vergonha e etc;
 - Além do questionário , utilizamos a pesquisa avançada para tentar validar ou refutar as hipóteses
 - Além de uma entrevista com uma especialista na área, que trata diretamente casos de assédio no ambiente corporativo.

Validação do cliente

- Entrevista com um dos responsáveis pela área de RH da empresa Veste SA, Pontos levantados:
 - Como é o fluxo no canal de denúncias ?
 - O terceiro recebe a dencuncia faz a investigação, caso seja comfirmado, a empresa em questão e notificada
 - Qual tipo de canal ?
 - Utilizam conta de E-mail
 - Como é feita a avaliação caso aconteça algum caso?
 - Apos o parece do Terceiro, a equipe de RH as medidas cabiveis;

Validação do cliente

- Qual setor tem acesso às denúncias ?
 - R: Apenas a empresas terceirizada.
- O canal é 100% confidencial ? R: Sim, temos nenhum vinculo ou interferência nos casos
- A empresa possui muitos casos de denúncias ?
 - R: Não, a empresa tem poucos casos de denúncias
- Algum meio de treinamento especializado aos colaboradores?
 - R: Não, apenas campanhas anuais sobre o assédio

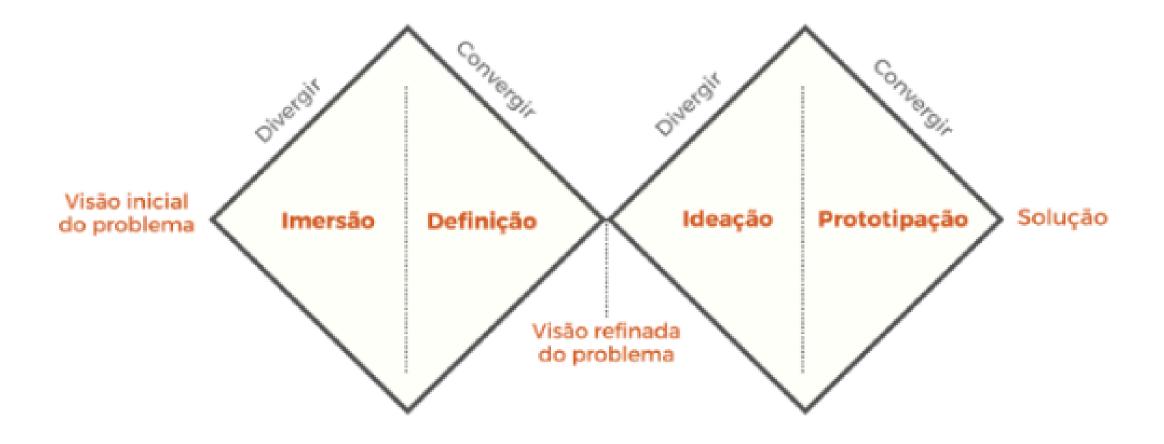
Validação do cliente

- Perguntas sobre nossa solução
 - Você acredita que um chatbot seria útil para lidar com casos de assédio na sua organização? R: Sim, como o chat promete informar e sanar dúvidas dos colaboradores sobre assédio, reduziria a necessidade da empresa terceira e agilizaria as respostas.
- Estaria disposto a investir em conscientização e treinamento o ano todo ? R: Sim, acho que conscientizar e apoiar os funcionários sempre é o ideal.

Introdução ao Disign Thinking

 O Design Thinking é uma abordagem inovadora que visa resolver problemas e criar soluções a partir de uma profunda compreensão do contexto humano.

É centrado na EMPATIA!



Etapa de Ideação

• Etapa de exploração soluções inovadoras e interagir com as equipes

- Principais Ideias levantadas
 - Chatbot para informar sobre como lidar em casos de Assédio e Discriminação no Ambiente de Trabalho
 - Observatório de dados de casos de assédio(sexual e moral) e descriminação no ambiente de trabalho
 - Desenvolver um sistema de informação que centralize e gerencie dados relevantes dos associados dos sindicatos a fim de apurar dados sobre assédio nas organizações que atuam
 - Inteligência artificial para Monitoramentos em canais de comunicação corporativo
 - Desenvolver uma Plataforma de Denúncias Confidencial para um Ambiente de Trabalho Seguro.

Desenvolvimento do Disign Thinking

 Realizamos um questionário para ficarmos por dentro das necessidades e dores dos nossos possíveis clientes.

