

Ferramentas de Avaliação do Clube

Complemento do
Guia para Desenvolvimento do Quadro Social



ROTARY INTERNATIONAL®

A avaliação do quadro social é parte vital da operação de um clube, e definir os pontos fortes e fracos da comunidade é fundamental para a criação de um plano eficaz de desenvolvimento.

O Guia para Desenvolvimento do Quadro Social (417-PT) provê a base sobre como criar e manter um clube que seja forte. Recrutamento de novos sócios, retenção dos existentes e fundação de novos clubes continuam sendo os três componentes fundamentais ao desenvolvimento do quadro social, e as ferramentas de avaliação aqui apresentadas complementam as informações providas no guia.

Ferramentas de avaliação

1) Diretrizes para Aumentar a Eficácia dos Rotary Clubs: Quadro Social	1
2) Levantamento de Classificações	5
3) Levantamento da Diversidade do Quadro Social	13
4) Levantamento de 25 Minutos sobre Sócios em Potencial	19
5) Modelo de Retenção de Sócios	23
6) Perfil de Baixa de Sócios	27
7) Questionário de Satisfação do Sócio	35
8) Questionário de Baixa de Sócio	41

Capítulo 1

Diretrizes para Aumentar a Eficácia dos Rotary Clubs: Quadro Social

Avaliar as condições atuais do quadro social em seu clube e planejar as ações para o próximo ano é o primeiro passo para conseguir aumentar o número de sócios. Para iniciar o processo, preencha esse formulário até 1º de julho de cada ano. Adapte os procedimentos conforme as necessidades do clube, por exemplo, para completar os dados e elaborar o plano de ação, envolva todos os sócios ou somente a comissão de desenvolvimento do quadro social. A versão constante desta apostila é a resumida, extraída das Diretrizes para Aumentar a Eficácia dos Rotary Clubs.

Propósito

- Determinar a situação do quadro social do clube.
- Estabelecer uma meta ambiciosa, mas alcançável, de desenvolvimento do quadro social para o próximo ano rotário.

Duração

45 a 50 minutos

Preparação

- Peça a um dirigente de clube que consulte a seção Acesso ao Portal no site do RI, www.rotary.org, e obtenha dados estatísticos sobre os sócios atuais.
- Preencha os campos pertinentes no formulário.
- Defina uma data para discutir os pontos do plano de ação com os sócios do clube.
- Comunique com antecedência a data da reunião aos sócios e forneça-lhes a folha-tarefa para que possam se preparar para o encontro.

Materiais

- Folha-tarefa Diretrizes para Aumentar a Eficácia dos Rotaract Clubs — para ser entregue aos sócios e/ou à comissão de desenvolvimento do quadro social
- Canetas ou lápis

Procedimentos

1. Explique o propósito da avaliação e incentive os rotarianos presentes a expressar suas opiniões e idéias. (2 minutos)
2. Entregue a folha-tarefa e peça que a usem para acompanhar a discussão ou, se você preferir, que escrevam seus pareceres na própria folha (deste modo terá mais rapidamente uma coletânea de idéias). (5 a 10 minutos)
3. Leia em voz alta as respostas às perguntas fechadas e motive debates sobre o assunto. Peça que discutam as perguntas em aberto e procurem respondê-las em grupo. (15 a 20 minutos)
4. Solicite que definam possíveis ações para o próximo ano que poderão ajudar a aumentar o quadro social. (15 a 20 minutos)
5. Preencha uma folha-tarefa com as sugestões combinadas de todos os participantes. Entregue a folha ao governador assistente até no máximo 1º de julho.

Obs.: O Levantamento de Classificações, ferramenta fundamental para esta atividade, começa na página 5.

Diretrizes para Aumentar a Eficácia dos Rotary Clubs

Estas diretrizes foram elaboradas, com base no Plano de Liderança de Clube, para ajudar os clubes a avaliar sua situação atual e estabelecer metas para o ano seguinte. Esta seção do material inclui sugestões de estratégias para o alcance das metas relativas ao Quadro Social pelos clubes, embora estes sejam incentivados a desenvolver estratégias próprias, caso apropriado.

O download da versão em Word deste material pode ser feito no site www.rotary.org.

QUADRO SOCIAL

Situação atual

Número atual de sócios: _____

Número de sócios em 30 de junho do ano passado: _____ Há cinco anos: _____

Número de sócios homens: _____ Número de sócias: _____

Idade média dos sócios: _____

Número de sócios admitidos de 1 a 3 anos atrás: _____ 3 a 5 anos atrás: _____ 5 a 10 anos atrás: _____

Número de rotarianos que propuseram novos sócios nos últimos dois anos: _____

Assinale os aspectos relacionados à diversidade da comunidade que estão refletidos no quadro social do clube:

Profissão

Faixa etária

Sexo

Etnia

O levantamento das classificações foi atualizado em _____ e contém _____ classificações, das quais _____ não estão preenchidas.
(número) (data) (número)

Descreva o programa atual de orientação de novos sócios:

Descreva os programas de orientação continuada, tanto para sócios novos quanto para os antigos:

O clube apadrinhou um novo clube nos últimos 24 meses? Sim Não

Número de Grupos de Companheirismo e Grupos Rotarianos em Ação que contaram com a participação de sócios do clube:

O que faz com o clube seja atraente para os novos sócios?

Que aspectos do clube poderiam dificultar o processo de recrutamento de novos sócios?

Situação no futuro

Meta de desenvolvimento do quadro social no próximo ano rotário: Contar com _____ sócios
até 30 de junho de _____ (número)
(ano)

Fontes de sócios potenciais na comunidade identificadas pelo clube:

Como o clube planeja alcançar as metas de desenvolvimento do quadro social? (*assinale todas as opções aplicáveis*)

- Executando plano de retenção que vise motivar os sócios por intermédio da participação em programas, projetos e atividades de orientação e companheirismo
- Certificando-se de que a comissão de desenvolvimento do quadro social esteja familiarizada com técnicas eficazes de recrutamento
- Desenvolvendo plano de recrutamento que vise representar a diversidade da comunidade
- Descrevendo aos rotarianos potenciais as expectativas relacionadas aos que ingressam na organização
- Implementando programa de orientação a novos sócios
- Elaborando material informativo que ofereça dados gerais sobre o Rotary e informações específicas a respeito do clube para sócios em potencial
- Indicando um rotariano experiente como mentor para cada novo sócio
- Homenageando rotarianos que trazem novos sócios
- Incentivando os sócios a afiliar-se a um Grupo de Companheirismo ou um dos Grupos Rotarianos em Ação
- Participando do programa Reconhecimento do RI por Desenvolvimento do Quadro Social
- Patrocinando um novo clube
- Outros (queira descrever): _____

Medidas a ser tomadas:

Capítulo 2

Condução do Levantamento Anual de Classificações do Clube

Cada clube deve procurar criar uma lista de classificações que reflita sua própria comunidade, ampliando ou redefinindo a abrangência comercial e profissional da classificação se necessário.

Informações úteis

O artigo 4.050.1. do Código Normativo do Rotary especifica que os clubes devem manter a lista de classificações preenchidas e vagas atualizada de modo a expandir e fortalecer seu quadro social. Os requisitos de classificação estão descritos no artigo 8 dos Estatutos Prescritos para o Rotary Club e no Manual de Procedimento (035-PT). O facilitador deste exercício deve ler estes materiais antes de conduzir a sessão.

