

SOBRE ESTE GUIA

Seja seu clube grande ou pequeno, forte ou com dificuldades, sempre vale a pena avaliá-lo. As ferramentas contidas neste guia o ajudarão a se conectar melhor com seus associados, envolver associados novos e de longa data, encontrar abordagens para tornar a experiência do seu clube mais inclusiva e flexível, e coletar feedback de associados que decidirem deixar o clube. Aqui você encontrará meios de fazer com que um número maior de pessoas se sintam confortáveis no seu clube e inspiradas a ingressar nele. Esse guia inclui as seguintes ferramentas de avaliação do quadro associativo:

- Pesquisa de interesse de associados. Ajuda a conhecer associados novos e em potencial para que seu clube possa atender às suas expectativas e maximizar as formas por meio das quais eles podem se envolver.
- Avaliação de diversidade. Ajuda a identificar grupos da sua comunidade que podem estar sub-representados no seu clube.
- Exercício de identificação de associados em potencial. Ajuda a pensar em pessoas específicas que queira convidar para seu clube.
- Avaliação e análise de retenção. Ajuda a engajar pessoas em diferentes estágios de sua associação.
- **Pesquisa de satisfação dos associados.** Ajuda a saber o que os associados do seu clube querem, encontrar maneiras de envolvê-los e pensar em novas iniciativas para manter seu clube relevante.
- **Questionário de saída.** Revela as expectativas que os ex-associados tinham e que seu clube não atendeu, e o que você pode fazer de diferente para evitar a perda de outros associados por motivos semelhantes.

No caso das ferramentas de avaliação que envolvem levantamentos, recomendamos a criação de pesquisa on-line em plataforma gratuita e conhecida na sua região. Use as perguntas deste guia como ponto de partida.

SOBRE ESTE GUIA



Plataformas de pesquisa recomendadas: <u>Formulários</u> <u>Google, Qualtrics,</u> <u>SurveyMonkey,</u> <u>Microsoft Forms</u> e Mailchimp. Seu clube pode usar qualquer uma das avaliações ou todas elas. Recomendamos pedir a um grupo de associados comprometidos com o quadro associativo — preferencialmente, a Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo do clube — que conduza as avaliações, analise os resultados e, em seguida, recomende e ajude a implementar ações com base nas constatações. Mesmo que você não perceba mudanças imediatas no seu quadro associativo, dedicar um tempo para avaliações aprofundadas fortalecerá seu clube e o Rotary no futuro.

Use o **modelo de Plano de Ação do Clube** (apêndice 1) para criar um cronograma e atribuir as tarefas referentes a cada ferramenta de avaliação do quadro associativo que você queira usar.

CONHECER ASSOCIADOS NOVOS E EM POTENCIAL: PESQUISA DE INTERESSE DOS ASSOCIADOS



Um dos principais motivos citados por quem sai do Rotary é que suas expectativas não foram atendidas. Conhecer os associados novos e em potencial logo no início do processo é útil para todos. Ao entender as origens e os interesses de uma pessoa e o que ela almeja contribuir, você pode determinar se o seu clube oferece o que ela procura e as melhores maneiras de engajá-la, inclusive oferecendo oportunidades para ela ajudar seu clube a crescer. As pesquisas com associados novos e em potencial geram feedback sobre fatores que podem impedi-los de ingressar ou participar plenamente. Você também pode descobrir maneiras para tornar seu clube ser mais flexível e acomodar mais pessoas.

BENEFÍCIOS

Se realizar esta pesquisa periodicamente e tomar medidas com base nos seus resultados, você poderá:

- ajudar os associados novos e em potencial a se sentirem confortáveis no seu clube;
- aumentar o engajamento e a satisfação dos associados;
- melhorar a taxa de retenção do seu clube;
- ajudar seu clube a aproveitar ao máximo as habilidades e os conhecimentos específicos dos associados.

COMO SE ORGANIZAR

Identifique um grupo de pessoas comprometidas em acolher e envolver novos associados, e a ajudá-los a entender a cultura do seu clube. Esse grupo pode ser sua Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo ou uma nova equipe organizada especificamente para essa finalidade. Em seguida, decida como empreenderá a pesquisa. O respectivo questionário pode ser enviado aos convidados que entrarem em contato demonstrando interesse em se associarem, incluído no formulário de associação, incorporado à orientação de novos associados ou usado como base para uma conversa informal. Você também precisará decidir se vai imprimir cópias da pesquisa, enviá-la por e-mail ou utilizar uma das plataformas de pesquisas mencionadas acima.