 Realizamos inúmeras pesquisas a fim de validar a ideia e relevância do tema que pretendemos atacar.

O problema central definido: Assédio no ambiente corporativo

Perfil

- Todos os Colaboradores que sejam alvos de assédio nas organizações de trabalho.
- Gestores, presidentes que pretende ter uma melhor visão sobre assédio em suas organizações.

Desenvolvimento do Disign Thinking

- Identificamos as principais dores:
 - Medos de Represália
 - Constrangimento
 - Sem informação necessárias para a realização da denúncia
 - Mudança de emprego por se sentir coagida
 - A maioria dos casos não foi resolvido
 - Empresas com pouca ou nenhum canal seguro para realizar as denúncias

Desenvolvimento do Disign Thinking



Nome: <u>Marina Santos</u>

Idade: <u>32</u>

Profissão: Auxiliar administrativa

O que ela pensa e sente?

<u>Principais preocupações:</u> Medo de represálias se denunciar assédio; preocupação com o ambiente de trabalho e sua segurança emocional.

<u>Aspirações:</u> Desejo de trabalhar em um ambiente seguro e respeitoso; aspiração de crescimento profissional sem sofrer discriminação ou assédio.

O que ela ouve?

<u>Amigos:</u> Conselhos para tomar cuidado com denúncias; histórias de outras vítimas de assédio.

<u>Chefe:</u> Ordens e, às vezes, comentários constrangedores ou assediadores.

Influenciadores: Especialistas em direitos trabalhistas e assédio, mídia sobre assédio no ambiente de trabalho e incentivos para agir.

O que ela vê?

<u>Ambiente:</u> Escritório de advocacia renomado; supervisores e colegas de trabalho; cultura corporativa.

O que o mercado oferece: Recursos limitados sobre como lidar com assédio no trabalho; falta de campanhas de conscientização.

O que ela diz e faz?

<u>Em público</u>: Mantém-se profissional e discreta; evita confrontações diretas com o supervisor.

Aparência e comportamento: Tenta aparentar calma e controle; busca não chamar atenção para evitar mais problemas.

Comportamento com os outros: Pode confidenciar a colegas próximos, mas geralmente mantém-se reservada sobre suas experiências de assédio.

Dores

<u>Medos:</u> Medo de represálias e perder o emprego; medo de ser desacreditada ou não levada a sério.

<u>Frustrações:</u> Falta de apoio e recursos para lidar com o assédio; sentimento de impotência.

Obstáculos: Cultura corporativa que pode não apoiar denúncias de assédio; falta de informações sobre como proceder.

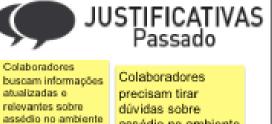
Ganhos

<u>Desejos e necessidades</u>: Necessidade de um canal seguro e anônimo para relatar assédio; desejo de ver medidas tomadas contra os agressores.

Formas de medir sucesso: Sentir-se segura e respeitada no trabalho; ver mudanças positivas no ambiente de trabalho após relatar incidentes.



Project Model Canva



organizacional de

forma conflåvel

Colaboradores dúvidas sobre assédio no ambiente organizacional

olaboradores buscam alidar se a situação presenciada se trata nesmo de um caso de assédio ou discriminação de acordo com os ódigos de conduta e a egislação vigente

empresa sobre assédio

Prover meios para que

discriminação no

os colaboradores

OBJ SMART

complexidade das interações sociais, os gestores buscam orientar « preparar os colaboradores sobre o código de conduta de forma prática e que facilite a adesão dos

confiáveis, atualizadas e

de fácil acesso sobre a

legislação vigente

collaborador possa

BENEFÍCIOS Futuro

Colaboradores terão mais

referente a assédio e

Colaboradores mal

prática de assédio ou

discriminação

seus direitos

conhecimento sobre o código de

intencionados serão inibidos da

discriminação devido ao maior

conhecimento de cada sobre

conduta e legislação vigente

validar se o que foi: presenciado se trata de

um caso de assédio ou discriminação com base

no código de conduta e



Chatbot inteligente, seguro, anonimizado, amigável e integrado com ferramentas como Whatsapp, telegram e Interface Web para apoiar na disseminação de informações sobre assédio e discriminação no ambiente organizacional e auxiliar os colaboradores com dúvidas ou validações sobre questões presenciadas no seu dia a dia