As atividades profissionais e comerciais variam de comunidade a comunidade, inclusive a terminologia empregada, especialmente em uma organização como o Rotary. Por esta razão, o RI **não** fornece uma lista oficial para ser usada por todos os clubes.

Propósito

- Identificar a demografia profissional da comunidade local.
- Reavaliar as classificações ocupadas por sócios atuais.
- Criar novas classificações e modificar as existentes para que reflitam mais adequadamente a comunidade.
- Definir ou ajustar os esforços de recrutamento, se necessário.

Duração

- Rotarianos: 20 a 60 minutos fora do horário da reunião semanal (dependendo se o sócio é integrante da comissão de desenvolvimento do quadro social)
- Clube: 40 minutos

Preparação

- Prepare com antecedência uma lista das classificações atuais.
- Imprima instruções para serem entregues aos sócios, ou disponha-as em formato e local onde possam ser vistas por todos durante o exercício.
- Peça aos facilitadores que leiam antes da discussão os artigos referentes a classificações e composição dos clubes constantes do Manual de Procedimento e dos Estatutos Prescritos para o Rotary Club. O facilitador poderá distribuir cópias de tais trechos aos sócios do clube.

Materiais

- Papel
- Caneta ou lápis
- Cópias da folha-tarefa
- Lista telefônica local
- Acesso à internet (para pesquisa de nomes)
- Manual de Procedimento
- Estatutos Prescritos para o Rotary Club

Procedimentos

1. Peça ao facilitador ou presidente do clube, secretário do clube ou presidente da comissão distrital de desenvolvimento do quadro social para compilar uma lista com o nome dos sócios atuais e suas classificações. (10 a 15 minutos)
2. Calcule a porcentagem de cada classificação com relação ao quadro social total e coloque os resultados em um gráfico. (5 a 10 minutos)
3. Faça cópias das informações compiladas nos dois itens anteriores e distribua-as aos sócios. (2 minutos)
4. Durante uma reunião semanal do clube, fale sobre o princípio das classificações, especialmente sobre a importância de se ter um quadro social equilibrado (consulte o Manual de Procedimento e os Estatutos Prescritos para o Rotary Club). (5 minutos)
5. Designe alguns sócios para pesquisar, fora do horário da reunião, na lista telefônica local ou no diretório da câmara de comércio, que possíveis classificações não estão devidamente representadas no clube. Poderá também usar as questões sugeridas mais adiante neste exercício.
 - Designe um sócio, ou um grupo de sócios, para contatar associações comerciais locais e obter dados estatísticos sobre os tipos de negócios existentes na comunidade. (20 minutos, fora do horário da reunião semanal)
 - Indique um dos sócios para fazer pesquisa semelhante na internet. (muitas câmaras de comércio divulgam informações sobre as indústrias da região). (20 minutos, fora do horário da reunião semanal)
 - Divida o restante dos sócios em grupos e peça que consultem listas telefônicas ou diretórios de negócios e compilem uma relação de classificações existentes (defina as letras iniciais que cada grupo irá pesquisar). (20 minutos, fora do horário da reunião semanal)

Peça aos sócios que relatem na próxima reunião o resultado de suas pesquisas e as respostas a uma série de questões relevantes à região (um exemplo de formulário com sugestões de perguntas encontra-se a seguir).

6. Informe a data da reunião.
7. Colete os resultados e as recomendações feitas pelos sócios.
8. Peça à comissão distrital de desenvolvimento do quadro social que compile os dados em uma lista geral relacionando as classificações representadas e *não representadas* no clube. Os membros da comissão devem se reunir, verificar as discrepâncias e apresentar uma listagem final, inclusive com as devidas alterações às classificações vigentes até então. (25 a 30 minutos)
9. Distribua aos demais sócios do clube a lista das classificações preenchidas e não preenchidas (exemplo de pesquisa segue abaixo). É recomendável indicar quantos lugares potenciais há para cada classificação. Se pertinente, inclua dados estatísticos divulgados por associações comerciais e industriais locais. (5 minutos)
10. Durante uma reunião semanal, discuta as oportunidades de recrutamento existentes em função das classificações vagas. (10 a 15 minutos)

Geralmente, todo clube possui classificações vagas. Sua meta é justamente identificá-las e determinar as áreas onde concentrar os esforços de recrutamento.

Ao invés de envolver todo o clube na pesquisa, poderá solicitar à comissão distrital de desenvolvimento do quadro social que se responsabilize por esta tarefa. Neste caso, entregue aos demais sócios a lista final de classificações e discuta seu propósito. Este exercício tem melhor resultado quando feito em conjunção com o Levantamento da Diversidade do Quadro Social e o Levantamento de 25 Minutos sobre o Quadro Social.

Folha-Tarefa de Classificações para o Ano de 20__ - __

Rotary Club de _____

1. Que classificações existentes na comunidade não estão devidamente representadas em nosso clube?
Que fonte(s) informativas usou?

2. Alguma empresa ou negócio novo teve impacto significativo na economia da região no ano passado?
Estes negócios também afetaram as classificações existentes ou potenciais?

3. Que modificações gostaria de ver adotadas na lista de classificações atual? Explique por quê.

4. Quais classificações potenciais listadas na pergunta 1 considera que nosso clube deveria procurar preencher? Por quê?

5. As classificações preenchidas no quadro social atual de seu clube refletem a demografia dos negócios locais? Por que sim ou por que não? Se não, que sugestões daria para reparar a situação?

Pesquisa de Classificações para o Ano de 20__ - __

Rotary Club de _____

Classificações representadas	Porcentagem do total do quadro social	Completa? Sim/Não
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		

As dez principais classificações da comunidade que não estão representadas atualmente no quadro social do clube são:

1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.

Data: _____

Capítulo 3

Levantamento da Diversidade do Quadro Social

Com Rotary Clubs em mais de 200 países e áreas geográficas, um dos maiores ativos do Rotary é a diversidade de seu quadro de 1,2 milhão de rotarianos. A combinação de habilidades, talentos e experiências dos rotarianos em todo mundo permite que os clubes sirvam melhor às comunidades. A variedade de culturas e países representados também fortalecem sua capacidade de trabalhar em prol da compreensão e paz mundial.

Escolha um facilitador que esteja à vontade para discutir o assunto e ciente sobre a importância de se ter a comunidade devidamente representada no clube. Pode-se também pedir que um líder distrital apresente esta parte.

Este exercício dá melhores resultados quando feito em conjunção com o Levantamento de Classificações e o Levantamento de 25 Minutos sobre o Quadro Social.

Propósito

- Colete os dados demográficos (sexo, religião, idade, etnia, profissão) da população profissional da comunidade.
- Conscientize os sócios sobre a importância de se ter como meta a representação destas categorias no quadro social.

Duração

- Rotarianos: 20 a 60 minutos fora do horário da reunião semanal (dependendo se o sócio é integrante da comissão de desenvolvimento do quadro social)
- Clube: 45 minutos

Preparação

- Distribua cópias do resultado da pesquisa de classificações para mostrar que o primeiro passo no exame da diversidade do clube já foi dado.
- Entregue aos sócios as folhas-tarefa e as instruções.