Alguns clubes que usam esta pesquisa em seu formulário de associação incluem uma etapa adicional. Quando está claro que o clube não atende aos interesses da pessoa, este pede ao governador assistente que encaminhe a pessoas a outro clube.

COMO COMEÇAR

Etapa 1: decida quais perguntas fazer e quem as fará.

Leia os exemplos de perguntas abaixo e use-os para criar o questionário da pesquisa do seu clube ou orientar suas conversas informais. Nem todas as perguntas se aplicarão ao seu clube, e você pode alterar, adicionar ou omitir perguntas. Salve-as nos seus arquivos para que estejam prontas para uso e determine quem enviará o questionário ou conduzirá as conversas.

Etapa 2: determine quando usar as perguntas e use-as conforme planejado.

Distribua o questionário ou agende um horário para conversar com base no cronograma estipulado pelo seu grupo, o que pode ser depois da primeira visita de um convidado ou da admissão de um novo associado. Informe a pessoa sobre a finalidade da pesquisa ou conversa e que suas respostas o ajudarão a proporcionar uma experiência melhor no clube. Use as perguntas que seu clube selecionou anteriormente.

Etapa 3: use o feedback para engajar cada associado de maneiras que atendam aos seus interesses.

Esta é a etapa mais importante. Se as pessoas dedicarem um tempo para responder às perguntas, mas não receberem nenhuma resposta, elas poderão se sentir frustradas, o que será prejudicial ao seu objetivo. Como você conhece bem seu clube e o Rotary, conhecer os interesses dos associados permitirá que você os conecte a atividades que eles considerarão gratificantes. Leia o exemplo abaixo para saber como abordar a resposta de um associado.

RESPOSTA DO ASSOCIADO NOVO OU EM POTENCIAL	FORMAS DE AGIR EM RELAÇÃO À RESPOSTA
Exemplo: A pessoa tem interesse em se envolver em atividades humanitárias, mas também está preocupada com o requisito de comparecimento.	Apresente a pessoa ao presidente da Comissão de Projetos Humanitários e pergunte se ela quer participar da comissão.
	Se o seu clube não tiver um enfoque significativo nos serviços humanitários, pergunte ao seu governador assistente se outro clube é mais adequado ou se há um projeto distrital do qual a pessoa possa participar.
	Pergunte se a pessoa gostaria de compartilhar ideias de projetos humanitários que seu clube poderia realizar.
	Explique que há flexibilidade nos requisitos de comparecimento (se for o caso do seu clube). Se não for o caso, considere atualizar seu regimento interno para acomodar pessoas com essa preocupação.

EXEMPLOS DE PERGUNTAS DA PESQUISA DE INTERESSE DOS ASSOCIADOS

1. Qual é o seu nome e como você prefere ser chamado(a)?

Informações gerais sobre você

2.	Quais são seus pronomes? (Perguntamos isso porque sempre queremos tratar as pessoas com respeito e garantir que elas se sintam acolhidas.)
	Meus pronomes são:ele/deleela/dela
3.	Que forma de tratamento você prefere?
	Circule uma opção: Sr. / Sra. / Srta. / Outra:
4.	Fale sobre suas áreas de conhecimento.
5.	Qual é sua profissão antiga ou atual?
6.	Em que campo ou setor você trabalha? (Por exemplo, vendas, eventos, etc.)
7.	Quando é a data do seu aniversário? (Para podermos lhe dar os parabéns!)
8.	Existem outras datas significativas que você e outros do seu círculo familiar ou de amigos gostariam que nós ajudássemos a comemorar?
9.	Fale sobre onde você cresceu ou os lugares em que morou.
10	. Quais são seus hobbies e interesses gerais?

Associação ao Rotary

1.	O que o motivou a se envolver com o clube? Como você ficou sabendo sobre nós?
2.	Você já se engajou com o Rotary no passado? Se já, de que forma?
3.	O que você mais deseja da sua experiência como associado(a)?
4.	Que oportunidades manteriam seu interesse e melhorariam sua experiência no Rotary?
5.	Quais de seus pontos fortes e habilidades podem contribuir ao seu clube?
6	Classifique estes itens com base no que espera da sua experiência no Rotary, usando 1 para o mais importante e 5 para o menos importante: ——Amizade e diversão ——Atividades humanitárias ——Oportunidades de networking ——Liderança e desenvolvimento pessoal ——Experiência vivida nas reuniões do clube

Amizade e diversão

AI	nizade e diversao
	Que atividades sociais você não vê a hora de realizar com o clube? Por exemplo, bater papo durante um cafezinho, ou participar de eventos esportivos ou culturais.
2.	Do que você gostou nas atividades sociais do clube até agora?
1.	cividades humanitárias Na sua opinião, quais necessidades da nossa comunidade devem ser consideradas as mais vitais pelo nosso clube ao realizar projetos humanitários?
	Há alguma organização com a qual você queira que o clube trabalhe para atender às necessidades local ou internacionalmente?
	Que experiência você tem com atividades comunitárias? Quais são seus principais interesses com relação à comunidade?
4.	Você conhece algum projeto atual do clube em que gostaria de se envolver?
_	portunidades de networking Que tipos de oportunidade de networking você espera que a associação ao Rotary lhe ofereça?
2.	Do que você gostou nas oportunidades de networking do clube até agora?

