

## **Arquitetura de Negócio - Traba-Lhista**

### **O que contém neste documento**

- 1. Descrição do objetivo da arquitetura**
- 2. Descrição da motivação do negócio**
- 3. Descrição da necessidade do negócio**
- 4. Descrição do objetivo do negócio**
- 5. Modelo de Negócio (BM Canvas)**
- 6. Estratégia para a criação da Demanda**
- 7. Processo de Negócio (BPMN)**
- 8. Product Market Fit**
- 9. Diagrama de Ishikawa**
- 10. Canvas de Hipótese**
- 11. Planejamento da Prova de Conceito (PoC)**
- 12. Mapa de Empatia**
- 13. Cenário da Análise Competitiva**
- 14. Mapa Conceitual**
- 15. Mapa Mental**
- 16. Storyboard**
- 17. Product Backlog Building (PBB)**
- 18. Modelo de Projeto (PM Canvas)**
- 19. Fontes (Referências)**

## **1. Objetivo do documento**

O objetivo deste documento é expor o modelo de negócio pensado e elaborado durante as etapas da residência técnica em sistemas de informação (2024/01). Durante o percurso, elaboramos diversas documentações, seguindo como ponto de partida o roteiro de Inovação Tecnológica disponibilizado. Cada uma dessas documentações se complementam e tentam apresentar uma parte relevante da visão à que se propõe. A seguir, serão expostos todos os modelos utilizados.

## **2. Motivação do negócio**

Diante da complexidade do ambiente organizacional cercado por interações constantes entre os colaboradores, há uma grande necessidade de promover o bem estar social para que todos consigam desempenhar suas atividades de forma segura e que favoreça a saúde de todos. De acordo com uma pesquisa realizada pela empresa de benefícios Ticket e divulgada pela Forbes [1], o ambiente saudável é o que mais retém profissionais.

A necessidade de promover um ambiente organizacional saudável entra em conflito com o aumento desenfreado nos casos de assédio e discriminação dentro das organizações. Uma cartilha divulgada pelo Ministério Público Federal [2], define assédio como “um conjunto de comportamentos e práticas inaceitáveis, ou de ameaças de tais comportamentos e práticas, que se manifestam apenas uma vez ou repetidamente, que objetivam causar, causam ou são suscetíveis de causar danos físicos, psicológicos, sexuais ou econômicos, incluída a violência e o assédio em razão de gênero”.

Um estudo realizado pela Organização das Nações Unidas em 2022 com o objetivo de aprofundar o entendimento e reconhecimento sobre esse problema complexo mostra que 1 em cada 5 pessoas no mundo já sofreram com algum tipo de assédio ou discriminação no ambiente organizacional [3]. Se traduzindo em números reais, são mais de 740 milhões de pessoas no mundo inteiro que já passaram por pelo menos um episódio. O estudo mostra que esse número é especialmente preocupante nas Américas (34% do total).

Trazendo para o cenário nacional, uma pesquisa foi realizada em 2022 pelo CNJ (Conselho Nacional de Justiça), tendo como público-alvo os servidores do poder judiciário com o intuito de saber se os entrevistados já sofreram com algum episódio de assédio ou discriminação, e quais foram as ações frente aos acontecimentos [4]. A pesquisa mostrou que 55,7% dos respondentes revelaram ter sofrido algum

episódio, onde 74% desses casos se enquadram em assédio moral. A pesquisa mostra que ao longo dos anos os casos de assédio apenas aumentaram dentro do contexto, e a maior parte dos casos ocorreram na relação supervisor/supervisionado. Além disso, foi levantado que apenas 13,9% dos servidores que passaram por alguma situação foram em frente com a denúncia. Dentre os motivos que mais influenciaram essa decisão estão o medo de sofrer represálias (48%), medo de não conseguir provar (31,4%), medo de exposição (30,8%), falta de apoio institucional (32,9%) e por achar que não iria dar em nada (49,1%). Essa mesma pesquisa foi repetida no ano de 2023, e os números foram igualmente preocupantes [5].

Um estudo realizado em 2012 indicou uma relação entre os comportamentos agressivos com alguma mudança organizacional, como a introdução de uma nova tecnologia, flexibilização de produto, downsizing, entre outros [6]. Esse mesmo estudo aponta algumas boas práticas e fatores de sucesso em futuras intervenções em casos de assédio, tendo em vista que é quase impossível atacar o problema como um todo. Algumas das recomendações são:

- A consciência e o reconhecimento do assédio moral precisam ser promovidos;
- Todas as pessoas envolvidas na intervenção deveriam participar efetivamente do processo;
- A qualidade e a efetividade do processo de implementação deveriam ser sistematicamente avaliadas;
- O comprometimento e o apoio da gerência aos objetivos e à implementação das intervenções são cruciais;
- Disseminação de informações sobre o assédio moral no trabalho, sua prevenção e gerenciamento, em diversas ocasiões e de várias formas, direcionadas a todos os integrantes da empresa, inserindo questões conceituais e procedimentos para reduzir o risco e para enfrentamento de casos e contatos dentro da empresa;

Nesta mesma direção, a ONU, com a meta de eliminar os desafios de desenvolvimento enfrentados por pessoas no Brasil e no mundo estabeleceu 17 objetivos sustentáveis a serem alcançados, os quais são divididos em subtópicos melhor especificados [7]. Dentre esses objetivos, é importante destacar os que possuem uma relação direta com o contexto de assédio e discriminação no ambiente organizacional:

- Trabalho decente e crescimento econômico: Promover o crescimento econômico, inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos;

- Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros;
  - Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor;
  - Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários;
- Paz, Justiça e Instituições Eficazes: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis;
  - Reduzir significativamente todas as formas de violência e as taxas de mortalidade relacionada em todos os lugares;
  - Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis;
  - Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais;
  - Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável;

Portanto, podemos observar que, apesar da promoção do bem estar dentro do ambiente organizacional ser algo muito benéfico tanto para os colaboradores quanto para as organizações, há uma dificuldade muito grande na criação de métodos ou medidas eficazes para que isso seja garantido. A solução apresentada busca apoiar em algumas das sugestões definidas pelos estudos realizados, por meio da disseminação de informação relevante e contextualizada, provendo um canal seguro onde os colaboradores tenham confiança para tirar suas dúvidas, validar ocorrências específicas e obter apoio para denunciar os casos mais graves.

### **3. Necessidade do negócio**

Atualmente, há uma necessidade muito grande da disseminação de informações relevantes e contextualizadas sobre assédio e discriminação no ambiente organizacional. Os colaboradores necessitam de um canal seguro onde possam tirar suas dúvidas e validar os ocorridos sem se preocupar se serão expostos ou irão sofrer represálias. Além disso, há também a necessidade de apoio durante todo o fluxo até chegar ao nível de denúncia. Tais garantias não são uma realidade nos dias atuais, tendo em vista a forma que grande parte das organizações tratam as denúncias, utilizando muitas das vezes canais gerenciados por uma equipe interna e até mesmo por um possível agressor, reduzindo totalmente a confiabilidade em tais ferramentas. Além disso, as informações relevantes não são atualizadas constantemente e não possuem uma contextualização para serem utilizadas em casos específicos.