Materiais

- Papel
- Caneta ou lápis
- Folhas-tarefa
- Lista telefônica local
- Acesso à internet

Procedimentos

1. Peça ao facilitador (ou presidente do clube ou presidente/membro da comissão distrital de desenvolvimento do quadro social) para abrir a discussão sobre diversidade. Distribua o resultado do Levantamento de Classificações.
2. Entregue a folha-tarefa e peça aos sócios que a preencham fora do horário da reunião. Este exercício requer pesquisa por parte dos rotarianos de modo a envolvê-los no processo, o qual pode ser adaptado conforme as características do clube.
3. Divida os sócios em grupos e instrua-os a conduzir o levantamento por meio das seguintes fontes informativas:
 - Associação comercial ou industrial local, para obter dados demográficos da comunidade.
 - Órgão local de turismo, para conseguir informações sobre a composição cultural, histórica e demográfica local.
 - Especialistas em desenvolvimento econômico ou departamento municipais, para verificar estatísticas sócio-econômicas.
 - Resultados dos últimos censos, para checar informações referentes a faixa etária, gênero sexual, religião e grupos étnicos presentes na comunidade.
 - Reúna os grupos por alguns minutos, discuta a tarefa a ser realizada e escolha uma pessoa para falar em nome do grupo.
4. Defina qual será a data em que cada grupo apresentará seus resultados ao clube. O representante do grupo deverá fazer a apresentação em cinco minutos. (5 minutos por grupo, 20 a 30 minutos no total)
5. Conduza uma discussão sobre a relevância ao clube do material apresentado. (15 a 30 minutos)
6. Distribua cópias da Lista de Verificação sobre Diversidade do Quadro Social (ou versão adaptada). O propósito é refletir sobre os resultados do levantamento e ter uma idéia sobre a opinião dos sócios com relação a diversidade.
7. Colete as listas de verificação e lembre a todos sobre a responsabilidade que têm de propor novos sócios.

Folha-Tarefa sobre Diversidade do Quadro Social para o Ano de 20__ - __

Rotary Club de _____

1. Que fonte(s) contatou para fazer o levantamento da composição demográfica de sua comunidade?

2. Que dados encontrou com respeito às seguintes áreas:

Faixa etária:

Gênero sexual:

Afiliação religiosa:

Grupo étnico:

3. Estes dados refletem a composição profissional observada em sua comunidade? Explique por quê.

4. Que dados considera serem os mais interessantes?

O que mais lhe causou surpresa?

O que menos lhe causou surpresa?

5. Como o resultado encontrado pode ser incorporado ao plano de ações estratégicas para desenvolvimento do quadro social?

Lista de Verificação sobre Diversidade do Quadro Social para o Ano de 20__ - __

Rotary Club de _____

Sim	Não	Não sei	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	As idades dos sócios de meu clube refletem as faixas etárias dos profissionais da comunidade.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A composição sexual de meu clube é representativa da comunidade profissional local.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	As religiões presentes na comunidade estão devidamente representadas no quadro social de meu clube.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Os sócios de meu clube refletem adequadamente a diversidade étnica da comunidade.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	As classificações profissionais atuais do quadro social representam a comunidade profissional e comercial local.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acredito que meu clube tenha um quadro social diverso.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acredito que meu clube precisa se dedicar mais para aprimorar a diversidade de seu quadro social.

Comentários e sugestões referentes à diversidade do quadro social no clube:

Capítulo 4 Levantamento de 25 Minutos sobre Sócios em Potencial

Consultar os rotarianos do clube sobre sócios potenciais que possam conhecer é uma importante estratégia de recrutamento. Os nomes coletados podem ser comparados com os resultados do levantamento de classificações e do perfil de diversidade, de modo a criar um quadro social mais equilibrado.

Diferentes clubes abordam a questão de recrutamento de diferentes maneiras. Se esta ferramenta não lhe for apropriada, poderá adaptá-la para torná-la mais relevante a sua região ou utilizar outro método que considere mais conveniente.

Objetivos

- Desenvolver um banco de dados ou lista de sócios potenciais.
- Conscientizar os sócios de sua responsabilidade de divulgar o Rotary a conhecidos.

Duração

20 a 25 minutos

Preparação

O facilitador deve definir qual é a reunião de clube mais apropriada para distribuir a folha-tarefa aos sócios, geralmente no início do ano rotário. Para que os sócios compreendam melhor a interação dessas atividades, esta pesquisa deve ser respondida em conjunção com as Diretrizes para Aumentar a Eficácia dos Rotary Clubs, o Levantamento de Classificações e a Lista de Verificação sobre Diversidade do Quadro Social.

O facilitador (ou presidente ou membro da comissão distrital de desenvolvimento do quadro social) deve entregar cópias da pesquisa aos sócios. Utilize o exemplo abaixo, adaptando-o conforme necessário às características regionais.

Materiais

- Caneta ou lápis
- Folhas-tarefa

Procedimentos

1. Peça ao facilitador para explicar o propósito do exercício e como se relaciona às atividades conduzidas anteriormente. Discuta as iniciativas de desenvolvimento do quadro social nas quais o clube está envolvido, como programas de reconhecimento. (5 a 10 min)
2. Distribua aos sócios os materiais do exercício e esclareça dúvidas. Explique que terão 15 minutos para concluir a tarefa.
3. Nos últimos cinco minutos, peça que:
 - a. Tracem um círculo em torno do nome de cinco pessoas que consideram que deveriam ser convidadas a participar de uma reunião do clube.
 - b. Forneçam o número de telefone de cada uma delas, se possível.
 - c. Marquem com um asterisco uma pessoa que convidarão pessoalmente para participar da reunião.

Sugiram algumas datas em que a programação da reunião pode ser de interesse especial aos sócios potenciais. Lembrem os sócios sobre os resultados do levantamento de classificações e do perfil de diversidade e sugira que pensem sobre possíveis pessoas que poderiam preencher os grupos sub-representados.
4. Peça ao facilitador que recolha as pesquisas e as entregue à comissão de clube de desenvolvimento do quadro social, para que compilem uma lista geral.
5. Peça à comissão que divida a lista conforme os nomes marcados com círculo ou estrela, para que fique mais fácil criar um plano de ação para convidá-los às reuniões. A comissão deve comparar a lista com os grupos sub-representados e criar uma lista prioritária.
6. Mantenha as folhas-tarefa em arquivo para atividades posteriores de recrutamento.