Liderança e desenvolvimento pessoal

 Nosso clube tem muitas funções que podem ajudá-lo a desenvolver suas habilidades de liderande. Marque todas as funções abaixo sobre as quais gostaria de saber mais: 	ça.
Presidente do clube	
Secretário do clube	
Tesoureiro do clube	
Membro da Comissão de Administração do clube	
Membro da Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo do clube	
Membro da Comissão de Imagem Pública do clube	
Membro da Comissão de Projetos Humanitários do clube	
Membro da Comissão da Fundação Rotária do clube	
Outra (especifique)	
2. Você tem experiência em liderança de voluntários?	
3. Você tem interesse em desempenhar uma função de liderança no clube em algum momento?	
Experiência nas reuniões do clube 1. Quais suas expectativas com relação às reuniões do clube ou que tópicos você quer que sejam abordados nas reuniões?	
2. Você pode comparecer a reuniões no(a) [dia], às [hora] (insira sua agenda de reuniões)?	
Circule uma das opções: Sim / Não / Não tenho certeza	
3. O que você acha do formato das reuniões? (Indique se suas reuniões são presenciais, virtuais ou híbridas.)	1

- 4. O que você acha da frequência com que o clube se reúne? (Indique a frequência das reuniões do seu clube.)
- 5. O que você acha das expectativas do clube com relação a comparecimento e participação? (Indique quais são as expectativas do seu clube.)
- 6. Você está ciente das cotas per capita e taxas de associação? (Liste as cotas e taxas.)

Circule uma das opções: Sim / Não / Não tenho certeza

7. O que você acha das taxas, cotas e outros custos do clube? (Indique se houver quaisquer outros custos.)

Quer participar de outras avaliações?

Avaliação de Diversidade

Exercício de identificação de associados em potencial

Avaliação e Análise de Retenção

Pesquisa de Satisfação dos Associados

Questionário de Saída

Use o Plano de Ação do Clube (Apêndice 1) para acompanhar seu progresso em assuntos do quadro associativo.

ENTENDENDO COMO SEU CLUBE REPRESENTA A COMUNIDADE: AVALIAÇÃO DE DIVERSIDADE

O Rotary está comprometido com a diversidade, equidade e inclusão. Examinar se seu clube é diversificado envolve avaliar até que ponto ele reflete fatores como etnias, idades e profissões existentes na comunidade e se ele tem equilíbrio de gênero. Essa avaliação ajudará a identificar pessoas, habilidades e experiências sub-representadas no clube e a criar um plano para abordar isso. É igualmente importante apoiar cada pessoa para que tenha o mesmo tipo de experiência que as demais. A isso chamamos equidade. Devemos sempre criar uma <u>cultura de inclusão</u>, na qual as diferenças das pessoas sejam respeitadas, apoiadas e valorizadas.

BENEFÍCIOS

Conduza a avaliação e tome medidas com base nos resultados para:

- aumentar a conscientização dos associados sobre diversidade na sua comunidade;
- conquistar o apoio dos associados para diversificar seu clube;
- fazer ajustes para que seu clube represente melhor a comunidade.

COMO SE ORGANIZAR

Para saber mais sobre a diversidade e as recomendações do Rotary para o seu clube, faça os seguintes cursos da Central de Aprendizado: <u>Criando uma cultura inclusiva no clube</u>, <u>Microagressões</u> e <u>Diversificando seu clube</u>. Em seguida, planeje como fará a avaliação (por exemplo, reservando tempo numa série de reuniões do clube para cada etapa do processo). Use o Plano de Ação do Clube (Apêndice 1) para acompanhar seu progresso.

Escolha um facilitador (como um especialista em diversidade, equidade e inclusão de fora do seu clube) que se sinta confortável para falar sobre estes assuntos e por que são importantes. Essa atividade deve envolver todos os associados, pois a inclusão deles no processo desde o início aumentará a conscientização e o apoio para mais ações no futuro.



Diversificar o seu clube não tem a ver só com mudar a composição demográfica dos associados. Também é necessário fazer com que todos se sintam valorizados e acolhidos; caso contrário, as pessoas não ficarão no Rotary.