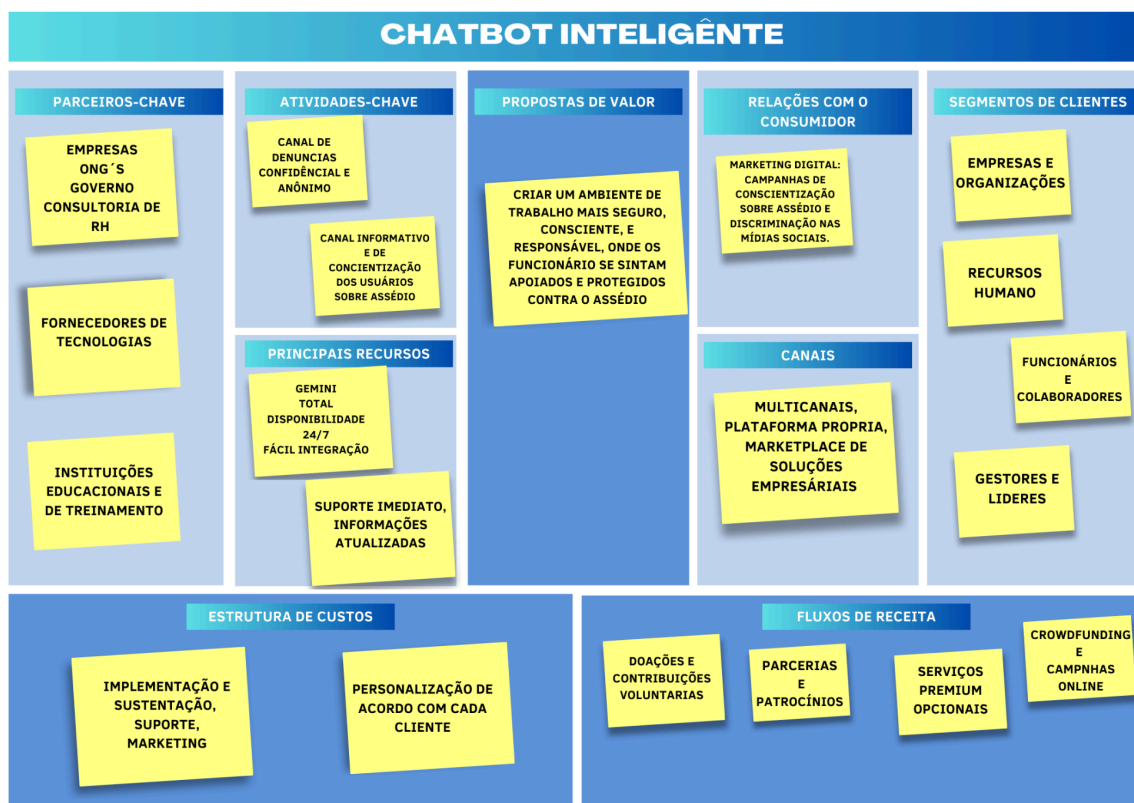
### **4. Objetivo do negócio**

Com esta proposta de solução, o objetivo é prover um canal seguro, de fácil utilização, que não possua vínculo com as organizações e que seja atualizado constantemente com o contexto relevante da legislação vigente e de casos reais de processos trabalhistas da base do TST. Portanto, a proposta é a utilização de um chatbot inteligente treinado com diversas bases de dados para prover o contexto, que sejam integradas com ferramentas de comunicação amplamente difundidas, como o Telegram e o Whatsapp e que passem a confiança necessária para os colaboradores, de forma que se sintam apoiados durante a utilização da ferramenta, reduzindo assim a falta de informação sobre o assunto e inibindo possíveis agressores devido a uma relação de causa e efeito, podendo ocorrer até mesmo em processos cíveis e criminais.

## 5. Modelo de Negócio ( BM canvas )

**LINK:** [https://www.canva.com/design/DAGlw8wgKRc/Fin1SCqSUS\\_NM2CvL2DmBg/edit?utm\\_content=DAGlw8wgKRc&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=sharebutton](https://www.canva.com/design/DAGlw8wgKRc/Fin1SCqSUS_NM2CvL2DmBg/edit?utm_content=DAGlw8wgKRc&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton)

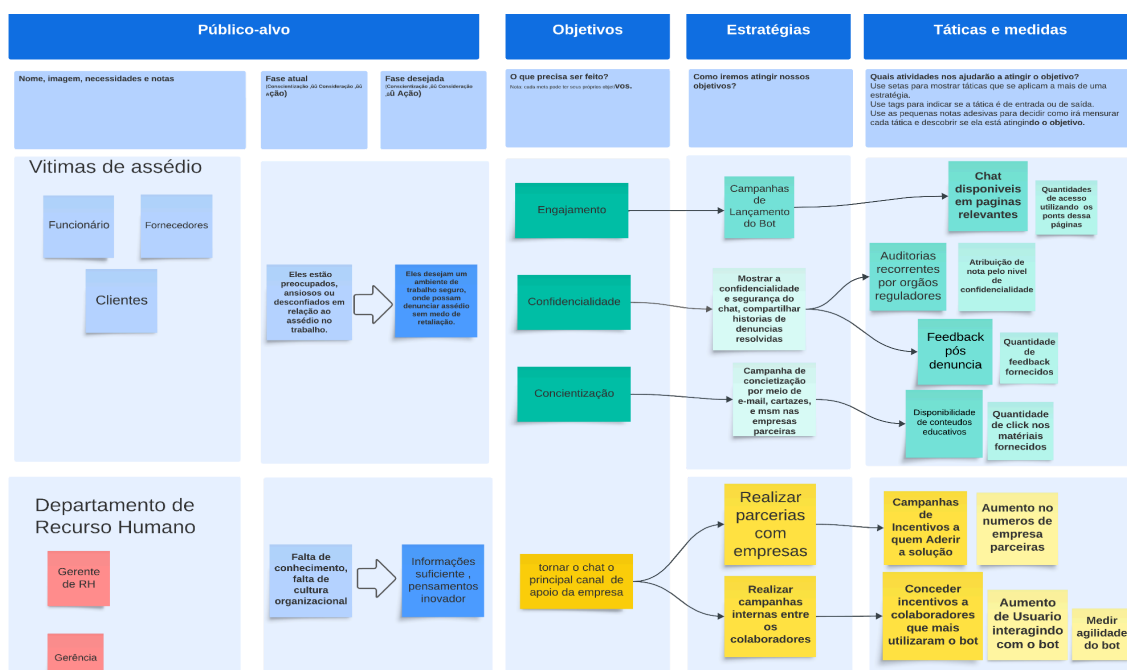
Com a utilização desta ferramenta, o objetivo foi descrever de forma precisa o modelo de negócio a ser desenvolvido, de forma que cada espaço é reservado para um aspecto do negócio.



## 6. Estratégia para a criação da Demanda

**LINK:** [https://lucid.app/lucidspark/8d515ce9-1be8-4da2-9e80-f06f599eac2f/edit?viewport\\_loc=-4105%2C-2760%2C9948%2C4420%2C0\\_0&invitationId=inv\\_0c673e32-6d3f-466e-b68b-e156e5993a1b](https://lucid.app/lucidspark/8d515ce9-1be8-4da2-9e80-f06f599eac2f/edit?viewport_loc=-4105%2C-2760%2C9948%2C4420%2C0_0&invitationId=inv_0c673e32-6d3f-466e-b68b-e156e5993a1b)

Esta ferramenta foi utilizada para definir as estratégias para criação da demanda voltada para o negócio. Como é possível ver no quadro abaixo, identificamos o nosso principal público alvo, os objetivos, as estratégias para alcançar os objetivos e as táticas e medidas para identificar quando nós atingirmos esses objetivos.

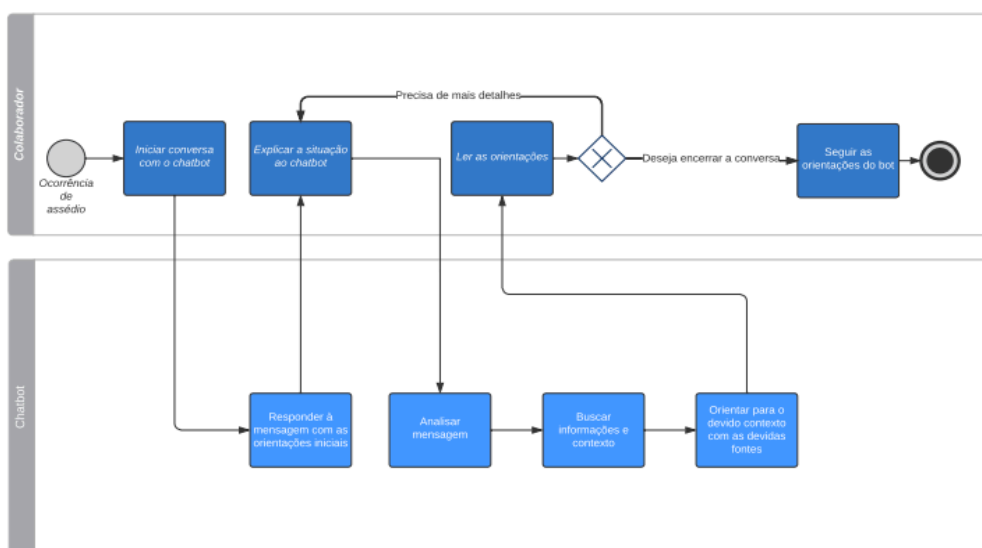


## 7. Processo de Negócio (BPMN)

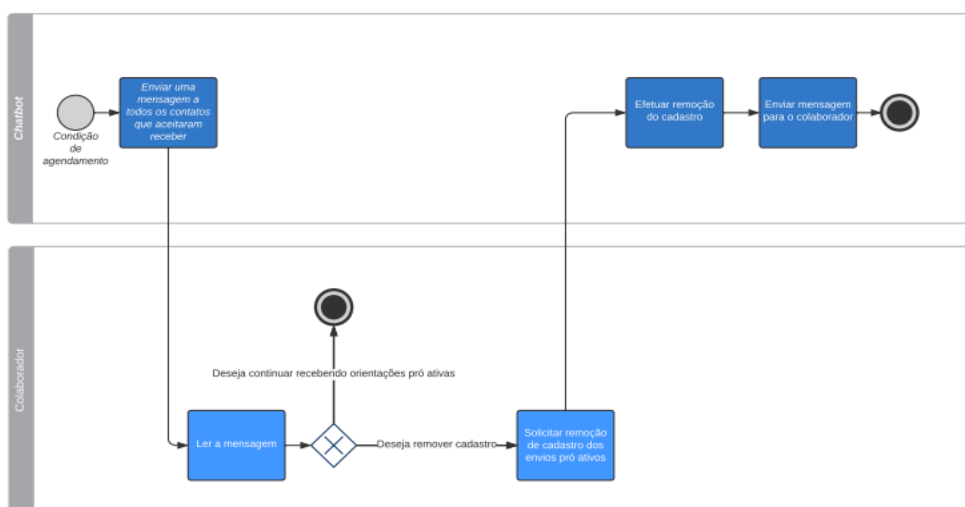
### LINK: [Diagrama BPMN - Chat Inteligente.pdf](#)

Nesta etapa, foram realizados os mapeamentos dos processos pertinentes à solução proposta. A princípio, foram identificados os fluxos principais de obtenção de informações e denúncias, envio de mensagens pró-ativas, avaliação de experiência de uso, doação de recursos financeiros e fluxos de marketing relacionados à divulgação da ferramenta.