REQUISITOS

Chatbot anônimo

Possuir o contexto da legislação vigente

Integração com plataformas amplamente difundidas na sociedade

> Praticidade na conversação





PREMISSAS

Colaborador possui acesso aos recursos e meios disponíveis para acessar a ferramenta

Colaborador possui conhecimento prévio ou está familiarizado com a interação em chats

Confiabilidade dos LLMs consolidados

Colaborador possui conhecimento prévio ou está familiarizado com a interação em chats

> Ferramentas consolidadas permitem a integração por meio de suas APIs

Resistência inicial por ser um tema

sensível atualizações no

🚨 🕽 🛴 EQUIPE

Grupo 2 da

residência

Colaboradores

Organizações

Legislação

Gestores

Sindicatos

Professores orientadores

GRUPO DE ENTREGAS

Documentação do projeto

Prototipação

POC

Considerações finais

●→●→ LINHA D0 TEMP0

RISCOS

Não adequação

com a

legislação

vigente

Constante

mudanças e

campo de

inteligência

artificial

Estamos seguindo o roteiro de inovação tecnológica, fazendo o planejamento no começo de cada semana

RESTRIÇÕES

Financeira

Ausência de especialista de IA

Estruturação específica dos dados que precisam ser coletados

\$\$\$custos

ema POC de 10 das con 10 pessons participando (taxa variities), foi feito um considerando 100 tvensagens por pessoa

cálculo médio considerando 1 conversa

per passoa per dial

por dia) R\$15,00 com API do whatsapp, considerando uma POC de 10 dias com 10 pessoas participando