Lembre-se de que há muitas nuances ao se avaliar a diversidade do seu clube e da sua comunidade. As pessoas podem pertencer a mais de um grupo étnico ou ter deficiências que não são evidentes. Evite fazer suposições, como sobre a orientação sexual ou identidade de gênero de alguém.

COMO COMEÇAR

Etapa 1: discuta as vantagens de ter um quadro associativo diversificado.

Fale sobre os benefícios da diversidade e conte como ela ajudou o clube no passado. Por exemplo, destaque um projeto que foi mais bem-sucedido por ter envolvido associados com habilidades profissionais diversificadas. Ou então, elogie um associado que encontrou numa seção dos estatutos do clube algo que poderia excluir algumas pessoas, e diga a ele como seu clube a modificou. Discuta como perspectivas diversificadas ajudam seu clube a atender às necessidades locais e reflita sobre a representação do seu clube por profissão, gênero, idade, etnia e cultura existentes na comunidade.

Etapa 2: colete informações.

Na próxima reunião, resuma sua discussão anterior e reitere brevemente os efeitos positivos de ter um quadro associativo diversificado. Explique que a próxima etapa é pesquisar os dados demográficos da sua comunidade para que você possa entender melhor sua composição por idade, gênero, etnia, níveis de renda, orientação sexual e outros aspectos. Distribua a Folha-tarefa de Diversidade do Quadro Associativo. Divida os associados do clube em grupos e peça a cada grupo que colete as informações especificadas e preencha a folha-tarefa antes da próxima reunião. Você pode organizar os grupos da seguinte forma:

- **Grupo 1** obtém dados demográficos da comunidade por meio de uma associação empresarial local, como a câmara de comércio.
- Grupo 2 coleta informações sobre a composição cultural e demográfica da comunidade por meio do departamento de turismo local.
- **Grupo 3** obtém estatísticas socioeconômicas de especialistas locais em desenvolvimento econômico ou da própria municipalidade.
- Grupo 4 obtém os resultados do censo mais recente, que podem incluir informações sobre idade, gênero, profissão e etnia dos moradores.

Etapa 3: discuta as conclusões dentro de cada grupo.

Na reunião seguinte, peça a cada grupo que discuta o que descobriu, compartilhe o que preencheu na folha-tarefa e compile as conclusões. Em seguida, peça a cada grupo que escolha um representante para apresentar os resultados ao clube. A objetivo é ter dados confiáveis sobre a diversidade da sua comunidade.

Etapa 4: informe os resultados e discuta suas implicações.

Dê 5 minutos a cada representante de grupo para expor suas conclusões. Lidere uma discussão sobre o que foi exposto e o que isso indica.

Discuta se os associados do seu clube refletem:

- as faixas etárias da população da sua área;
- a composição de gênero dos profissionais que trabalham na comunidade;
- a diversidade étnica e cultural da comunidade;
- os diferentes níveis socioeconômicos da comunidade:
- os vários tipos de profissão da comunidade;
- a proporção de profissionais com deficiência.

Etapa 5: Elabore um plano de ação de diversidade do quadro associativo.

Agora que você determinou quem está sub-representado no seu clube, encontre maneiras de se conectar com esses membros da comunidade. Você pode convidar alguém para falar em uma reunião do clube sobre sua perspectiva a respeito da área e os problemas em que vocês podem trabalhar juntos para resolvê-los. Pergunte às pessoas sobre suas experiências e se elas estão dispostas a compartilhar sua opinião sobre o que a comunidade precisa. Determine o interesse delas em participar, como podem contribuir ao seu clube, o que seu clube pode oferecer a elas e como poderá acomodar suas necessidades. Documente seu plano e atribua tarefas a membros da Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo ou a outros associados. Por último, defina metas que estabeleçam como você quer diversificar seu clube, monitorar seu progresso e manter os associados atualizados.

Quer participar de outras avaliações?

Pesquisa de Interesse dos Associados

Exercício de identificação de associados em potencial $\,$

Avaliação e Análise de Retenção

Pesquisa de Satisfação dos Associados

Questionário de Saída

Use o Plano de Ação do Clube (Apêndice 1) para acompanhar seu progresso em assuntos do quadro associativo.



Reserve tempo suficiente para planejar o cronograma. Cada etapa pode levar uma semana ou mais.