- Interação de um colaborador com o chatbot**

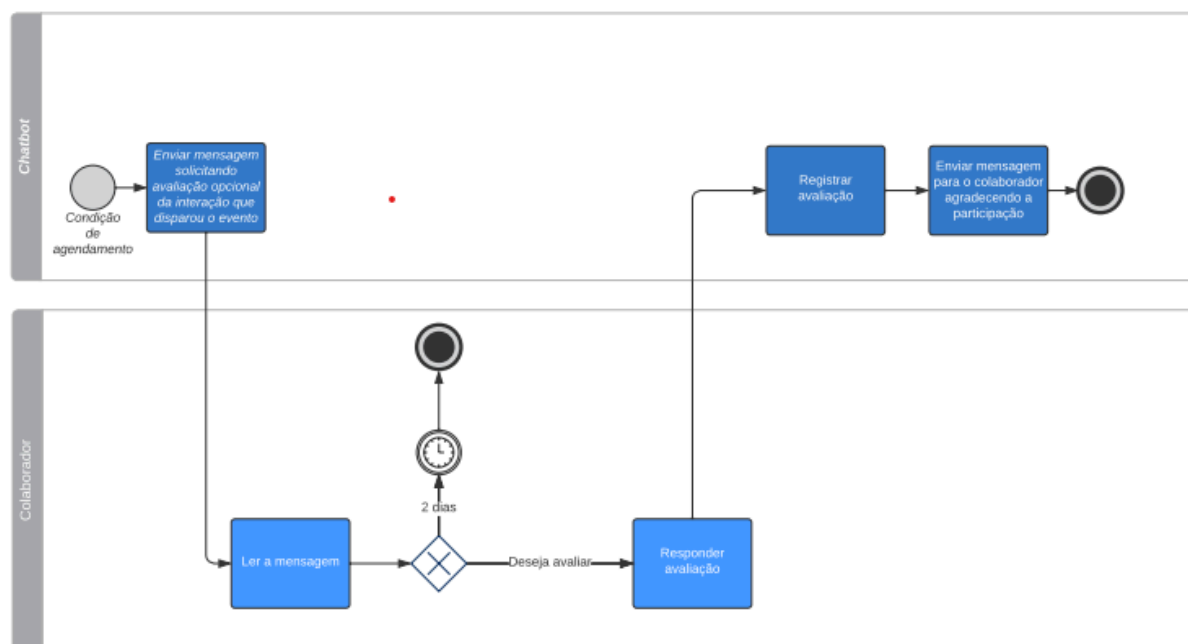


- Envio de mensagens pró-ativas**

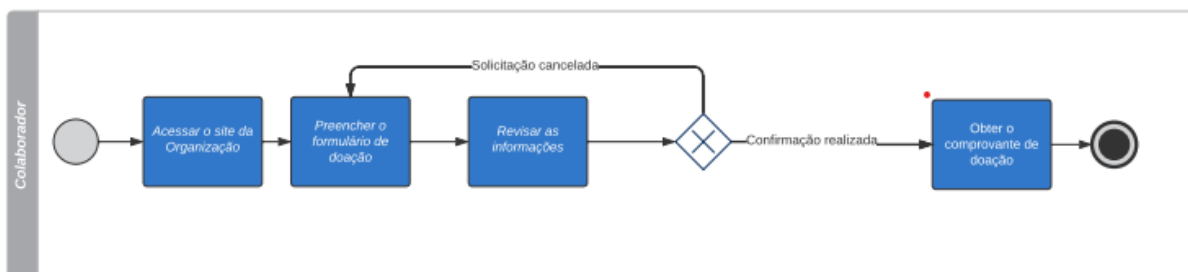




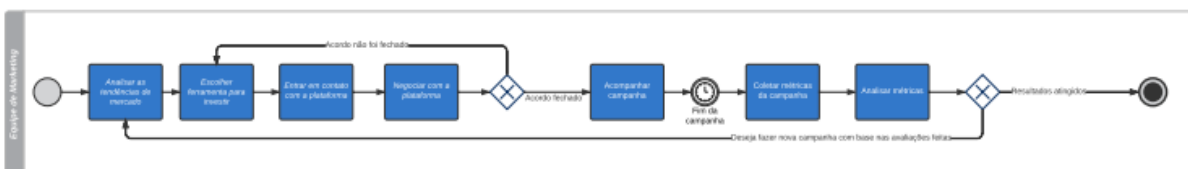
- Avaliação de interação com o chatbot



- Doação de recursos financeiros



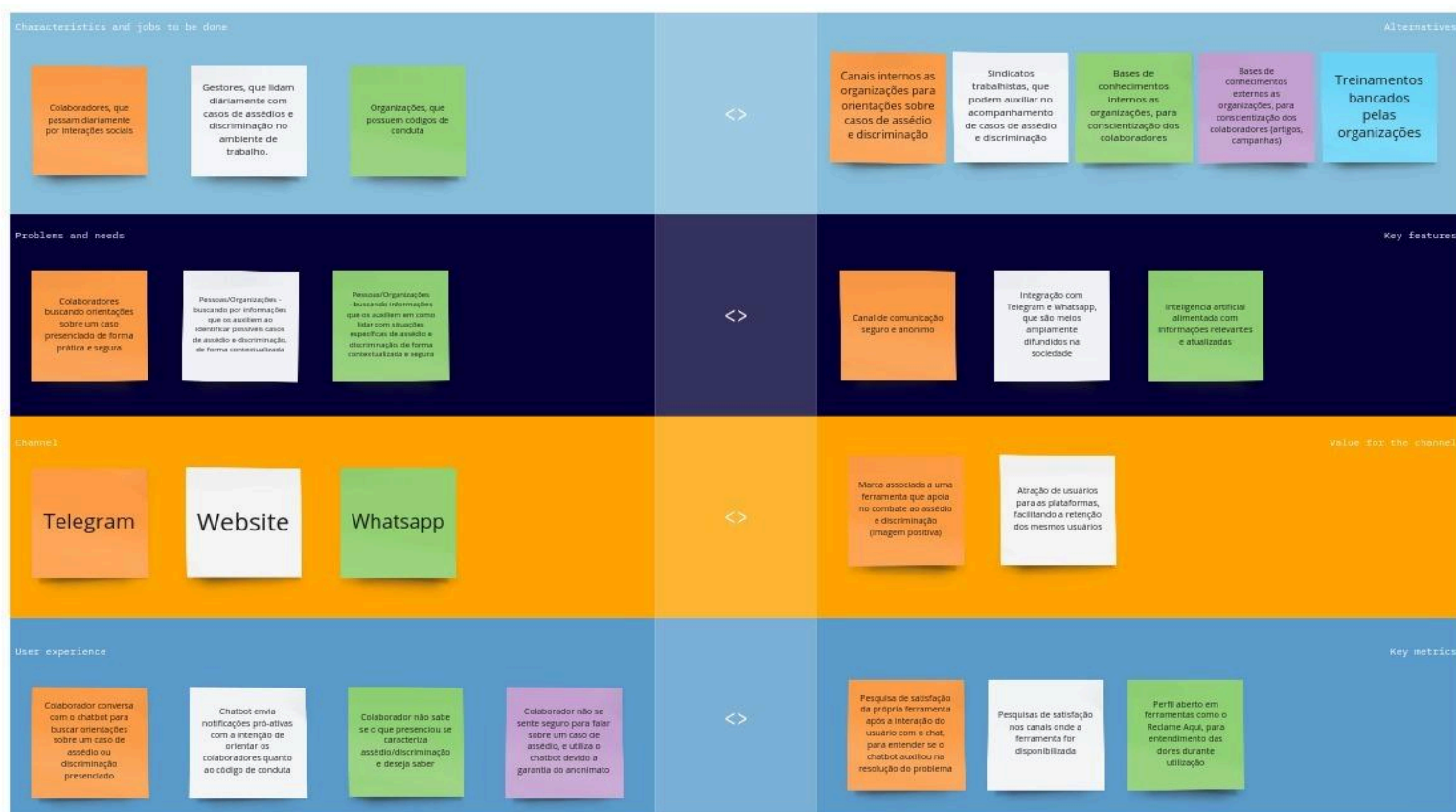
- Divulgação da ferramenta



## 8. Product Market Fit

LINK: [Product\\_market fit canvas.pdf](#)