R\$1865,00 total 10 dias com 10 pessoas participantes

R\$100,00 com hospedagem mensal

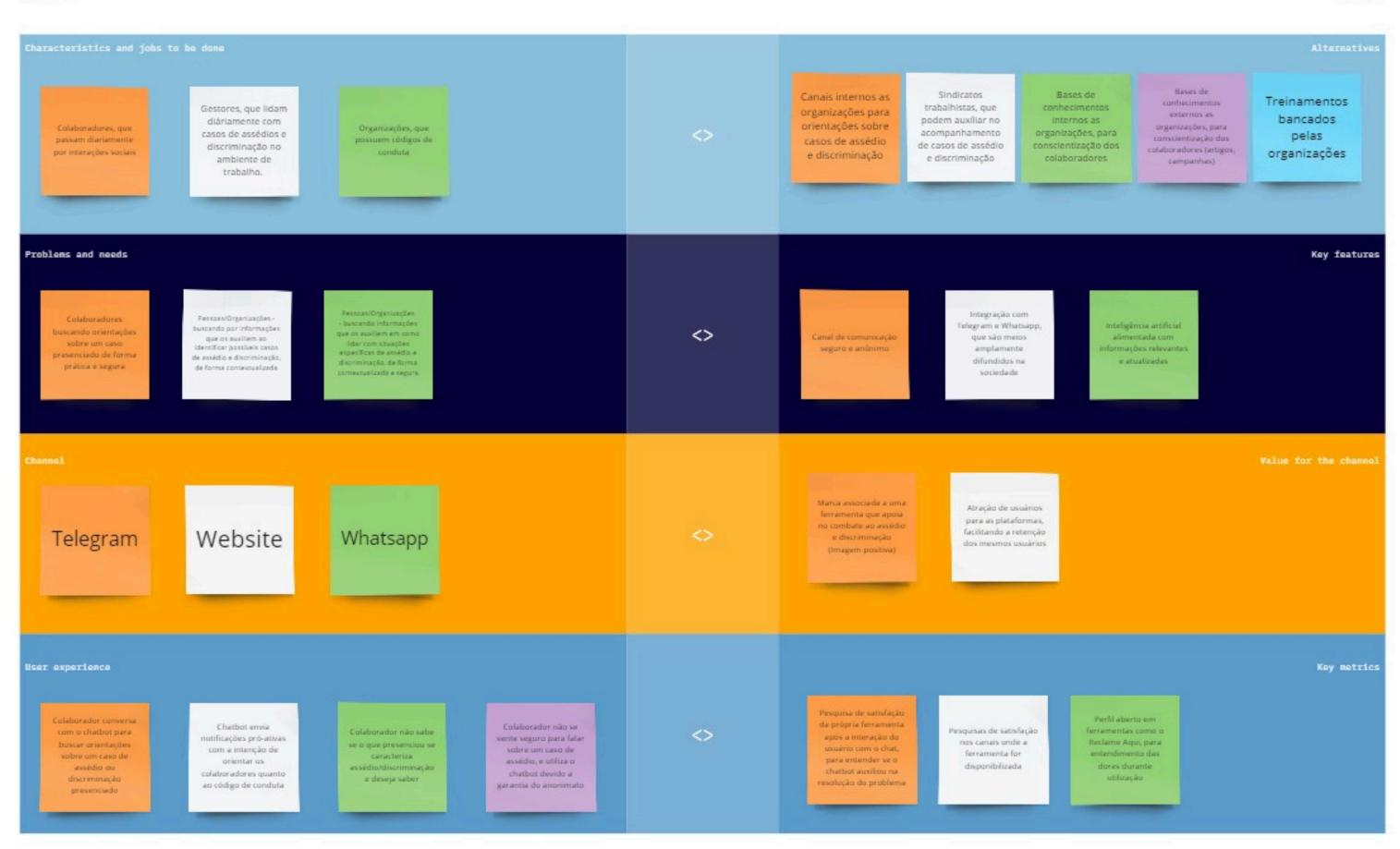
estimado da POC de

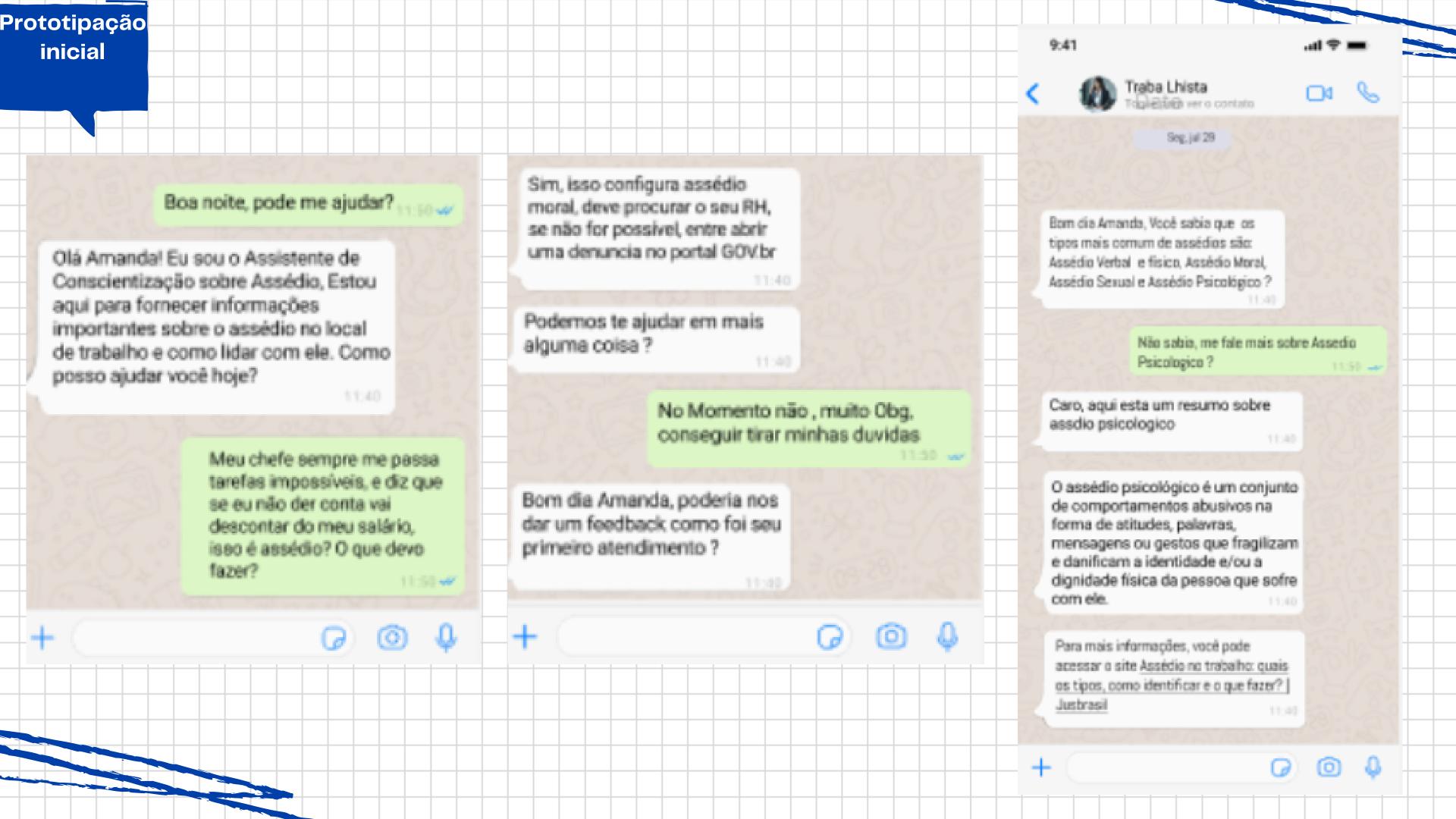