Levantamento de 25 Minutos sobre Sócios em Potencial

Seu nome _____ Data _____

Seu telefone _____

Seu e-mail _____

Considere colegas de trabalho, líderes comunitários e conhecidos que possam se qualificar como rotarianos potenciais:

Seus vizinhos:

1. Sexo masculino _____ Profissão _____

2. Sexo feminino _____ Profissão _____

3. Sexo masculino _____ Profissão _____

4. Sexo feminino _____ Profissão _____

Seu supervisor imediato (se aplicável):

5. _____ Cargo _____

Outros profissionais de sua empresa:

6. _____ Cargo _____

Líderes comunitários que demonstram dedicação à prestação de serviços:

7. _____ Profissão _____

8. _____ Profissão _____

Ex-participantes de programas do RI ou da Fundação Rotária com quem mantém contato:

9. _____ Profissão _____

Colegas em associações profissionais:

10. _____ Profissão _____

11. _____ Profissão _____

Outros conhecidos:

12. Médico _____

13. Dentista _____

14. Consultor financeiro _____

15. Líder religioso _____

16. Advogado _____

17. Consultor de negócios _____

18. Contador _____

19. Veterinário _____

20. Consultor de informática _____

21. Ger. de relações públicas _____

22. Empresário _____

23. Exec. de organiz. sem fins lucrat _____

24. Diretor de escola _____

25. Outro _____

Conhecido não mencionado acima com quem teve contato profissional na última semana:

26. Nome _____ Profissão _____

Conhecido não mencionado acima com quem teve contato profissional no último mês:

27. Nome _____ Profissão _____

28. Nome _____ Profissão _____

Conhecido com quem trabalhou em serviço voluntário, seja em atividade rotária ou não-rotária:

29. Nome _____ Profissão _____

30. Nome _____ Profissão _____

Capítulo 5

Modelo de Retenção de Sócios

Para serem viáveis e eficazes, os clubes devem manter os sócios no quadro social, não só recrutar novos sócios. Se o tamanho do quadro social se mantiver o mesmo por vários anos, o problema de perda de sócios pode passar despercebido. Contudo, clubes que constantemente perdem integrantes e os repõem com novas admissões, claramente não estão gerenciando adequadamente seu crescimento.

Propósito

- Calcular o índice de crescimento ou encolhimento do quadro social em determinado período de tempo e identificar o grupo responsável, se sócios novos ou atuais.
- Determinar a habilidade do clube de reter sócios e estabelecer novas maneiras de melhorar o índice de retenção.

Duração

De 30 a 45 minutos de cada pessoa para preenchimento do formulário, 1 hora para discussão (comissão de clube de desenvolvimento do quadro social), 20 a 30 minutos para discussão durante reunião do clube

Preparação

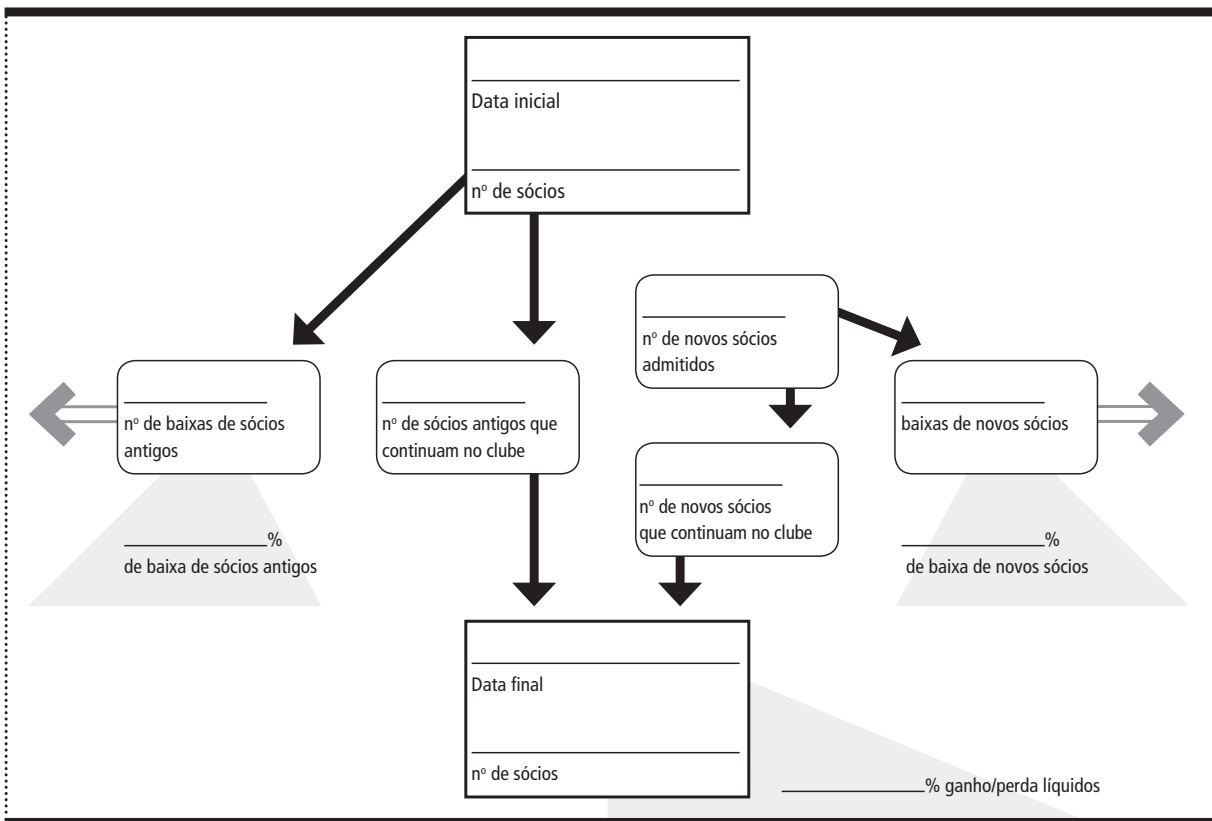
- Peça a um líder de clube para consultar os registros do quadro social para obter os dados necessários a este exercício.
- Se não for possível encontrar as datas de admissão e baixa de sócios, consulte o Modelo de Retenção de Sócios em www.rotary.org.

Materiais

- Registros do quadro social
- Calculadora
- Computador

Procedimentos

Este documento deve ser preenchido por um representante da equipe de líderes do clube que tenha acesso aos registros do quadro social. A comissão de clube de desenvolvimento do quadro social e todos os sócios do clube devem ser incluídos na discussão sobre os dados constantes do formulário preenchido.



Elaboração do modelo de retenção

1. Estabeleça o período a ser estudado e preencha o campo superior com a **Data inicial**, e o campo inferior com a **Data final**. (Período sugerido: de três a cinco anos.)
2. No campo superior (**Data inicial**), coloque o número de sócios que seu clube possuía na data inicial.
3. No campo inferior (**Data final**), coloque o número de sócios que seu clube possuía ao final do estudo e calcule o valor ____% *ganho/perda líquidos* da seguinte forma:

$$\frac{(\text{número de sócios na data final} - \text{número de sócios na data inicial}) \times 100}{\text{número de sócios na data inicial}} = \text{____\% ganho/perda líquidos}$$

4. No espaço referente a **baixas de sócios antigos**, anote o número de sócios que já integravam o clube na data inicial e que se desligaram antes da data final, e calcule o valor % **de baixa de sócios antigos** da seguinte forma:

$$\frac{\text{Baixas de sócios antigos} \times 100}{\text{Número de sócios na data inicial}} = \text{____\% de baixa de sócios antigos}$$

5. O número de **sócios antigos que continuam no clube** pode ser calculado da seguinte forma:

$$\text{Número de sócios na data inicial} - \text{baixas de sócios antigos} = \text{sócios antigos que continuam no clube}$$

6. No espaço **sócios admitidos**, anote o número de admissões dentro do período estudado.
7. No campo **baixas de novos sócios**, coloque o número de novos sócios que se desligaram antes da data final e calcule o valor ____% **de baixa de novos sócios** da seguinte maneira:

$$\frac{\text{Baixas de novos sócios} \times 100}{\text{Novos sócios admitidos}} = \text{____\% de baixa de novos sócios}$$

8. O número de **novos sócios que continuam no clube** pode ser calculado da seguinte forma:

$$\text{Novos sócios admitidos} - \text{baixas de novos sócios} = \text{novos sócios que continuam no clube}$$

9. Depois de conhecer a estrutura de aumento ou redução do quadro social do clube, é hora de identificar seus pontos fortes e fracos com relação à retenção de sócios.
10. Faça cópias do modelo de retenção e leve-o à reunião com a comissão de clube de desenvolvimento do quadro social. Em seguida, distribua durante uma reunião do clube cópias do modelo e facilite um debate entre os sócios para definir maneiras de resolver as questões encontradas.