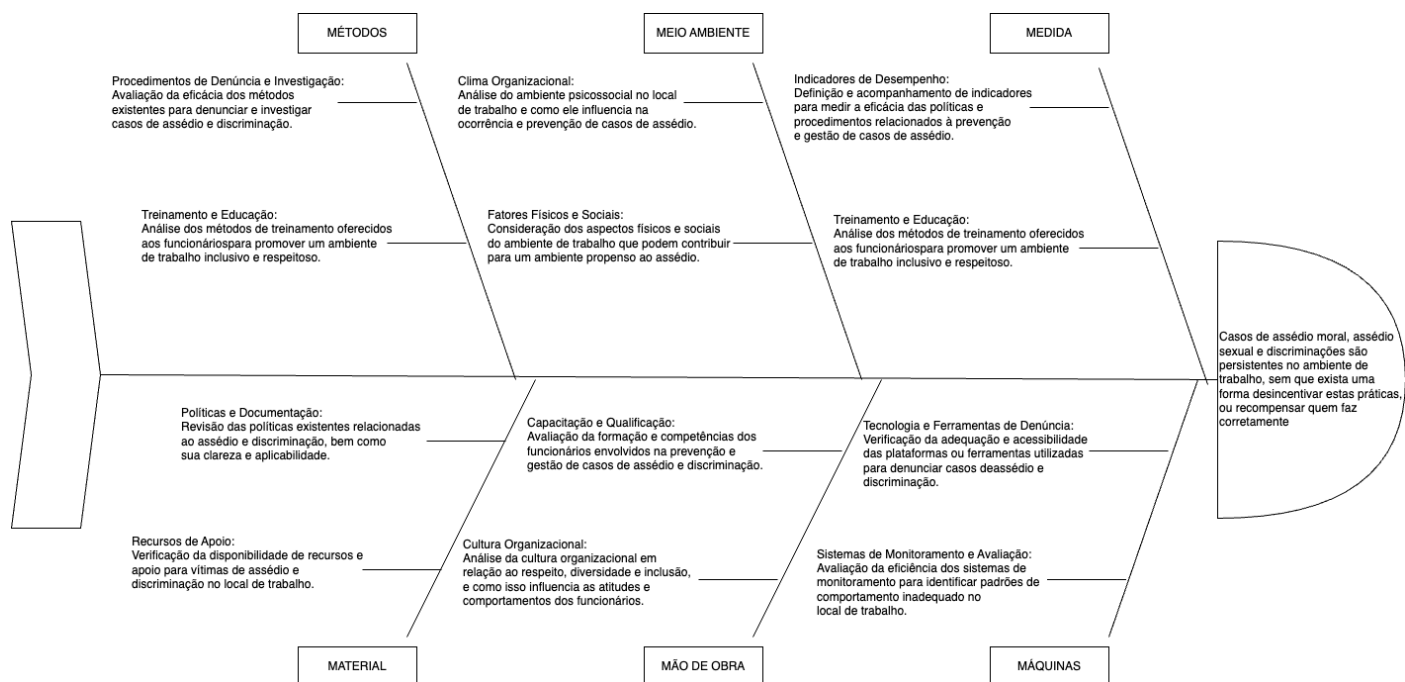
Com este quadro, realizamos o estudo de viabilidade do produto oferecido no mercado alvo. O lado está ligado ao lado direito de acordo com os conceitos. Por exemplo, ao lado esquerdo temos as características e trabalhos a serem feitos, enquanto do lado direito temos as alternativas existentes hoje.



## 9. Diagrama de Ishikawa

LINK: [📄 Entregas](#)

O diagrama de Ishikawa, ou diagrama de causa e efeito, nos ajudou no início, nas primeiras semanas, a identificar e organizar as causas potenciais do nosso problema. No contexto organizacional de assédio e discriminação, ele ajudou a visualizar fatores como tecnologia, processos, pessoas e políticas que podem influenciar a eficácia da nossa potencial solução, facilitando a identificação de áreas de melhoria.



## 10. Canvas de Hipótese

**LINK:** [Semana 10 - Customer Development \(parte I\)](#)

O Canvas de Hipóteses é uma ferramenta que nos ajudou a validar as principais suposições sobre o desenvolvimento do chatbot para assédio e discriminação no ambiente de trabalho. Ele ajudou a definir e testar hipóteses sobre as necessidades dos usuários, a eficácia das funcionalidades do chatbot, e a viabilidade tecnológica e operacional, garantindo que o desenvolvimento fosse baseado em dados reais e feedback contínuo.

### CANVAS DE HIPÓTESE DE NEGÓCIO

CRIADOR

DATA

VERSÃO

<b>TEMA DA MINHA HIPÓTESE</b> <small>Ex.: Empreendedorismo Identificação do Problema / Oportunidade</small> A hipótese central deste projeto é que um chatbot inteligente, capaz de interagir via WhatsApp, Telegram e uma interface web, pode oferecer suporte eficaz e confidencial sobre assédio e discriminação no ambiente de trabalho. Acreditamos que, ao utilizar inteligência artificial e uma interface de usuário intuitiva, podemos abordar as necessidades dos funcionários que enfrentam situações de assédio e discriminação, proporcionando uma solução que combina acessibilidade, confidencialidade e informações precisas. Nossa hipótese é que um chatbot, ao fornecer respostas em tempo real e ser disponível 24/7, pode reduzir o medo de represálias, melhorar a disponibilidade de informações confiáveis e oferecer um canal de apoio contínuo e educacional.		<b>QUEM POSSUI ESSE PROBLEMA?</b> <small>Ex.: Empreendedores Iniciais Empreendedores em fase embrionária uma descoberta de uma oportunidade</small> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Funcionários de empresas de todos os tamanhos, especialmente aqueles que trabalham em grandes organizações, e departamentos de Recursos Humanos que buscam promover um ambiente de trabalho seguro e saudável.</p> </div>	
<b>SOLUÇÕES EXISTENTES</b> <small>Ex.: Formulários e Questionários Genéricos Questões dispersas em diversos canais Ferramentas que exigem experiência, prática, conhecimento específico, formação e tempo</small> Atualmente, existem poucas soluções acessíveis que oferecem suporte imediato e confidencial sobre assédio e discriminação. Alguns exemplos incluem canais de denúncia tradicionais, treinamentos presenciais e políticas internas, mas muitas vezes são burocráticos, de difícil acesso e não garantem anonimato completo.	<b>DORES E SOFRIMENTOS</b> <small>Ex.: Dificuldade em definir ou / e descobrir, de forma precisa, se há algum problema que a hipótese soluciona. Saber se a minha hipótese é uma solução e um negócio plausíveis.</small> Os funcionários enfrentam medo de represálias ao reportar incidentes, dificuldade em encontrar informações confiáveis e detalhadas sobre seus direitos e falta de apoio e orientação sobre como lidar com situações de assédio e discriminação. Além disso, departamentos de RH lutam para monitorar e gerenciar casos de forma eficaz e confidencial.	<b>ATRIBUTOS DA MINHA SOLUÇÃO</b> <small>Ex.: Ágil Visual Lúdica Sem pré-requisitos para uso Precisão e foco</small> Nosso chatbot garante anonimato total, está disponível 24/7 e pode ser acessado via WhatsApp, Telegram e uma interface web. Utiliza inteligência artificial para fornecer respostas precisas e atualizadas, baseadas na legislação vigente e no código de conduta da empresa. Além disso, oferece orientação contínua e educa os colaboradores sobre assédio e discriminação, promovendo um ambiente de trabalho mais consciente e respeitoso.	
<b>ANALOGIA DO PROBLEMA / SOLUÇÃO</b> <small>Ex.: Business Model Generation Canvas</small> Assim como um conselheiro confidencial disponível a qualquer momento, nosso chatbot atua como um guia e protetor, oferecendo suporte e orientação imparcial e anônima para os funcionários, ajudando-os a navegar em situações delicadas de assédio e discriminação.		<b>POR QUE A MINHA SOLUÇÃO É A MELHOR E/OU ÚNICA?</b> <small>Ex.: Não precisa ser expert no assunto e as descobertas contribuem para a identificação e definição precisa do problema, aumentando as chances da hipótese ser uma solução adequada ao problema e um possível negócio.</small> Nossa solução se destaca pela combinação de acessibilidade, confidencialidade e precisão. Ao integrar IA generativa avançada, garantimos respostas rápidas e contextualmente relevantes. A disponibilidade multicanal garante que todos os funcionários, independentemente de suas habilidades tecnológicas ou dispositivos, possam acessar o suporte de que necessitam. Além disso, nosso foco em educação contínua e validação de situações contribui para uma cultura organizacional mais segura e informada, diferenciando-nos das abordagens tradicionais e mais burocráticas.	