Informações disponíveis

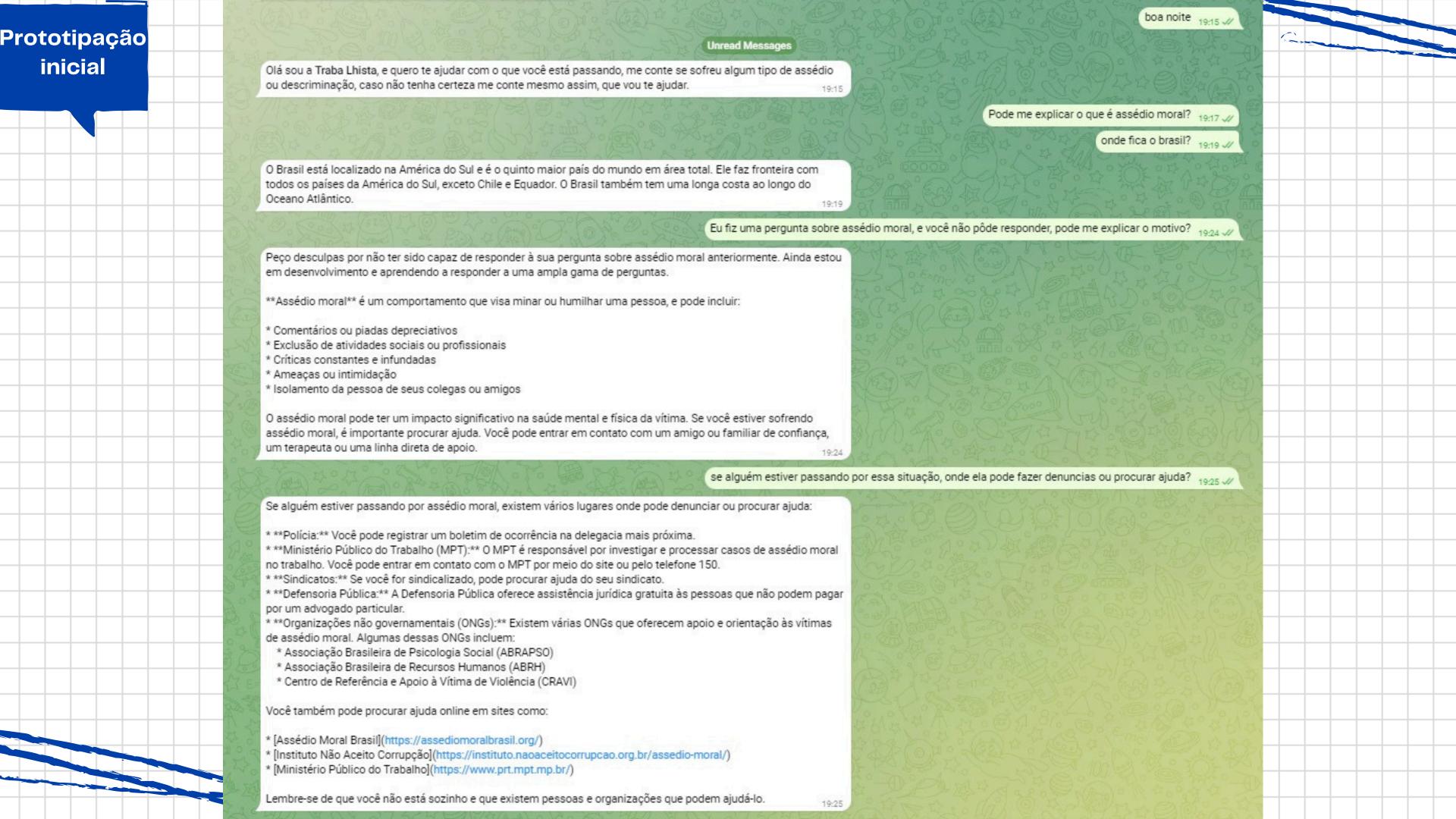
sobre o assunto serão mais confiáveis, atualizadas e contextualizadas, aumentando a relevância