FOLHA-TAREFA DE DIVERSIDADE DO QUADRO ASSOCIATIVO

1.	Que fontes você consultou para encontrar dados sobre a composição demográfica da sua comunidade?
2.	Que dados você encontrou sobre:
	Idade:
	Gênero:
	Nacionalidades (que países estão representados?):
	Etnia:

	Profissões:
	Orientação sexual:
	Pessoas com deficiência:
	Status socioeconômico:
3.	Esses dados correspondem à composição atual do seu clube? Explique suas evidências.
4.	Que fato ou estatística você achou mais interessante?

5. O que mais surpreendeu você?	
6. O que menos surpreendeu você?	
7. Quais grupos demográficos estão sub-representados no seu clube?	
8. O que o clube pode fazer para representar melhor a comunidade?	
9. Você acha que pessoas de grupos atualmente sub-representados se sentiriam acolhidas no clube?	o seu

10. O que os materiais, o site e as postagens nas mídias sociais do seu clube mostram sobre diversidade dele?	Эa
11. Como você pode integrar suas constatações a um plano de ação?	

COMO ENCONTRAR PESSOAS PARA CONVIDAR AO CLUBE: EXERCÍCIO DE IDENTIFICAÇÃO DE ASSOCIADOS EM POTENCIAL

Você pode encontrar novos associados convidando pessoas que conhece, fazendo e mantendo contato com quem expressou interesse em se associar pelo nosso website, identificando quem não está representado no clube, cultivando novos relacionamentos e utilizando as mídias sociais.

Incentive os associados a convidar associados em potencial para atividades humanitárias, reuniões do clube e eventos para que possam aprender como o clube trabalha com a comunidade e oferece oportunidades de amizade e conexão. Cada clube deve consultar sua lista de candidatos à associação regularmente e entrar em contato com essas pessoas. Além disso, continue seus esforços para fazer com que o clube reflita melhor a comunidade em que está inserido.

Para conseguir uma boa representatividade de pessoas, trabalhe com sua Comissão de Imagem Pública para promover os serviços humanitários e as atividades sociais do seu clube nas mídias sociais. Identificar contatos que possam ter interesse em um evento, adicionar um link de associação em documentos públicos ou páginas da web e usar hashtags estrategicamente são maneiras de ampliar seu alcance.

BENEFÍCIOS

Identificar associados em potencial e engajá-los ativamente ajudará seu clube a:

- · criar um grupo de possíveis candidatos à associação;
- determinar como apresentar os associados em potencial ao seu clube;
- conhecer melhor as pessoas e o que elas procuram para que você possa atender a essas necessidades.



Clubes de todo o mundo abordam o recrutamento de associados de maneiras muito diferentes. Adapte este exercício para torná-lo apropriado e relevante à sua região.



Reserve tempo suficiente para planejar o cronograma. Cada etapa pode levar uma semana ou mais.



Você pode usar a página "Gerenciar candidatos à associação" do Meu Rotary para armazenar informações sobre todos os seus associados em potencial.

COMO SE ORGANIZAR

Reserve um tempo para que os associados preencham a Folha-tarefa de Identificação de Associados em Potencial em uma reunião do clube. Esse exercício geralmente funciona melhor no início do ano rotário, quando as metas anuais referentes ao quadro associativo acabaram de ser estabelecidas, ou em março, quando o presidente eleito estiver se planejando para o próximo ano.

COMO COMEÇAR

Etapa 1: peça a todos os associados que preencham a Folhatarefa de Identificação de Associados em Potencial.

Explique o propósito desse exercício e peça aos associados que preencham a folha-tarefa. Reúna as informações que eles fornecerem, bem como as de candidatos à associação do seu clube, e mantenha uma lista de associados em potencial.

Etapa 2: crie um plano de ação.

Convide os associados em potencial para uma reunião do clube, atividade humanitária ou evento social. Se você realizou a avaliação de diversidade, consulte a lista de grupos sub-representados do seu clube e inclua também pessoas desses grupos. Agora você pode desenvolver um plano que especifique:

- quem você deseja convidar e se a participação será em pequenos grupos;
- quem é responsável por convidar cada pessoa;
- para qual evento as pessoas serão convidadas;
- · como a pessoa responsável fará o convite;
- como ela fará o follow-up com o associado em potencial após o evento.

Etapa 3: convide associados em potencial para um evento do clube.

Convide as pessoas da sua lista para participar de uma atividade humanitária ou reunião, ou organize um evento especial em que poderão conhecer os associados e aprender sobre o clube em um ambiente informal. Peça para o presidente do clube ou outro líder recepcionar os associados em potencial pessoalmente.



De cada três associados em potencial indicados por associados, dois acabam entrando para o Rotary. Se um associado em potencial estiver interessado, mas não puder se associar ao seu clube, você ainda pode ajudar o Rotary a crescer recomendando-o a outro clube.