O Canvas de Hipótese de Negócio, de Marcelo Macedo, está licenciado com uma Licença Creative Commons Atribuição | NãoComercial | SemDerivações | 4.0 Internacional.

## 11. Planejamento da Prova de Conceito

**LINK:** [Planejamento da PoC - Chatbot -version - 2](#)

A PoC (Prova de Conceito) foi desenvolvida para demonstrar a viabilidade de um chatbot inteligente capaz de fornecer informações e suporte sobre assédio e discriminação no ambiente de trabalho. Utilizando IA generativa, o chatbot oferece uma interface amigável e acessível via WhatsApp e Telegram, garantindo anonimato e segurança para os usuários. A PoC valida a eficácia do chatbot em identificar, orientar e responder a situações de assédio, integrando-se com canais de denúncia oficiais e cumprindo regulamentações de proteção de dados.

### Planejamento da Prova de Conceito

**Título da PoC:** Chatbot inteligente para Lidar com Assédio e Discriminação no Ambiente de Trabalho

<p><b>1. Desafio</b></p> <p>Reduzir o número de colaboradores que não sabem o que fazer ao passar ou presenciar um caso de assédio.</p> <p>Organizações buscam conscientizar os seus colaboradores de forma eficiente sobre o assunto.</p> <p>Gestores necessitam de um canal para orientação eficaz sobre comportamentos no ambiente de trabalho.</p> <p>Prover um canal seguro para o colaborador para orientar o colaborador em caso de um incidente.</p> <p>Dificuldades de acessar informações relevantes</p> <p>Fazer uso de IA generativa utilizando o máximo do seu potencial</p>	<p><b>3. Indicadores</b></p> <p>Frequência de utilização do chatbot junto à avaliação da experiência de uso por parte do usuário.</p> <p>Melhoria nos indicadores da equipe que cuida do compliance, tendo em vista a melhor orientação sobre o assunto e até mesmo possível resolução do conflito com o apoio das informações fornecidas pelo chatbot.</p>	<p><b>5. Hipóteses</b></p> <p>Colaboradores não possuem conhecimento sobre o que fazer em casos de assédio porque a informação não está disponível de forma prática.</p> <p>Colaboradores não relatam casos de assédio porque têm medo de represália.</p> <p>Colaboradores não relatam casos de assédio porque não sabem se o que estão sofrendo pode ser categorizado como assédio.</p> <p><b>6. Experimento</b></p> <p>A PoC pode ser inicialmente aplicada em uma organização de médio porte, apenas para algumas equipes</p>	<p><b>8. Equipes</b></p> <p>Áreas escolhidas para participarem.</p> <p>Equipe de Sistemas para apoiar na homologação.</p> <p>Equipe de compliance da organização.</p> <p>Comissão interna de prevenção de acidentes.</p> <p><b>10. Macroentregas</b></p> <p>Documentação sobre a ambientação e pesquisas de inteligência de mercado.</p>	<p><b>9. Orçamento</b></p> <p>Custo de desenvolvimento do boot</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Custo da API de IA Generativa para textos, 200 reais para 1 milhão de tokens (aproximadamente 1 milhão de palavras).</li> <li>2. Custo com desenvolvedor freelancer, contrato de 10 mil pelo projeto.</li> <li>3. 2 mil reais para 10 mil mensagens de texto com aproximadamente 100 palavras cada.</li> </ol> <p>Totalizando 12.200 Reais, para produzir e usar a POC.</p> <p><b>11. Linha do Tempo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fazer o Prompt Engineering para contexto pretendido.</li> <li>2) Fazer a integração entre o whatsapp e o</li> </ol>
<p><b>2. Solução</b></p> <p>Um chatbot acessível inteligente com uso de <b>IA generativa</b> para fornecer informações e recursos sobre assédio e discriminação no ambiente de trabalho, capacitando os funcionários a reconhecerem, reportarem e lidarem com essas situações de forma eficaz e confidencial.</p>	<p><b>4. Resultados</b></p> <p>A princípio pode ser percebido um aumento no número de denúncias nos canais oficiais, o que posteriormente deve ser reduzido devido à resolução dos casos, tendo em vista que até mesmo os gestores deverão ser orientados pela ferramenta.</p> <p>Melhoria na qualidade de vida dos colaboradores.</p> <p>Melhoria na qualidade do ambiente de trabalho.</p> <p>feedback positivo dos colaboradores</p> <p>Um aumento na conscientização</p>	<p>selecionadas de acordo com os fatores que costumam propiciar ambientes tóxicos.</p> <p><b>7. Riscos</b></p> <p>Resistência inicial dos colaboradores devido a ser um assunto delicado.</p> <p>Falhas técnicas</p>	<p>Documentação do projeto com suas etapas.</p> <p>Desenvolvimento do protótipo inicial em ciclo iterativo de validação e desenvolvimento.</p> <p><b>12. Stakeholders</b></p> <p>Todos os Colaboradores</p> <p>Gestores</p> <p>Equipe de Compliance</p>	<p>modelo de IA Generativa para textos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3) Fazer Testes da ferramenta.</li> <li>4) Validar com usuários reais.</li> <li>5) Coletar pontos de melhoria</li> </ol> <p><b>13. Implementação Pós PoC</b></p> <p>Chat inteligente para apoiar nas orientações, auxiliando todos os níveis da organização, com orientações para gestores, colaboradores e equipes que cuidam desses assuntos.</p>



## 12. Mapa de Empatia

LINK: [Semana 10 - Customer Development \(parte I\)](#)

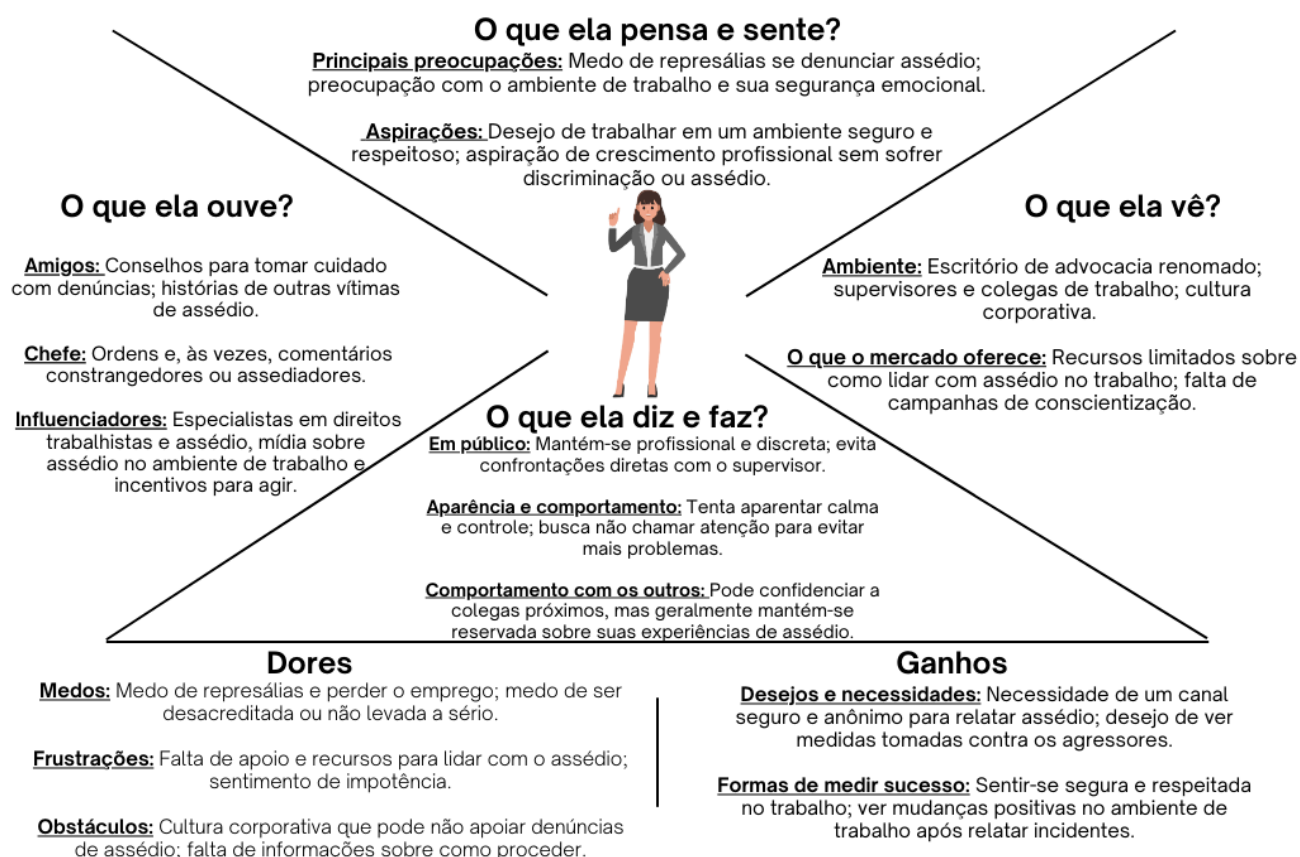
O mapa de empatia ajudou a entender profundamente as necessidades, dores e desejos dos usuários, fornecendo insights valiosos para a aplicação do design thinking. Ele facilitou a definição clara do público-alvo, garantindo que o chatbot abordasse diretamente as preocupações e problemas das vítimas de assédio e discriminação no ambiente de trabalho, resultando em uma solução mais humana e eficaz.

