

04/05 OUT 2022

INSTITUTO SÍRIO-LIBANÊS DE ENSINO E PESQUISA



# 20º CONGRESSO BRASILEIRO DE QUALIDADE DE VIDA

**MUNDO HÍBRIDO:** DESAFIOS E OPORTUNIDADES PARA O BEM-ESTAR DO TRABALHADOR

## Os Desafios e Oportunidades das Plataformas Digitais Comportamentais

### Eles Resultam em ROI Positivo?

**Autor: Louis Servizio, MS/MBA**

Data: 10/5/2022



**abqv**  
Associação Brasileira  
de Qualidade de Vida

**PÚBLICA**

# Tendências Futuras 1:

## Integração do Programa de Assistência ao Empregado (PAE) com Plataformas Digitais

A maioria das empresas que adicionam uma Plataforma Digital já utilizam um Programa de Assistência ao Empregado (PAE). Porém, estes programas operam como serviços separados e independentes.

**Pergunta: Como um Programa de Assistência ao Empregado (PAE) e uma Plataforma Digital podem se integrar melhor?**

- 1. Utilizar a Plataforma Digital para **screenings de risco** e para fazer um **encaminhamento** aos conselheiros dentro de um PAE

e/ou

- 2. Utilizar um sistema integrado de suporte humano do Programa de Assistência ao Empregado (PAE) com uma Plataforma Digital (como um recurso adicional entre as sessões de aconselhamento).

# Tendências Futuras 2:

Ênfase na contribuição  
do Programa de  
Assistência ao  
Empregado (PAE) para  
as outras áreas da  
empresa

## Fazer o que as Plataformas Digitais não fazem...

A maioria das Plataformas Digitais focam no individuo e ignoram as outras necessidades mais complexas das empresas.

**Isso é uma grande diferenciação dos Programas de Assistência ao Empregado (PAE).** Pois os Programas de Assistência ao Empregado (PAE) não só providenciam aconselhamento aos funcionários mas também oferecem outros serviços empresariais que não são oferecidos pelas Plataformas Digitais.

Também, as empresas ganham com maior utilização do Programa de Assistência ao Empregado (PAE), que também aumenta o ROI, quando ele é integrado dentro da empresa para aumentar sua visibilidade, reduzir o estigma do uso, e aumentar os encaminhamentos ao Programa de Assistência ao Empregado (PAE).

# CONSIDERAÇÕES

NO CÁLCULO DO ROI DE PLATAFORMAS DIGITAIS  
COMPARADO COM PROGRAMAS DE ASSISTÊNCIA  
AO EMPREGADO (PAE)

# CONSIDERAÇÃO

## 1

### Plataformas Digitais e Programas de Assistência ao Empregado (PAE) são Produtos Diferentes

- Plataformas Digitais são geralmente focadas no suporte de pessoas com **um problema de comportamento específico** (e.g., depressão, ansiedade, ou sono) e também incluem uma combinação de suporte completamente digital com suporte de coaches e conselheiros.
- **Em contraste**, o aconselhamento dos Programas de Assistência ao Empregado (PAE) incluem suporte para uma **combinação de problemas** comportamentais como estresse, relacionamentos, trabalho, problemas legais e financeiros.
- Também existem **diferenças na definição de “utilização”**. Plataformas Digitais às vezes confundem o termo “Taxa de Utilização” com “Taxa de Engajamento” (que é a porcentagem das pessoas que experimentam com o serviço ou app ou não completam a jornada).

## Os Programas de Assistência ao Empregado (PAE) tem um histórico de evidência de efetividade

- Os Programas de Assistência ao Empregado (PAE) tem um histórico de quase 40 anos e existem centenas de estudos sobre a sua efetividade em resolvendo problemas clínicos e reduzindo os custos internos das empresas, incluindo absenteísmo, presenteísmo, afastamentos, custos médicos e acidentes.