Você também pode consultar a página de Pesquisa do Rotary para ter uma compreensão mais ampla das tendências do quadro associativo.

Etapa 4: faça o follow-up com associados em potencial.

- Peça para os associados entrarem em contato com as pessoas que convidaram e, depois, compartilharem com o clube o interesse ou feedback delas.
- Guarde as folhas-tarefas e a lista de candidatos para futuros esforços de desenvolvimento do quadro associativo.
- Use regularmente a seção "Administração de clubes" do Meu Rotary para monitorar os candidatos à associação coletados pelo site do Rotary.
- Se você encontrar pessoas com interesse no Rotary e que seriam bons associados, mas que não se adaptariam bem ao seu clube, indique-as para outro clube.

Quer participar de outras avaliações?

Pesquisa de Interesse dos Associados

Avaliação de Diversidade

Avaliação e Análise de Retenção

Pesquisa de Satisfação dos Associados

Questionário de Saída

Use o Plano de Ação do Clube (Apêndice 1) para acompanhar seu progresso em assuntos do quadro associativo.

FOLHA-TAREFA DE IDENTIFICAÇÃO DE ASSOCIADOS EM POTENCIAL

Pense em contatos, conhecidos, amigos e familiares, bem como moradores da comunidade, que possam ter interesse no seu clube. Você não precisa saber se eles estão prontos para se associarem ao Rotary.

Depois de listar aqueles que possam estar interessados na nossa organização, circule o nome das pessoas que, na sua opinião, se adaptariam bem ao seu clube em particular.

Seu nome:	Σ	Oata:			
Contatos profissionais Considere seus supervisores e colegas de trabalho atuais e antigos, conhecidos de associações profissionais e pessoas com quem tenha feito negócios recentemente.					
Nome:	_ Profissão ou área de traball	10:	_ Gênero:	_ Idade:	
Nome:	_ Profissão ou área de traball	10:	_ Gênero:	_ Idade:	
Contatos em serviços humanitários Considere vizinhos, líderes comunitários e conhecidos que tenham realizado trabalho voluntário com você em eventos ou projetos relacionados ou não ao Rotary.					
Nome:	_ Profissão ou área de traball	10:	_ Gênero:	_ Idade:	
Nome:	_ Profissão ou área de traball	10:	_ Gênero:	_ Idade:	

Contatos na comunidade

Considere outras pessoas que você conheça na sua comunidade, como:

- Administradores de escola
- Advogados
- Agentes imobiliários
- Assistentes sociais
- Consultores de negócios
- Contadores
- Dentistas
- Empreendedores
- Enfermeiros ou médicos
- Executivos de vendas
- Gerentes ou planejadores financeiros
- Inovadores
- · Líderes cívicos
- Líderes religiosos

- · Pais e mães donos de casa
- Professores
- · Profissionais de entidades sem fins lucrativos
- Profissionais de relações públicas
- · Profissionais de saúde
- · Profissionais de tecnologia da informação
- Psicólogos
- Socorristas
- Trabalhadores da construção civil
- Trabalhadores dos setores de alimentos ou bebidas
- Veterinários

Nome:	Profissão ou área de trabalho:	Gênero:	Idade:
Nome:	Profissão ou área de trabalho:	Gênero:	Idade:
Nome:	Profissão ou área de trabalho:	Gênero:	Idade:
Nome:	Profissão ou área de trabalho:	Gênero:	Idade:

Contatos no Rotary

Considere ex-associados ou alumni do Rotary que você conheça ou com os quais seu clube mantenha contato. Alumni do Rotary são pessoas que participaram do seguinte:

- Bolsas Educacionais
- Bolsistas Rotary pela Paz
- Interact
- Intercâmbio de Grupos de Estudos
- Intercâmbio de Serviços às Novas Gerações
- Membros de equipes de formação profissional

- Participantes de Intercâmbio de Jovens
- Participantes do RYLA
- · Recebedores de bolsa de estudo do Rotary
- Rotaract (que agora é um tipo de associação)
- Subsídios para Professores Universitários
- Voluntários do Rotary

Nome:	_ Profissão ou área de trabalho:	_Gênero:	Idade:
Nome:	_ Profissão ou área de trabalho:	_Gênero:	. Idade:

ENGAJAMENTO E PERMANÊNCIA DE ASSOCIADOS: AVALIAÇÃO E ANÁLISE DE RETENÇÃO



Quando os associados permanecem no Rotary, isso é um sinal de que seu clube está indo bem. No entanto, o simples fato de manter o número geral de associados estável não significa que dá para deixar o cuidado com a retenção de lado. Se o clube está constantemente perdendo e admitindo associados, isso indica que talvez eles precisem mudar sua abordagem.

