



Prosci

Calculando o ROI da gestão de mudanças

Como quantificar o valor que a gestão de mudanças entrega em seus projetos



Como profissional experiente em gestão de mudanças, você sabe que uma mudança bem-sucedida não é acidental — ela é mensurável, intencional e diretamente ligada aos resultados comerciais. Mas explicar o valor tangível da gestão da mudança para executivos e partes interessadas muitas vezes representa um desafio significativo.

A maioria das iniciativas de mudança enfrenta uma questão crucial:

Que parte dos benefícios do seu projeto depende da adoção e utilização eficaz da mudança por parte das pessoas?

Para implementações tecnológicas, otimizações de processos e transformações em toda a empresa, esse valor “dependente das pessoas” representa frequentemente **50-80%** do retorno total esperado.

Estrutura: Conectando a gestão de mudanças aos resultados do negócio

A pesquisa da Prosci mostra que projetos com excelente gestão de mudanças têm **7 vezes mais chances de atingir seus objetivos** do que aqueles com gestão de mudanças deficiente. Para quantificar esse valor, precisamos mudar a conversa:

Deixe de perguntar “Qual é o ROI da gestão da mudança?” para “Qual a quantidade de benefícios do projeto que depende da adoção e uso dos colaboradores?”

A Contribuição dos Benefícios do Lado das Pessoas

Para calcular o ROI da gestão de mudanças, siga esta estrutura:

1. Identifique o total de benefícios esperados do projeto

Documente o valor total do business case (por exemplo, R\$ 1,3M para uma otimização de processo)

2. Determine os benefícios dependentes da adoção

Faça a pergunta crítica— **“Quais seriam os benefícios se a adoção e o uso fossem 0%?”**
(por exemplo, apenas R\$ 350 mil seriam realizados sem a adoção dos colaboradores)

3. Calcule a Contribuição dos Benefícios do Lado das Pessoas

$$\begin{array}{l} \text{Contribuição dos} \\ \text{Benefícios do Lado} \\ \text{das Pessoas} \end{array} = \begin{array}{l} \text{Benefícios Esperados} \\ \text{do Projeto (Base do} \\ \text{Business Case)} \end{array} - \begin{array}{l} \text{Benefícios Esperados do} \\ \text{Projeto (se adoção e uso = 0)} \end{array}$$

4. Determine o Coeficiente de Benefício do Lado das Pessoas

$$\begin{array}{l} \text{Coeficiente de} \\ \text{Benefício do Lado} \\ \text{das Pessoas} \end{array} = \frac{\begin{array}{l} \text{Contribuição dos Benefícios} \\ \text{do Lado das Pessoas} \end{array}}{\begin{array}{l} \text{Benefícios Esperados do Projeto} \end{array}}$$

5. Quantifique o valor da gestão de mudanças

Multiplique o coeficiente pelos benefícios esperados para mostrar o valor que a gestão de mudanças entrega

Exemplo: Projeto de Otimização de Processo

Métrica	Valor
Benefícios Esperados do Projeto	\$1,300,000
Benefícios se a adoção/uso for 0	\$350,000
Contribuição dos Benefícios do Lado das Pessoas	\$950,000
Coeficiente de Benefício do Lado das Pessoas	73%

Esta análise mostra que **73% do valor esperado depende dos colaboradores adotarem e utilizarem os novos processos de forma eficaz**—um argumento convincente para investir em uma gestão de mudanças estruturada.

Três Fatores que Impactam o ROI da Gestão de Mudanças

O impacto da gestão de mudanças varia conforme a iniciativa. Considere estes fatores ao analisar especificamente seu projeto:

1. Escala do Impacto:


- Quantos colaboradores são impactados?
- Quantos locais são afetados?
- Quantos aspectos do trabalho irão mudar?

2. Distanciamento do Status Quo:

- Esta é uma mudança incremental ou uma transformação disruptiva?
- Quão diferente é o estado futuro das operações atuais?
- Este é um ajuste familiar ou um território completamente novo?

3. Prontidão Cultural:

- Qual é o histórico da organização com mudanças?
- Quão forte é a capacidade existente de mudança?
- Qual é o nível atual de saturação de mudanças?