## As Plataformas Digitais são relativamente novas com pouca evidencia de efetividade em reduzindo os custos internos das empresas

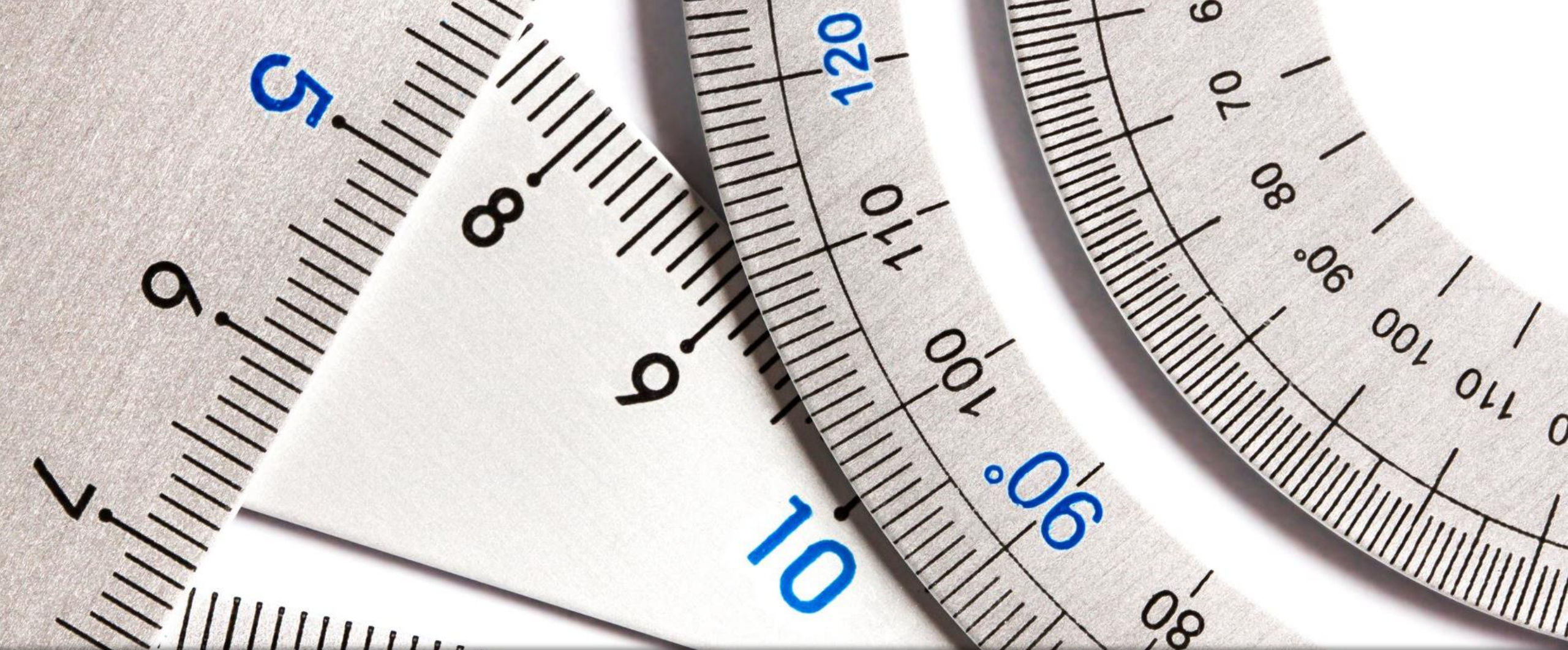
- Apesar do fato que as Plataformas Digitais geram relatórios sobre sua própria efetividade em **resolvendo problemas de comportamento**, existem **poucos dados** e estudos sobre o impacto deste sucesso em **reduzindo os custos internos** da empresa.

# CONSIDERAÇÃO

## 3

Alguns Programas de Assistência ao Empregado (PAE) incluem uma Plataforma Digital na sua oferta de serviços, geralmente embutindo o custo da Plataforma Digital no seu preço (PEPM)

- Existem três razões:
  - Para concorrer com as Plataformas Digitais
  - Para introduzir tecnologias novas
  - **Para melhor a taxa de utilização**
- Aumentando a taxa de utilização aumenta o ROI para o cliente (presumindo o mesmo preço).
- Vamos dar uma olhada agora no impacto de introduzir uma Plataforma Digital no ROI do cliente.