Obs.: A soma dos valores de **sócios antigos que continuam no clube** e **novos sócios que continuam no clube** deve ser igual ao número de sócios na **Data final**.

Capítulo 6 Perfil de Baixa de Sócios

Esta ferramenta ilustra quando (em termos de tempo de afiliação) a maioria das baixas tem ocorrido, o que pode ajudar seu clube a identificar os pontos fracos dos esforços de retenção de sócios.

Propósito

- Determinar o tempo médio de permanência dos sócios no clube.
- Identificar os grupos que são especialmente propensos a deixar o clube.
- Identificar as áreas de desenvolvimento do quadro social e expansão às quais precisa ser dada mais ênfase.

Duração

15 a 20 minutos para compilar os dados para o modelo, *de preferência por alguém que tenha bom conhecimento de Microsoft Excel*; pelo menos 1 hora para que a comissão de clube de desenvolvimento do quadro social avalie e discuta os resultados; 20 a 30 minutos de discussão durante reunião de clube

Preparação

Para que esta atividade possa ser realizada, o presidente ou secretário do clube deverá obter dados do quadro social no Acesso ao Portal, em www.rotary.org. Para cadastrar-se:

1. Acesse o site do RI, www.rotary.org, e entre na seção Acesso ao Portal.
2. Clique em **Cadastre-se agora**.
3. Digite o endereço de e-mail nos locais apropriados.

Materiais

- Computador com acesso à Internet e que tenha Microsoft Excel instalado
- Acesso aos registros do quadro social do clube
- Papel

Procedimentos

1. Peça ao presidente ou secretário do clube que se conecte ao Acesso ao Portal.
2. Obtenha os dados referentes aos sócios do clube da seguinte maneira:
 - a. Clique em **Consultas aos dados do quadro social**.
 - b. Clique em **Baixa de sócios** (próximo a **Ver**) para obter a lista de sócios que saíram do clube.
 - c. Coloque o cursor do lado esquerdo da frase **As seguintes pessoas não pertencem mais ao clube**: Com o botão do mouse pressionado, arraste-o para o canto inferior direito da tela, marcando como bloco todas as entradas em todas as colunas.
 - d. Com os dados ainda marcados, clique em **Copiar**.
 - e. Abra um arquivo novo em Microsoft Excel.
 - f. Cole as informações copiadas do Acesso ao Portal no arquivo em branco.
Obs.: Talvez seja necessário reformatar o tamanho das colunas para poder ver todos os dados.
 - g. Elimine a linha com o cabeçalho **As seguintes pessoas não pertencem mais ao clube**.
 - h. Elimine a coluna A (denominada **Ver**). Para facilitar a visualização, remova o sombreado da página.
3. Verifique as informações. Se houver dados duplicados, elimine uma das linhas. Compare as datas de admissão e baixa, e apague todas as entradas em que a data de baixa seja anterior à de admissão.
Cheque cuidadosamente a acuidade do restante dos dados. Caso note discrepâncias, contate o departamento de processamento de dados por telefone (+1 847-866-3000) ou e-mail (data@rotary.org) para corrigi-las antes de prosseguir.
4. Preencha o Perfil de baixa de Sócios.
 - a. No arquivo de Excel, insira uma nova coluna entre as colunas **Baixa efetuada em** e **Categoria**. Intitule-a **Dias no Rotary**. Formate as células desta coluna como números, não datas. Crie para a coluna uma fórmula que subtraia a data de admissão da data de baixa (= [Data de Baixa] – [Data de Admissão]). Esta fórmula calculará o número de dias que cada sócio permaneceu no clube antes de cancelar seu título. A planilha deverá ter o seguinte formato:

	A	B	C	D	E	F	G
1	Nome	Admissão	Baixa efetuada em	Dias no Rotary	Categoria	Situação como sócio	
2	Doe, John	02-Jan-01	19-Apr-04	1203	Active	Terminated - Attendance	
3	Smith, Jane	01-Feb-95	30-Jun-01	2341	Active	Terminated - Moved	

- b. Ao lado da coluna **Dias no Rotary**, insira uma nova coluna e intitule-a **Anos no Rotary**. Formate as células desta coluna como números, não datas, e faça com que seja exibida no mínimo uma casa decimal. Nesta coluna, crie uma fórmula que divida **Dias no Rotary** por 365 (= [Dias no Rotary] / 365). Este cálculo determinará o número de anos que cada sócio permaneceu afiliado ao clube antes de sua baixa. A planilha deverá ter o seguinte formato:

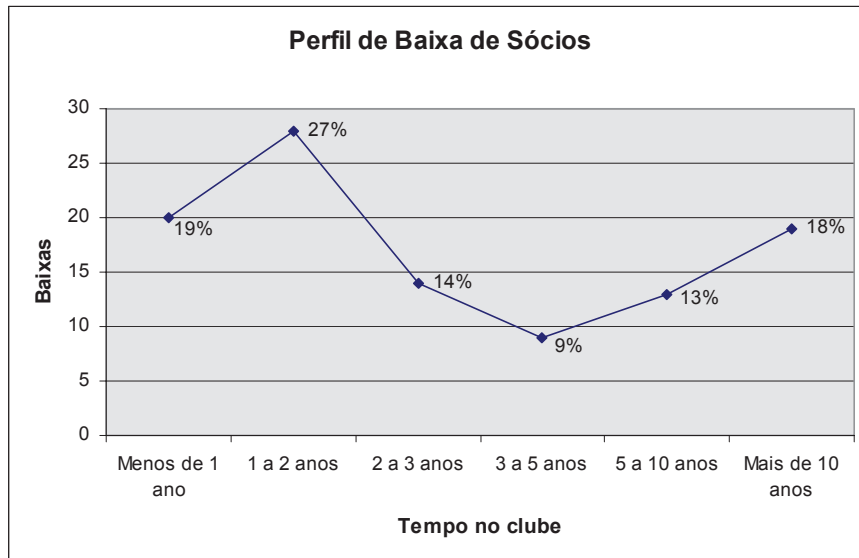
E2		=D2/365					
	A	B	C	D	E	F	G
1	Nome	Admissão	Baixa efetuada em	Dias no Rotary	Anos no Rotary	Categoria	Situação como sócio
2	Doe, John	02-Jan-01	19-Apr-04	1203	3.3	Active	Terminated - Attenda
3	Smith, Jane	01-Feb-95	30-Jun-01	2341	6.4	Active	Terminated - Moved