### Mapa de Empatia

Nome: Marina Santos

Idade: 32

Profissão: Auxiliar administrativa



### 13. Análise competitiva

LINK: [W ANÁLISE COMPETITIVA - CHATBOT.docx](#)

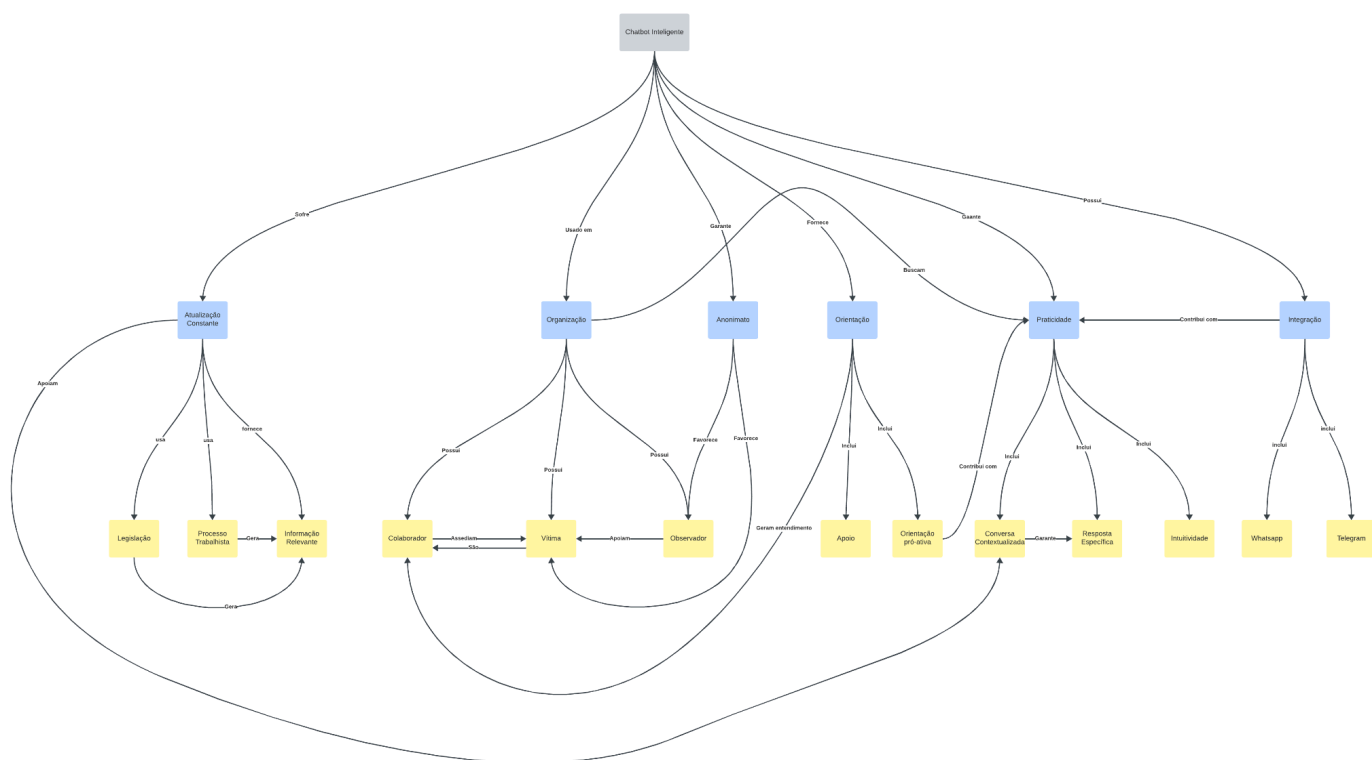
Nesta etapa foi realizado um estudo sobre a viabilidade da ferramenta com base no estado atual do mercado e dos concorrentes. Além disso, também foi feita uma análise SWOT, tanto da nossa solução quanto de 3 outras soluções encontradas durante nossos estudos.

POR QUE CONDUZIR ESSA ANÁLISE?		Anote a pergunta que está tentando responder ou o objetivo desta análise.			
		Como podemos posicionar nosso chatbot de IA generativa para casos de assédio e discriminações de forma a atender melhor às necessidades dos usuários e superar as soluções existentes no mercado?			
		SUA EMPRESA	CONCORRENTE 1	CONCORRENTE 2	CONCORRENTE 3
P E R F I L	VISÃO GERAL	Chatbot acessível e inteligente	Canais de denúncias internas a empresa	ONG que fornece o serviço gratuito	Canais de denúncias públicos
	VANTAGEM COMPETITIVA Qual o valor que você oferece aos clientes?	Chat bot descentralizado, sem a interferências das organizações, dados sucintos e atualizados Canal de denúncias confiável	Apoio de funcionários interno, apoio mais próximos,	Oferecimento de serviços gratuitos e acessíveis, atendimento às vítimas, promovendo o acesso universal à assistência e apoio.	Canal de denúncia público, geralmente gerido pelos órgão reguladores ( Justiça do trabalho )
P E R F I L  D E  M A R K E T I N G	MERCADO DE DESTINO	Organizações , empresas e instituições que desejam promover um ambiente de trabalho seguro e saudável	Própria empresa com sua própria plataforma de denúncia	Serviços gratuitos fornecidos por indivíduos que enfrentam ou já enfrentaram o assédio e discriminação no ambiente de trabalho	Serviços gratuitos de recebimento e tratamentos de diversos causa de assédio, de qualquer gênero
	ESTRATÉGIAS DE MARKETING	Mídias Sociais e Publicidade Paga: Campanhas de sensibilização e engajamento em plataformas sociais  Parcerias e Eventos: Estabelecimento de parcerias com organizações de RH e participação em conferências para promover o chatbot e educar o público-alvo.  LandingPage própria, Marketing de Conteúdo e SEO para educar e atrair visitantes.	Educação e Conscientização: Promover a conscientização sobre assédio no ambiente de trabalho através de materiais educativos.  Personalização e Integração: Oferecer soluções personalizadas e integradas aos sistemas das empresas.	Campanhas de conscientização e eventos educativos sobre o assédio e discriminação no local de trabalho  Parceiras com empresas e sindicatos  Presença em mídias sociais.	Campanhas lançadas pelo governos, como dia internacional a prevenção de assédio( moral, sexual etc
	PONTOS FORTES	Acessibilidade e disponibilidade; Precisão e consistência,feedback confidencial, treinamento contínuo, iniciativa ESG, reduções de riscos legais, fácil integração com outros sistemas; Utilização de meios amplamente difundidos na sociedade, como Whatsapp e Telegram; Utilização de ferramentas de IA; Anonimato assegurado, gerando conforto aos usuários;	Reconhecimento de marca estabelecido no mercado de soluções empresariais.  Plataforma consolidada com ampla gama de recursos e funcionalidades.	Oferece serviços gratuitos  Equipe de profissionais dedicados e comprometidos com a causa  Possui rede de parcerias	Por ser um canal governamental terá apoio de especialistas apoio da justiça do trabalho união com todo poderes políticos recursos garantidos, uma vez aprovado um projetos e lei
	FRAQUEZAS	Resistência inicial dos colaboradores devido a ser um assunto delicado; Falhas técnicas; Poucos recursos financeiros; Assunto sensível de se tratar; Ausência de um especialista em IA para apoiar no estudo dos modelos;	Limitações na personalização da plataforma para atender às necessidades específicas de cada cliente.  Vulnerabilidade à natureza sensível dos dados já que qualquer desenvolvedor ou gestor pode ter acesso a dados sensíveis	Dependência de financiamento constante  Limitações de recursos e capacidade para atender à demandas	Demora pra ter respostas. Por se tratado diretamente por humanos, pode haver vazamentos de dados descontrolados e etc
	OPORTUNIDADES	Facilidades na tomadas de decisão baseada em dados, Possibilidade de integração com órgão reguladores Maior eficiência na gestão Agilidade com IA generativa Anonimato e confidencialidade facilidade de integração com sistemas( RH e etc ) Apoio as vítimas Melhoria na cultura organizacional treinamento personalizado e contínuo Carência de soluções para tratar de assédio dentro das organizações; Ampla público alvo; Versatilidade nos modelos de IA para apoiar na construção da solução;	Crescente demanda por soluções de compliance e ética corporativa devido a mudanças regulatórias e pressão pública.	Crescente conscientização sobre assédio e discriminação no ambiente de trabalho, criando uma maior demanda por serviços de apoio  Potencial para expandir parcerias e colaborações com outras organizações ou sindicatos.	Aumento de dados a fim de pesquisas, servir de apoio às ONG's servir de repositório de dados para outros fins
	AMEAÇAS	Resistência à Adoção Informações incorretas ou parcialmente corretas Falta de Engajamento Campo de conhecimento em constante mudança e atualização; Não adequação com a legislação vigente; Ferramenta aberta para acesso, inclusive por parte de concorrentes para estudar fraquezas;	Emergência de concorrentes disruptivos com soluções inovadoras e tecnologias de ponta, como por exemplo um chatbot inteligente e de fácil acesso.  Perda de confiança do cliente devido a incidentes de segurança ou violações de privacidade de dados. interferências internas de possíveis assediadores	Mudanças nas políticas governamentais ou econômicas que afetam o financiamento e a sustentabilidade da ONG.  Competição com outros concorrentes com muito mais recursos, possibilidades e alcance	Mudanças nas políticas governamentais Descontinuidade dos programas falta de transparências por partes dos responsáveis