Esta avaliação oferece maneiras de entender as tendências do seu clube e engajar as pessoas de forma mais significativa em diferentes estágios da associação, aumentando a probabilidade de que elas permaneçam no Rotary.

BENEFÍCIOS

Conduza esta avaliação e tome medidas com base nos resultados para:

- · determinar quando e por que os associados deixam seu clube;
- desenvolver estratégias para manter as pessoas engajadas e envolvidas de modo que permaneçam no Rotary.

COMO SE ORGANIZAR

Parte desse processo requer acesso aos relatórios sobre quadro associativo no Rotary Club Central. O presidente, secretário, tesoureiro, presidente da Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo e presidente da Comissão da Fundação Rotária do clube têm esse acesso e podem <u>delegá-lo</u> a qualquer pessoa do mesmo nível organizacional. Se possível, envolva um associado com experiência em análise de dados.

COMO COMEÇAR

Etapa 1: colete informações.

Reflita sobre os associados que saíram do seu clube nos últimos dois anos e considere se haviam se associado mais recentemente ou já há algum tempo, e se tinham algum motivo em comum para saírem do Rotary. Se o seu clube entrevista os associados que resolvem abandonar a nossa organização, você pode obter informações valiosas ao ler o feedback destas pessoas. Ao dar baixa em um associado no Meu Rotary, é importante informar o motivo pelo qual ele se desligou.

Essas informações serão usadas nos relatórios do Rotary, que são uma boa fonte para analisar tendências.

Para acessar esses relatórios:

- Faça login no Meu Rotary
- No menu ESPAÇO DO ASSOCIADO, escolha "Ferramentas on-line" e, em seguida, Rotary Club Central
- Nas opções à esquerda, clique em Relatórios
- Em **Relatórios de clube**, escolha o relatório que deseja acessar

Use o relatório de viabilidade e retenção do quadro associativo para encontrar as taxas de retenção referentes aos associados atuais. Procure as tendências e motivos pelos quais os associados deixam seu clube consultando o Perfil das baixas. Para exportar relatórios, selecione o ícone "Exportar" 🚨 e escolha um programa ou formato. Salve ou imprima o relatório.

Saber por que as pessoas saíram e em que ponto da sua associação isso aconteceu o ajudará a reconhecer os pontos fortes e fracos do clube com relação à retenção. A partir daí, fica mais fácil concentrar as suas ações.

Etapa 2: entenda quando e por que os associados saem do seu clube.

Depois de consultar o relatório de viabilidade e retenção do quadro associativo e o perfil das baixas, discuta os resultados com a Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo. Reflita sobre as seguintes perguntas:

- Quem está deixando seu clube? São associados de longa data, novos associados ou ambos?
- Por que os associados estão saindo?
- Há algum tema recorrente que possa ser identificado nos dados?

Etapa 3: desenvolva um plano de ação para engajar melhor os associados.

Apresente as conclusões da Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo do clube. Peça ao seu clube que considere as seguintes perguntas:

- O que nosso clube faz bem?
- O que nosso clube pode fazer melhor?
- O que mantém nossos associados representativos engajados?
- Como podemos engajar melhor aqueles que não estão tão envolvidos?

Lidere uma discussão sobre como aproveitar o que você está fazendo bem e como vencer os desafios. Incentive os associados a compartilharem ideias sobre como envolver as pessoas em diferentes estágios da associação.



Para exportar relatórios, clique ou toque no ícone "Exportar" 📥 e escolha um programa ou formato. Salve ou imprima o relatório.

POR QUE OS ASSOCIADOS SAEM DO ROTARY E DICAS PARA CONVENCÊ-LOS A FICAR

Entender por que os associados saem do clube é crucial para fortalecê-lo. O Questionário de Saída que discutimos em outra seção deste guia pode ajudá-lo a coletar essas informações. O Rotary realizou extensas pesquisas em todo o mundo sobre o motivo pelo qual as pessoas se desligam da nossa organização em vários pontos da sua associação. Veja a seguir o que descobrimos e dicas para lidar com diferentes situações.

ASSOCIADOS QUE PERMANECEM MENOS DE UM ANO

Embora cerca de três quartos dos novos associados que saem do Rotary afirmam que foram informados sobre suas responsabilidades antes de se afiliarem, 40% citam o compromisso financeiro ou de tempo como motivos para deixarem o clube. Outros perdem o interesse, não se sentem incluídos ou percebem que suas expectativas não foram atendidas. Alguns afirmam que não conseguiram se engajar ou acharam que o clube não estava disposto a mudar suas tradições.

