Teoria da Mudança da IseTool

Autoavaliação de alinhamento, não certificação

Teoria em uma frase

Se a pessoa da linha de frente recebe orientação aprovada pela empresa, no momento da tarefa e no canal que já usa, ela tende a errar menos, depender menos da supervisão e ganhar confiança, o que pode ampliar sua autonomia e suas oportunidades de desenvolvimento no trabalho, desde que o conteúdo seja correto, a empresa apoie o uso e a medição confirme o efeito.

Problema e causas raiz

- Dúvida na tarefa e orientação que não chega
- Canal para computador, minoria nos domicílios
- Material longo, orientação antes da tarefa
- Supervisor como único canal de resposta

No centro: a linha de frente. Segundo beneficiário: cliente (RH, Operações, ESG).

ODS (alinhamento da IseTool)

- Principal
- Secundária

1 Insumos e atividades

- Conteúdo aprovado pela empresa, com curadoria
- Cinco IAs trabalham juntas, multilíngue
- WhatsApp, Teams e Slack, sem app novo
- Revisão humana por amostra

Indicadores-chave

- **18 clientes e 125K+ trabalhadores de linha de frente ativos**

9.5 Capacidade tecnológica

2 Produtos (outputs)

- Resposta na hora, por voz ou texto
- Microconteúdo e trilhas curtas
- Passa para uma pessoa sem resposta aprovada
- Painel de adesão e de lacunas

Indicadores-chave

- I-03 Pessoas ativas no mês
- I-06 Tempo até a resposta correta

10.2 Inclusão social e econômica

5.b Tecnologia e mulheres

3 Resultados de curto prazo

- Mais confiança e clareza
- Menos insegurança
- Mais autonomia para dúvidas simples
- Canal fácil de usar

Indicadores-chave

- **+35% engajamento em treinamentos, em um cliente enterprise**
- I-12 Confiança, I-15 Autonomia

4.4 Habilidades para o trabalho

4 Resultados de médio prazo

- Menos chamados e dúvidas repetidas
- Menos erros operacionais
- Mais produtividade e engajamento
- Mais adesão a procedimentos de segurança

Indicadores-chave

- **-27% chamados de suporte**
- **-45% de erros, em dois clientes**
- **+25% produtividade e +30% vendas, em um cliente enterprise**

8.2 Produtividade e inovação

8.8 Ambientes seguros

12.5 Redução de resíduos

5 Impacto de longo prazo (hipótese)

- Mais oportunidade de permanecer e de se desenvolver no trabalho
- Menor diferença de oportunidade entre perfis
- Hipótese a medir. Sem evidência hoje

Indicadores-chave

- I-28 Progressão reportada
- I-29 Diferença de evolução entre perfis

10.2 Inclusão social e econômica

8.5 Trabalho decente

Pressupostos

1. Conteúdo aprovado correto e atualizado, uso autorizado
2. Resposta correta; a pessoa tem celular e conectividade
3. Confia no canal, usa e responde à pesquisa com honestidade
4. Cliente compartilha dados operacionais com autorização
5. Progressão depende também de fatores fora da IseTool

Riscos e fatores externos

Conteúdo desatualizado. Mudança de regras do canal de mensagens. Resistência de supervisores. Uso dos dados para vigiar a pessoa. Falha de conectividade. Respostas incorretas. Mudança de processo, de sistema ou de equipe no mesmo período. Viés de quem responde à pesquisa.

Evidência atual · A medir (hipótese) · Contexto do problema · Linha de frente · Cliente · Seta tracejada: contribui para

Fonte: IseTool, Impacto Social e Teoria da Mudança v1.2 (capítulos 5 e 6) e dados internos. Resultados observados em clientes não têm grupo de comparação e não provam causa. Autoavaliação de alinhamento ao IMP, UN SDG Impact Standards e IRIS+, não é certificação. Versão v1.1, 15/11/2026.