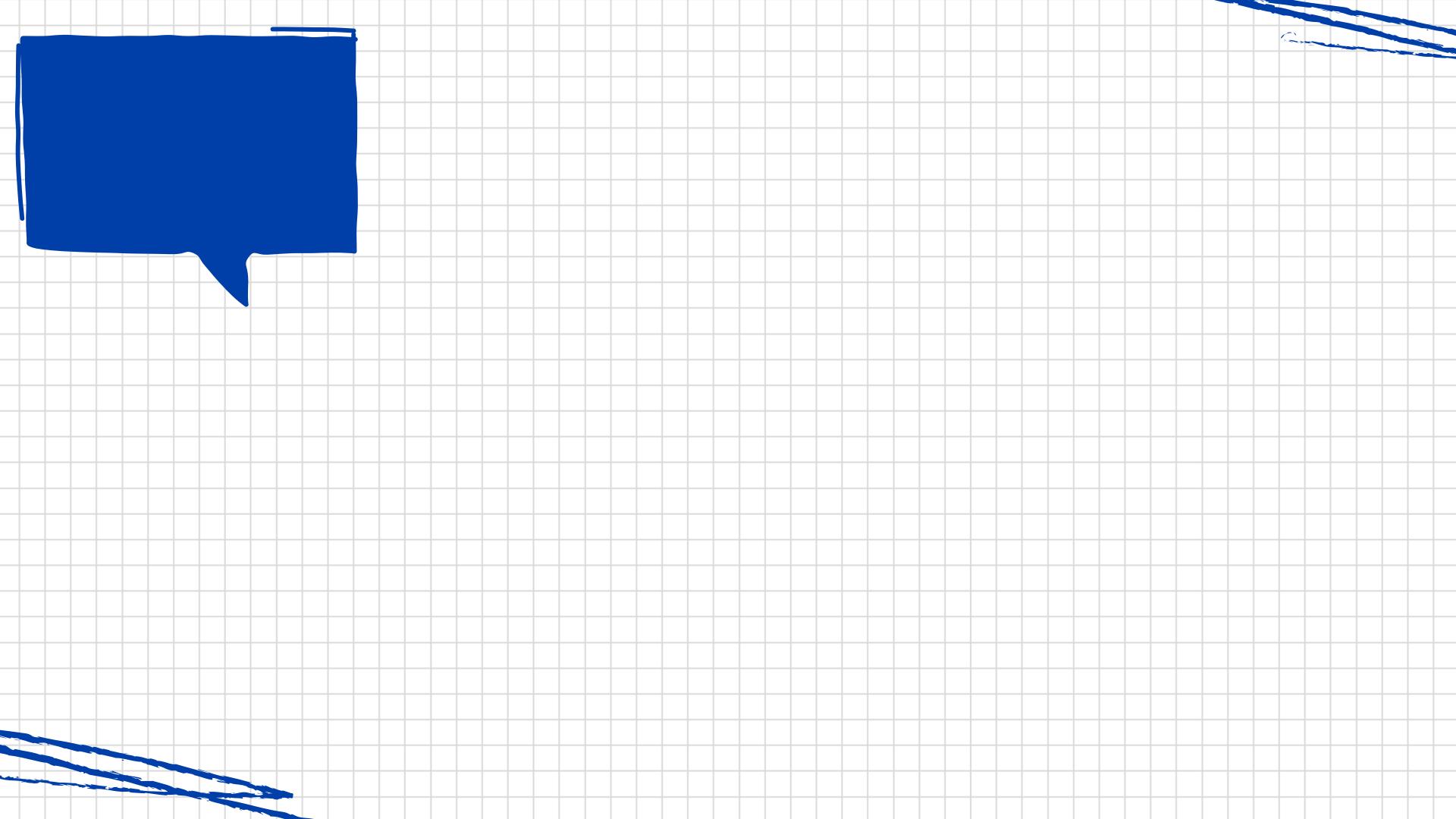
Product Market Fit

Customer









Referências