- c. Ordene a lista de sócios em função da coluna **Anos no Rotary**. Selecione toda a página para que os dados não se misturem após a ordenação.
- d. Adicione uma nova planilha no arquivo do Excel e intitule-a **Resumo**. Nessa planilha, crie 6 colunas com os seguintes títulos referentes ao tempo de permanência dos sócios no clube: **Menos de 1 ano, 1 a 2 anos, 2 a 3 anos, 3 a 5 anos, 5 a 10 anos, Mais de 10 anos**.
- e. Volte à lista de sócios e conte o número de rotarianos que estiveram no clube pelos períodos de tempo determinados. Insira estas informações na planilha **Resumo**. A tabela final deve ser parecida com a seguinte:

	A	B	C	D	E	F	G
1	Menos de 1 ano	1 a 2 anos	2 a 3 anos	3 a 5 anos	5 a 10 anos	Mais de 10 anos	
2	20	28	14	9	13	19	

- f. Na planilha **Resumo**, marque como um bloco os cabeçalhos das colunas e os valores referentes a cada uma. Na barra de ferramentas, clique em **Assistente de gráficos** ou clique no menu **Inserir** e escolha **Gráfico**.
- g. Siga as orientações do programa.
Obs.: Recomenda-se a seleção da opção gráfico de linha.

- h. Após a seleção das opções e formatos, o gráfico deve ser similar ao mostrado abaixo:



Obs.: O gráfico não mostrará as porcentagens automaticamente. Contudo, por facilitarem a compreensão dos dados, recomenda-se que sejam calculadas e inseridas manualmente.

5. Faça cópias do perfil e as distribua aos membros da comissão de clube de desenvolvimento de quadro social.
6. Peça que avaliem os dados por pelo menos uma hora, e busquem formas de aplicar as conclusões a um plano de ação. O perfil deve ser avaliado com base nos seguintes critérios:

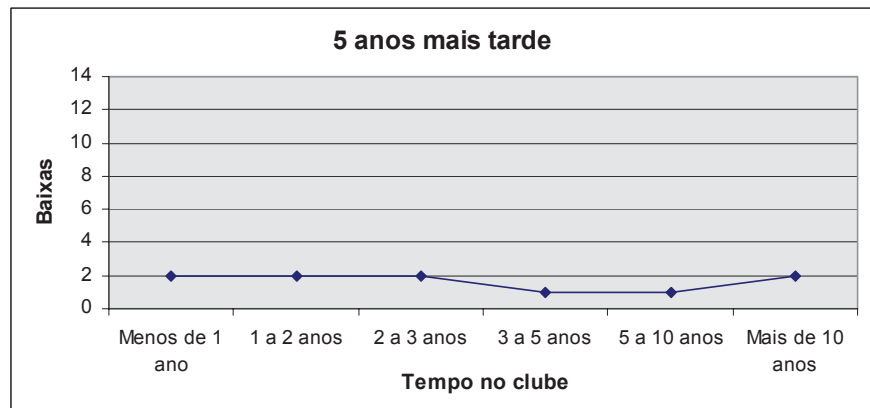
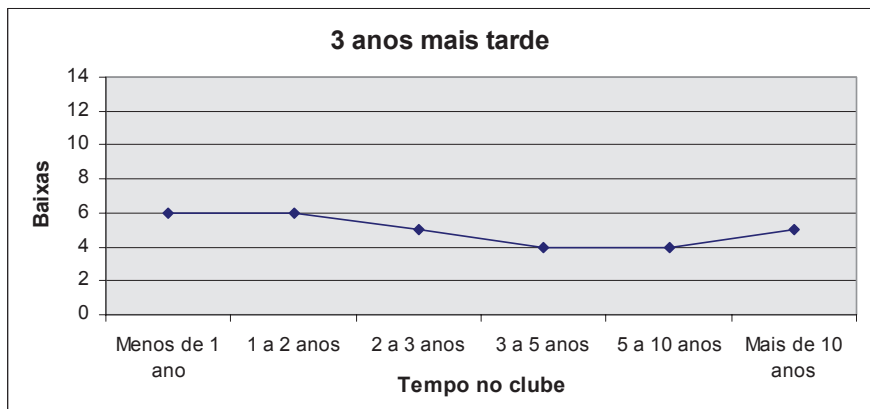
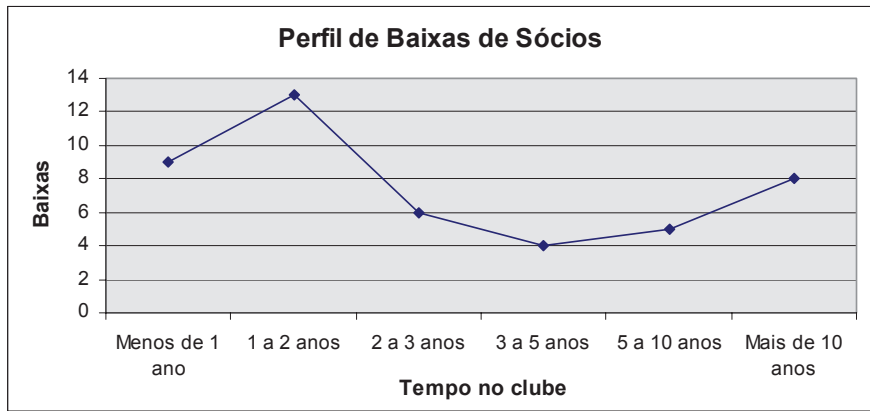
Avaliação do Perfil de Baixa de Sócios

No gráfico do perfil, verifique quais são os pontos mais altos da linha mostrada. O grupo (ou grupos) de domínio referente a este ápice é o que necessita de atenção extra.

Estabelecimento de metas

A condição ideal seria baixar todos os picos para o nível do ponto mais baixo dos vales, equalizando o perfil. O gráfico mostraria uma linha reta paralela ao eixo das abscissas.

A partir deste momento, a meta seria aproximar o máximo possível a linha de zero, diminuindo constantemente o número de baixas. Devido a fatores externos não controláveis, atingir o valor zero é praticamente impossível, contudo, a meta deve ser melhorar a porcentagem de retenção de sócios em todos os grupos. Os próximos três gráficos mostram como o Perfil de baixa de Sócios pode se alterar com o decorrer do tempo:



Estabilização do Perfil de baixa de Sócios

Para equalizar e manter o perfil em um nível baixo, é necessário identificar as razões da saída dos sócios. Uma das maneiras de determinar os motivos é entrevistar os sócios que deixam o clube. Instruções de como conduzir esta pesquisa podem ser encontradas nas páginas 41 a 47. Uma vez determinadas as causas, é possível estabelecer as estratégias de retenção.

O Rotary International compilou dados de várias pesquisas e os resultados, assim como algumas estratégias, podem ser vistos abaixo.