## 14. Mapa Conceitual

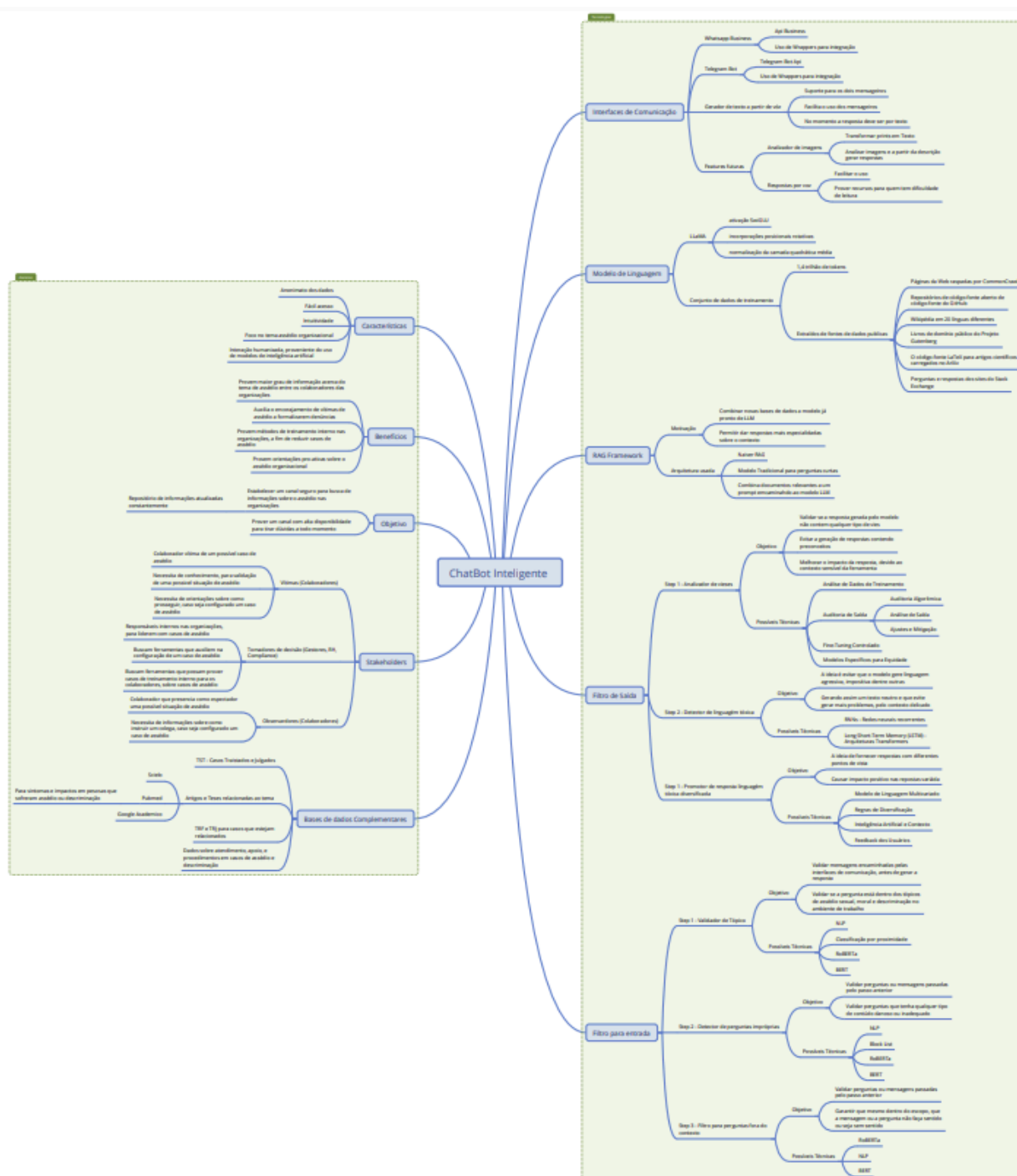
LINK: [📁 Ajustes](#)

O mapa conceitual apresenta uma estrutura hierárquica que interliga conceitos fundamentais do chatbot de assédio e discriminação, destacando as relações entre as funcionalidades principais, tecnologias, usuários e regras de negócio. Ele facilita a compreensão de como os componentes do sistema se interconectam e se influenciam, fornecendo uma visão clara das interações entre as partes técnicas e operacionais, e ressaltando a importância da conformidade com regulamentações e a aplicação de inteligência artificial para garantir um atendimento eficaz e seguro.





O mapa mental organiza visualmente as ideias principais e secundárias do desenvolvimento do chatbot para assédio e discriminação no ambiente de trabalho, centralizando o objetivo principal do chatbot e ramificando para funcionalidades como denúncia, interação por texto e voz, emissão de relatórios e anexação de documentos. Inclui as tecnologias usadas, como IA generativa e integração com WhatsApp e Telegram, e identifica os diferentes usuários, como funcionários e departamentos de RH. Também aborda requisitos funcionais e não-funcionais, como disponibilidade, acessibilidade e segurança, além das regras de negócio que garantem a conformidade e a eficácia do sistema.



## 16. Storyboard

LINK: [📁 Entregas](#)

### ✦ CHATBOT PARA ORIENTAR QUANTO AOS ✦ CASOS DE ASSÉDIO NAS ORGANIZAÇÕES



- \* Colaborador(a) passa por uma situação desagradável no ambiente de trabalho



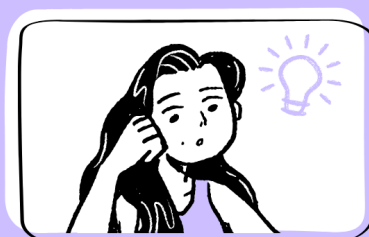
- \* O(a) mesmo(a) colaborador(a) possui dúvidas sobre o que fazer nessa situação



- \* Colaborador(a) consulta o chat para tirar suas dúvidas sobre a situação e sobre como proceder



- \* O chat responde às dúvidas do(a) colaborador(a), fornecendo informações que podem ser úteis para a situação



- \* Colaborador(a) continua interagindo com o Chatbot para obter mais informações acerca da situação