Projetos com impacto mais amplo, maior distanciamento do status quo e menor prontidão organizacional terão coeficientes de benefício do lado das pessoas mais altos—**frequentemente 60-80% do valor total.**

Garantindo o Apoio das Partes Interessadas: Construindo seu Caso de Negócio

Os Dados que Você Precisa Coletar

Para criar um caso de negócios convincente, colete estes dados importantes dos líderes do projeto e da alta administração:

1. Benefícios esperados do projeto (caso de negócio de referência)
2. Benefícios caso não haja adoção (o valor “apenas técnico”)
3. Custos de gestão de mudanças (recursos, ferramentas, treinamentos)
4. Cronograma de implementação com e sem gestão de mudanças estruturada
5. Dados históricos de iniciativas anteriores semelhantes

Envolver os líderes nessa discussão é valioso além dos números — isso aumenta a conscientização sobre a importância da gestão da mudança e cria um patrocínio essencial para sua abordagem.

Três Maneiras de Apresentar Seu Caso

1. Abordagem de Mitigação de Riscos

Enquadre a gestão de mudanças como proteção contra falhas:

- “Sem uma gestão de mudanças eficaz, correremos o risco de capturar apenas 27% dos US\$1,3M em benefícios esperados.”
- “Nosso investimento em gestão de mudanças de \$X representa apenas Y% do valor em risco (US\$950.000).”

2. Abordagem de Benefícios Acelerados

Enfatize um tempo mais rápido para geração de valor:

- “A gestão de mudanças estruturada pode reduzir o tempo de adoção em X meses.”
- “Acelerar a adoção em X meses gera \$Y em benefícios adicionais.”
- “Cada semana de adoção mais rápida gera aproximadamente \$Z em valor.”

3. Abordagem de Otimização de Recursos

Foque na eficiência e na redução de custos de suporte:

- “Uma gestão de mudanças eficaz reduz os chamados ao help desk em X%.”
- “Treinamentos e comunicações proativas economizam aproximadamente \$X em custos de suporte.”
- “Reduzir retrabalho e correções economiza aproximadamente \$Y por mês.”



Tornando Real: Além dos Números

Embora os cálculos de ROI forneçam a base, complemente seu caso de negócio com:

1. **Dados de benchmarking** de organizações semelhantes ou padrões do setor
2. **Depoimentos e estudos de caso** de iniciativas bem-sucedidas
3. **Ferramentas visuais** como dashboards mostrando taxas de adoção ao longo do tempo
4. **Mapas de calor** ilustrando impactos das mudanças e alocação de recursos

Maximize o ROI da sua gestão de mudanças com as Soluções Empresariais da Prosci

Uma mudança bem-sucedida requer mais do que cálculos — exige a abordagem, as ferramentas e os recursos certos. As soluções empresariais da Prosci foram criadas para ajudar profissionais de gestão de mudança como você a obter o máximo valor dos seus projetos, alcançando o CMROI máximo.

Nossa abordagem empresarial abrangente inclui:

- **Serviços de Consultoria** que fornecem orientação especializada para suas transformações mais complexas
- **Treinamento Empresarial** que desenvolve a capacidade de mudança em todos os níveis da sua organização
- **Soluções de Licenciamento** que oferecem flexibilidade para escalar metodologias comprovadas
- **Ferramentas digitais avançadas** como **Proxima** e **Kaiya™** que otimizam a implementação e a mensuração



Quando você estiver pronto para ir além da gestão de mudanças projeto a projeto e construir uma verdadeira capacidade de mudança empresarial, a Prosci oferece a metodologia baseada em pesquisas e o suporte abrangente de que você precisa para entregar resultados de forma consistente.

Pronto para desbloquear todo o potencial das suas iniciativas de mudança?

Entre em contato com a Prosci para descobrir como nossas Soluções Empresariais podem ajudar você a alcançar o máximo CMROI e construir uma capacidade de mudança duradoura em sua organização.

Você tem alguma dúvida?
[Entre em contato conosco](#)
para saber mais.

© Prosci, Inc. Todos
os direitos reservados.

Siga-nos:  

Visite prosci.com/pt para saber mais.

Prosci