Menos de 1 ano e 1 a 2 anos

Muitos sócios que deixam o clube nos primeiros dois anos o fazem por não terem sido satisfatoriamente informados sobre suas responsabilidades como rotarianos. Vários têm dificuldades financeiras e de atender aos requisitos de frequência. Outros não se sentem conectados com as atividades do clube e acham que suas expectativas de companheirismo não estão sendo satisfeitas.

Se for observada grande perda de sócios durante os primeiros dois anos, deve-se dedicar esforços a aprimorar a qualidade e quantidade de informações fornecidas aos sócios potenciais e aos novos sócios. Certifique-se de que os primeiros tenham conhecimento abrangente sobre as responsabilidades dos rotarianos e os benefícios pessoais e profissionais advindos da associação a um Rotary Club, e que os novos sócios sejam expostos a um programa de orientação detalhado e eficaz e iniciem sua participação em projetos e atividades do clube logo após a primeira reunião. Além disso, a organização de eventos de desenvolvimento profissional, com integração de sócios novos e antigos, pode incrementar o companheirismo geral.

2 a 3 anos

Muitos sócios deixam o Rotary após 2 ou 3 anos por se sentirem alheios às atividades e eventos do clube e por desapontamento com relação às possibilidades iniciais de travar novas amizades. Outro motivo é a dificuldade em atender às exigências de frequência, principalmente devido a compromissos pessoais conflitantes.

Soluções incluem procurar incentivá-los a envolver-se em comissões do clube e a assumir posições de líder. Ao terem mais contato com o controle administrativo e operacional do clube, estes sócios se sentirão melhor conectados com as atividades e mais motivados a comparecer às reuniões, além de se sentirem mais capazes de colaborar com idéias para revitalizar os eventos de companheirismo. Considere pedir a integrantes deste grupo de domínio que atuem como anfitriões de um Intercâmbio de Jovens ou como interface com Rotaract ou Interact Clubs.

3 a 5 anos

Muitos sócios deixam o clube após 3 a 5 anos por sentirem que sua expectativa de novas amizades não foi atendida e por estarem frustrados com os líderes do clube. Outros encontram dificuldade em atender às exigências de frequência, em especial devido a compromissos conflitantes.

Incentive este grupo de sócios a assumir responsabilidades em cargos hierarquicamente mais altos, como presidente do clube, secretário do clube ou presidente de comissão, para que se sintam mais envolvidos com as atividades e quadro social. Aqueles que já tenham ocupado estes cargos podem se interessar agora em assumir posições distritais. Outros enfoques podem ser orientação continuada e revitalização das atividades, que motivam os sócios a participar das reuniões e atividades do clube e se sentir satisfeitos com as amizades travadas durante tal participação.

5 a 10 anos

Alguns sócios que deixaram o clube após 5 a 10 anos deram como justificativa não terem tido as promessas de companheirismo atendidas ou estarem desiludidos com os líderes do clube. Muitos, contudo, saem do Rotary devido a aposentadoria ou mudança a outra cidade.

Este grupo deve ser incentivado a participar mais ativamente de atividades distritais. Talvez se interessariam em planejar a conferência distrital ou integrar uma comissão distrital. Este tipo de envolvimento pode ajudá-los a conhecer mais rotarianos e a vivenciar atividades rotárias que transcendam o âmbito do clube. Eles podem também se interessar em integrar Grupos de Companheirismo do Rotary, para interagir com outros que compartilhem os mesmo interesses. Se muitos sócios estiverem se aposentando, lembre-os de que continuam sendo bem-vindos a permanecer no clube. Para os rotarianos se mudando a outra localidade, certifique-se de enviar as informações de contato destes aos clubes da cidade onde irão morar, ou peça que preencham o Formulário de Notificação de Mudança de Rotariano, disponível na seção Quadro Social do site do RI, www.rotary.org.

Mais de 10 anos

Muitos sócios que dão baixa após 10 anos dizem não ter mais interesse nos programas do clube. Outros saem do Rotary devido a aposentadoria, obrigações familiares ou problemas de saúde ou financeiros.

Incentive estes sócios a assumir posições de líder no distrito, como governador assistente, governador de distrito ou presidente de comissão distrital. Aposentados podem ter mais tempo disponível para assumir responsabilidades distritais, o que pode ajudar a reacender sua paixão pela missão do Rotary e pelos programas rotários. O clube pode considerar a possibilidade de reduzir as obrigações financeiras deste grupo e também buscar trazer sócios jovens, para manter o clube mais ativo.

O uso do Perfil de baixa de Sócios leva ao melhor entendimento das causas de perda de integrantes do clube. Com estas informações, cada clube pode desenvolver e implementar estratégias específicas dedicadas a incrementar a porcentagem de retenção de sócios.

7. O gráfico com os resultados deve ser discutido com os sócios durante uma reunião do clube. As idéias geradas durante tal discussão devem ser aplicadas no plano de ação para o desenvolvimento do quadro social.

Variações

O gráfico criado mostrará a tendência de baixas no clube durante toda sua história. Dependendo do tempo de existência do clube, talvez seja interessante gerar um gráfico apenas com os dados mais recentes, por exemplo, dos últimos cinco anos. Para tal, após obter as informações do Acesso ao Portal, escolha o período que deseja avaliar e apague os dados de todos os sócios cujas baixas não ocorreram naquele período. Repita as etapas acima.

Capítulo 7

Questionário de Satisfação do Sócio

Sócios que não estejam satisfeitos com certos aspectos do clube poderão se desvincular. Um levantamento anual poderá ajudar a obter sugestões de melhorias, as quais devem ser avaliadas com seriedade e implementadas o quanto antes.

Propósito

- Identificar que aspectos do clube agradam ou desagradam os sócios.
- Elaborar um plano de ação para o desenvolvimento do quadro social que abordem os aspectos negativos.

Duração

- Sócio: 15 minutos para preencher o questionário
- Comissão de clube de desenvolvimento do quadro social: Pelo menos 60 minutos para avaliar os resultados e elaborar um plano de ação

Preparação

Imprima cópias do questionário para todos os sócios do clube.

Materiais

- Papel
- Lápis ou caneta
- Computador

Procedimentos

1. Explique aos sócios que o plano de ação será baseado nas respostas deles. Enfatize que as respostas são anônimas; eles não devem assinar o questionário.
2. Distribua os questionários, dê 15 minutos ao grupo para preenchê-los, e recolha-os em seguida.
3. Discuta os resultados durante uma reunião da comissão de desenvolvimento do quadro social. Se for necessário alterar as estratégias de retenção em virtude das sugestões apresentadas (ou seja, se a maioria das pessoas estiver insatisfeita com certos aspectos do clube), discuta as alterações viáveis e como podem ser implementadas.
4. Converse com os sócios sobre as mudanças que deseja fazer em virtude das respostas obtidas. Jamais identifique quem fez determinada sugestão. Explique que as alterações que deseja implementar são baseadas em várias respostas semelhantes.

Variações

Envie o questionário por e-mail, para que os sócios possam preenchê-lo quando lhes for mais conveniente. Para manter as respostas anônimas, peça que depositem uma cópia impressa em uma caixa de coleta que deixará disponível durante a reunião.