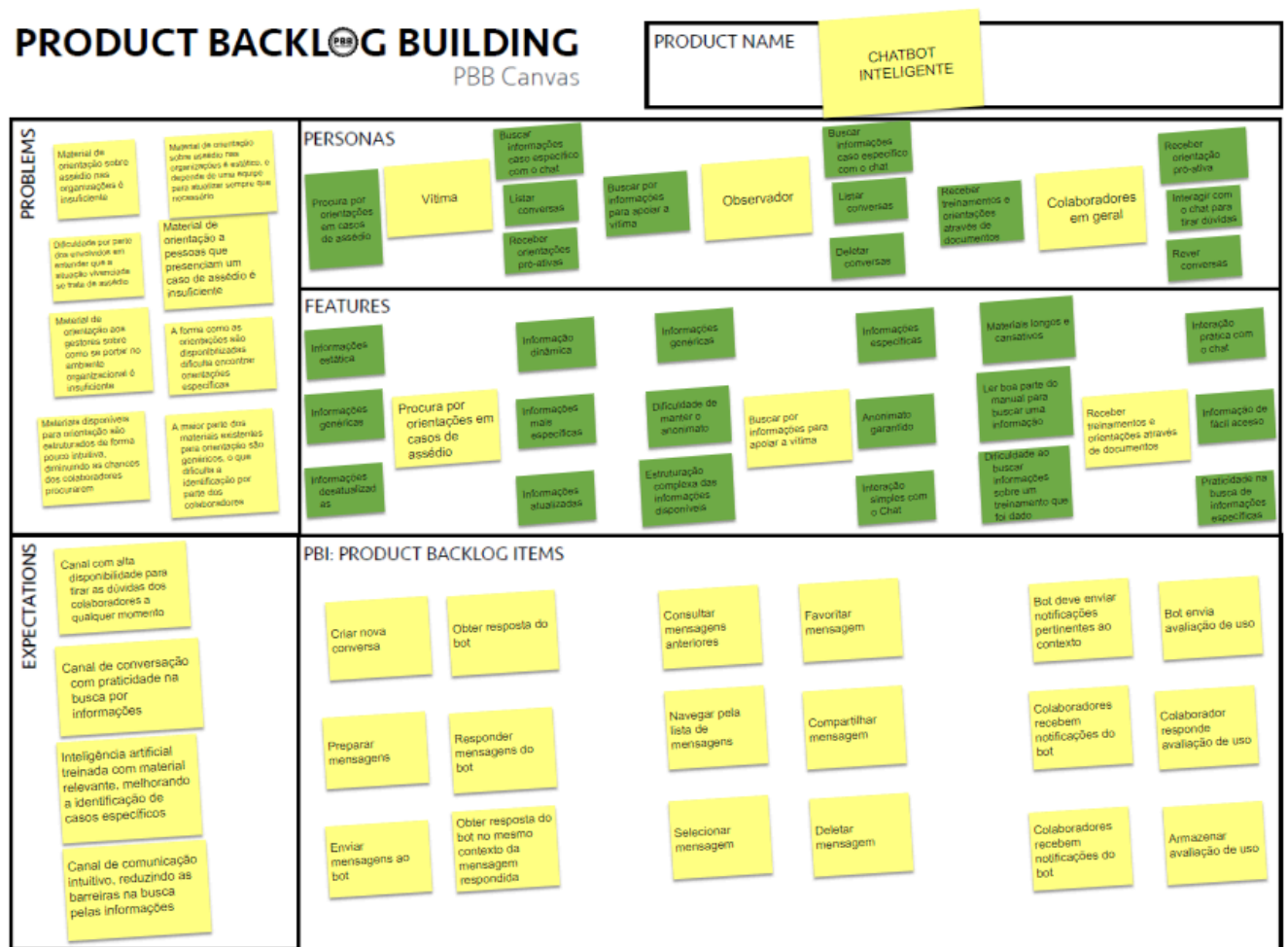


- \* Colaborador(a) obtém todas as informações necessárias e decide tratar da melhor forma para ele(a)

## 17. Product Backlog Building

**LINK:**  **PBB - Chatbot inteligente.pptx**

Esta etapa foi voltada mais para o produto. Entretanto, diz muito sobre o negócio, pois considera os papéis das pessoas afetadas para extrair features importantes com base no funcionamento atual.

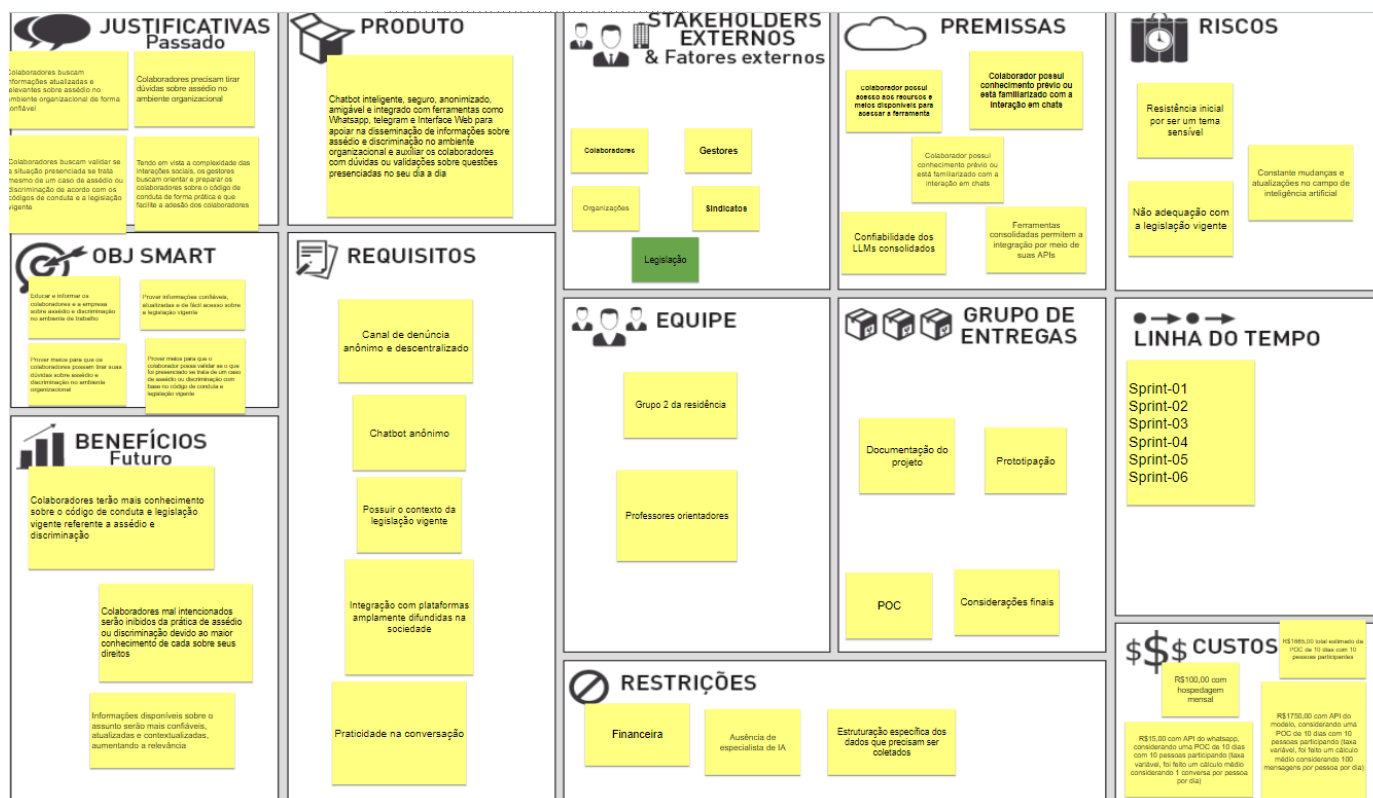


PRODUCT BACKLOG BUILDING | P88 Canvas | by Fabio Ataulo | [fabioer.com](http://fabioer.com)

## 18. Modelo de Projeto ( PM Canvas )

**LINK:** [P PM CANVAS - Chatbot para apoiar no combate ao assédio e discrimina...](#)

Por fim, esta ferramenta foi utilizada para termos uma visão do produto e um pouco dessa visão atrelada ao negócio.



## 19. Fontes (Referências)

- [1] - Ambiente de trabalho saudável engaja e retém profissionais (<https://forbes.com.br/carreira/2023/06/ambiente-de-trabalho-saudavel-engaja-e-retem-profissionais-60/>);
- [2] - Cartilha sobre assédio moral, sexual e discriminação ([Cartilha-assedio-moral-sexual-e-discriminacao \(mpf.mp.br\)](https://www.mpf.mp.br/assedio-moral-sexual-e-discriminacao));
- [3] - ONU: More than 1 in 5 worldwide suffering from violence at work: ILO (<https://news.un.org/en/story/2022/12/1131372>);
- [4] - CNJ, Pesquisa Naciona 1: Assédio e discriminação no âmbito do poder judiciário (<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/02/pesquisa-assedio-e-discriminacao-1.pdf>);
- [5] - CNJ, Pesquisa Naciona 2: Assédio e discriminação no âmbito do poder judiciário (<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/05/relatorio-2a-pesquisa-assedio-poder-judiciario-020523.pdf>);
- [6] - GLINA (2012) Intervenções em assédio moral no trabalho: uma revisão da literatura (<https://doi.org/10.1590/S0303-76572012000200008>);
- [7] - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável ONU (<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>);