## Resultados do Cálculo do ROI



# Wellcast

Calculating the **ROI**  
of **Wellbeing Programs**  
Worldwide since 1993

## RESUMO DA FERRAMENTA

### PRODUTO

Ferramenta analítica desenvolvida para justificar a aprovação de programas preventivos e gerenciamento de doenças, baseado em quantificação do Retorno Financeiro (ROI)

### ONDE ESTAMOS

Versões: EUA, Brasil, Canadá, Austrália, Europa (Leste), Índia e África do Sul



### SERVIÇOS

Licenciamento da Calculadora de ROI  
Consultoria focada em cálculo de ROI  
Desenvolvimento de Planos Estratégicos de Prevenção de Doenças  
Cursos de Treinamento em ROI

### DISTRIBUIÇÃO EXCLUSIVA CGP BRASIL

Empresa de EAP  
Subsidiária da LifeAssist (presença em 180 países)

# QUAL O **IMPACTO** DE PROGRAMAS PREVENTIVOS NOS CUSTOS?

## REDUÇÃO EM DIFERENTES TIPOS DE CUSTOS



**PERDA PRODUTIVIDADE**  
(absenteísmo e  
presenteísmo)



**CUSTOS COM  
ROTATIVIDADE**  
Substituição  
(treinamento e  
relocação)



- CUSTOS MÉDICOS
- ACIDENTES
- PRÊMIO DO PLANO DE SAÚDE

# RESULTADOS

## DO CÁLCULO DOS ROIs

### SUPOSIÇÕES

- Para aumentar a consistência dos cálculos, usamos ao máximo possível, as mesmas suposições.
- As fontes das suposições estão incluídas no nosso web site: [www.wellcastroi.com](http://www.wellcastroi.com)

ROI do cliente: PAE sem uma plataforma digital

ROI do cliente: PAE com uma plataforma digital

Abrangência dos ROIs das plataformas digitais

# ROI do Programa de Assistência ao Empregado (PAE) sem DBP

## REDUÇÃO DE CUSTOS

Redução custos médicos	\$11,311
Aumento da produtividade (presenteismo e absenteísmo)	\$1,042,965
Redução custo de acidentes	\$48,949
Redução custo de substituição temporário	\$574
Redução custo de relocação	\$10,314
Redução custo de treinamento	\$18,401
Redução custo de afastamentos	\$0
Total redução de custos	<u>\$1,132,513</u>
Total redução de custos após rotatividade do programa	<b>\$1,019,262</b>

## RESULTADOS DO CÁLCULO DO ROI

Taxa Interna de Retorno (TIR)	<b>412.31%</b>
Valor Presente Líquido (VPL)	\$761,585
Custo Benefício	5.12

IMPACTO de  
adicionar uma  
plataforma  
digital para  
aumentar a  
utilização

RESULTADOS DE ROI	PAE	PAE+PLATAFORMA DIGITAL
Taxa Interna de Retorno (TIR)	412.31%	494.94%
Valor Presente Líquido (VPL)	\$761K	\$915K
Custo Benefício	5.12	5.95

## CONCLUSÕES

Aumenta a taxa de utilização por **1%**

Aumenta o ROI para o cliente **20%**

Resultados do cálculo de ROI de uma plataforma digital

TAXA DE EFETIVIDADE EM REDUZINDO CUSTOS

TAXA DE PARTICIPAÇÃO

	5%	10%	15%	20%	30%
10%	NEG	85%	177%	270%	454%
20%	85%	270%	454%	639%	>1000%
30%	177%	454%	731%	>1000%	
40%	270%	639%	>1000%		
50%	362%	824%			

## Quais são as medidas necessárias para calcular o ROI de uma plataforma digital?

- **“SISTEMA ÚNICO DE PLATAFORMA DIGITAL (STANALONE):**
  - Introduzir perguntas para quantificar as reduções do presenteísmo, absenteísmo, rotatividade, acidentes e os custos médicos.
  - As perguntas devem ser administradas **antes e depois do uso** da plataforma. As respostas podem ser convertidos em ROI com o uso de uma calculadora de ROI.
- **PLATAFORMAS DIGITAIS INTEGRADAS NO PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA AO EMPREGADO (PAE):**
  - Simplesmente aplicar a calculadora de ROI (como é feito hoje).

# OBRIGADO!

Louis Servizio  
[lservizio@cgpbrasil.com](mailto:lservizio@cgpbrasil.com)

[www.wellcastroi.com](http://www.wellcastroi.com)

# Wellcast

---

Calculating the **ROI**  
of **Wellbeing Programs**  
Worldwide since 1993