Questionário de Satisfação do Sócio

As informações desta pesquisa serão utilizadas somente pelos dirigentes do clube. Este questionário ajudará a definir o grau de satisfação dos sócios com relação às atividades e projetos do clube. Após o término, devolva o formulário conforme a orientação recebida do secretário. Suas respostas serão mantidas confidenciais.

Sente-se confortável entre os sócios do clube? Sim Não

Se não, explique por quê. (*marque todas as opções aplicáveis*)

Os outros sócios são (*assinale todas as opções apropriadas*):

Mais velhos Mais novos De outro sexo De outra etnia Outros: _____

Os outros sócios não procuram se relacionar comigo.

Outros: _____

Sente-se à vontade para compartilhar suas opiniões com os líderes do clube? Sim Não

Se não, explique por quê. (*marque todas as opções aplicáveis*)

Os líderes de clube têm muitas responsabilidades. Não quero incomodá-los.

Os líderes têm sua própria programação e não estão interessados em ouvir sugestões de outros.

Sou sócio há pouco tempo e não me sinto à vontade para contatar os líderes do clube.

Não quero ser visto como alguém que só reclama.

Outros: _____

Qual é, na sua opinião, o grau de envolvimento do clube nas seguintes atividades?

	Excelente	Adequado	Insuficiente	Não sei
Desenvolvimento do quadro social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientação e capacitação dos sócios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Projetos de prestação de serviços locais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Projetos de prestação de serviços internacionais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relações públicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Captação de recursos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fundação Rotária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Companheirismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Já participou de atividades e projetos do clube? Sim Não

Se respondeu "sim", como se envolveu? Me ofereci para participar Pediram que eu participasse

Se não, explique: _____

Indique seu envolvimento nas seguintes atividades:

	Já participou	Gostaria de participar
Desenvolvimento do quadro social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientação e capacitação dos sócios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Projetos de prestação de serviços locais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Projetos de prestação de serviços internacionais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relações públicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Captação de recursos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fundação Rotária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Companheirismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qual é seu grau de satisfação com as atividades e projetos do clube de que participou?

Muito satisfeito Satisfeito Insatisfeito

Se insatisfeito, explique por quê. *(marque todas as opções aplicáveis)*

- Falta de conhecimentos técnicos Projetos de baixa qualidade
 Conflitos de personalidade Falta de apoio dos outros sócios
 Custo Pouco envolvimento da família
 Outros compromissos pessoais Outros: _____

Qual é a sua opinião sobre o custo relacionado à associação ao clube?

	Excessivo	Razoável
Quotas de clube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reuniões semanais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valor das multas/quotas extras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valor das contribuições a projetos de prestação de serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valor das contribuições voluntárias à Fundação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indique sua opinião sobre os diversos aspectos das reuniões semanais:

	Excelente	Adequado(a)	Insuficiente
Volume de assuntos rotários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duração	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organização da programação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo voltado a atividades de companheirismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oportunidades para contatos profissionais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Conveniente	Inconveniente	
Local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sugestão de local: _____
Horário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sugestão de horário: _____

Quais dos seguintes aspectos do local das reuniões acha insatisfatório? *(marque todas as opções aplicáveis)*

- Atendimento
- Decoração/ ambiente
- Qualidade das refeições
- Custo das refeições
- Estacionamento
- Outros: _____

Quais das seguintes mudanças melhorariam as reuniões do clube? *(marque todas as opções aplicáveis)*

- Melhores palestrantes
- Maior variedade de tópicos
- Maior envolvimento de familiares
- Mais discussões sobre oportunidades de prestação de serviços
- Mais oportunidades de desenvolver qualidades de liderança
- Mais enfoque em companheirismo
- Maior ênfase em conteúdo profissional
- Melhor gerenciamento do tempo

A quantidade de atividades de companheirismo foi:

- Excessiva
- Adequada
- Insuficiente

O volume de informações sobre o Rotary divulgado através do website ou boletim do clube é:

- Excessivo
- Adequado
- Insuficiente

Quais das palavras abaixo usaria para descrever o website ou boletim do clube?

(marque todas as opções aplicáveis)

- Interessante
- Útil
- Informativo
- Chato
- Limitado
- Pouco informativo

Há algo mais que gostaria que fosse modificado?

Como seus familiares se sentem a respeito de seu envolvimento com o Rotary?

(marque todas as opções aplicáveis)

- Sentem orgulho
- Querem saber e participar mais
- Gostariam de interagir com as famílias de outros rotarianos
- Se interessariam em tornar-se sócios
- Outros: _____
- Acham que toma muito do meu tempo
- Consideram muito oneroso

Agradecemos sua colaboração nesta pesquisa e pedimos que a devolva conforme a orientação recebida do secretário do clube.

Capítulo 8

Questionário de Baixa de Sócio

Este formulário ajudará a compreender melhor porque os sócios estão saindo do clube. Use os resultados para aprimorar as taxas de retenção.

Propósito

Determinar porque os sócios deixam o clube.

Duração

10 minutos (para o sócio de saída preencher a pesquisa); 30 minutos (para a comissão de desenvolvimento de quadro social de clube avaliar os resultados e elaborar um plano de ação)

Preparação

- Peça à comissão que avalie o questionário anualmente e o adapte se necessário.
- Imprima cópias do questionário ou salve o arquivo eletrônico em um local de fácil acesso.

Materiais

- Papel
- Computador
- Envelopes
- Selos

Procedimentos

1. Peça ao sócio que está saindo do clube que preencha um questionário confidencial. Agradeça sua colaboração.
2. Envie o questionário ao sócio e estabeleça um prazo para a devolução. Forneça um envelope já selado e endereçado ao clube.
3. Peça à comissão de desenvolvimento do quadro social que avalie as informações. Se for necessário alterar as estratégias de retenção em virtude das razões apontadas pelo sócio (ou seja, se o sócio está saindo mesmo que não esteja de mudança), discuta as alterações viáveis e como podem ser implementadas.
4. Modifique o Questionário de Satisfação do Sócio em função das respostas dos rotarianos que deixaram o clube no ano anterior, adaptando ou acrescentando perguntas para determinar se as razões de saída continuam sendo as mesmas.

Variações

Este questionário pode ter diversos formatos. É possível, por exemplo, criar uma pesquisa on-line ou fazer uma entrevista face a face com o sócio.

19. Que áreas das orientações sobre assuntos rotários achou benéficas? Seja específico

20. Que aspectos das reuniões achou insatisfatórios? (assinale todas as alternativas apropriadas)

- Conteúdo da programação
- Oportunidades de estabelecimento de contatos
- Local da reunião
- Qualidade e custo das refeições
- Companheirismo
- Outros: _____

21. Que aspectos das reuniões achou mais interessantes ou benéficos? (assinale todas as alternativas apropriadas)

- Conteúdo da programação
- Oportunidades de estabelecimento de contatos
- Local da reunião
- Qualidade e custo das refeições
- Companheirismo
- Outros: _____

22. Além das respostas acima, há algo mais que o clube poderia ter feito para corresponder às suas expectativas?

Agradecemos sua cooperação e sinceridade ao responder a esta pesquisa.



ROTARY INTERNATIONAL®

One Rotary Center

1560 Sherman Avenue

Evanston, IL 60201-3698 USA

www.rotary.org