O que você pode fazer

Se seu clube estiver perdendo associados no primeiro ano da sua associação, tente estas estratégias:

Associados em potencial	Novos associados	Práticas do seu clube
Comunique mais eficazmente os benefícios pessoais e profissionais que seu clube oferece, bem como as expectativas que o clube tem em relação aos associados.	Planeje cerimônias de admissão significativas que celebrem a ocasião e incluam famílias.	Certifique-se de que os associados atuais façam com que os novos associados se sintam acolhidos (por exemplo, envolvendo-os em conversas ou convidando-os para se sentarem com você nas reuniões).
Pergunte suas impressões sobre o clube e esteja disposto a tomar medidas com base nas sugestões.	Ofereça programas de orientação que os ajudem a saber mais sobre o Rotary e como se envolver nas áreas em que estejam especialmente interessados.	Emparceire os novos associados com mentores que possam explicar as práticas e tradições do clube, responder a perguntas, apresentálos a outras pessoas e conversar regularmente com eles sobre o que estão achando da experiência.
Fale sobre as oportunidades de desenvolvimento profissional disponíveis por meio do Rotary, como os cursos de liderança e comunicação da Central de Aprendizado.	Envolva-os de maneiras que correspondam aos seus interesses e conhecimentos específicos, em vez de maneiras que atendam às necessidades do clube.	Certifique-se de que as reuniões do clube sejam divertidas, animadas e divertidas, sem esquecer que a maioria das pessoas se associa ao Rotary para ter a oportunidade de participar de serviços humanitários significativos.

ASSOCIADOS QUE SAEM DEPOIS DE 1 A 2 ANOS

Muitos associados que deixam o Rotary depois de um ou dois anos afirmam que não se sentiram envolvidos nos eventos e atividades do clube, não se deram bem com os demais associados ou tiveram dificuldade de integrar o Rotary às suas vidas por conta de outros compromissos.

O que você pode fazer

Se seu clube estiver perdendo associados depois de um a dois anos, tente estas estratégias:

Envolva-os	Conecte-se com eles	Enfatize a aprendizagem	
Converse com os associados que estão chegando a esse ponto sobre oportunidades de participar de uma comissão ou se envolver em um projeto.	Peça feedback a esses associados sobre o que gostam e o que querem mudar. Eles podem ter ideias capazes de revitalizar as atividades sociais ou os projetos humanitários do clube.	Lembre-os das oportunidades de desenvolvimento profissional disponíveis por meio do Rotary, como os cursos de liderança e comunicação da Central de Aprendizado. Como novos cursos são adicionados regularmente, talvez eles tenham mais opções do que quando se associaram.	
Pergunte como eles querem se envolver (encontre ideias no material <u>Conecte-se para Fazer o Bem</u> e no <u>Guia de Atividades Merecedoras ao</u> <u>Prêmio Avenidas de Serviços</u>).		mentor a associados que ainda não tenham um ou sugira que eles nentor se quiserem uma perspectiva diferente ou se estiverem em outros aspectos do Rotary.	

ASSOCIADOS QUE SAEM DEPOIS DE 3 A 5 ANOS

O motivo pelo qual associados podem estar saindo do clube depois de três a cinco anos é que suas expectativas sociais não estejam sendo atendidas, eles se sintam frustrados com os líderes do clube ou tenham dificuldade de atender às expectativas relacionadas a associados por conta de outros compromissos.

O que você pode fazer

Se seu clube estiver perdendo associados depois de três a cinco anos, tente estas estratégias:

Inove	Escute	Ofereça oportunidades			
Implemente novas atividades para que as pessoas permaneçam entusiasmadas em participar de reuniões e outros eventos do clube.	Peça feedback a esses associados sobre o que gostam e o que querem mudar. Eles podem ter ideias capazes de revitalizar as atividades sociais ou os projetos humanitários do clube.	Ofereça oportunidades de liderança a esses associados e certifique-se de que aqueles que estejam interessados nesses tipos de função sejam considerados. Ao assumir funções de liderança, eles se sentirão úteis, valorizados e mais conectados ao clube.			
Encontre vídeos de eventos recentes do Rotary para complementar as reuniões do clube. Depois de assistilos, incentive as pessoas a discutirem como o tópico é relevante para seu clube ou comunidade.	Peça que façam uma apresentação ao clube sobre algo que seja importante para eles. Incentive aqueles que ocupam funções de liderança no clube a atuar como mentores dos associados mais novos ou a participar de atividades distritais, o que coloca ambas as partes em posição de assumir funções mais desafiadoras.				
Organize atividades sociais diferentes daquelas que seu clube já realizou.	Pergunte o que os impede de participar mais plenamente e, em seguida, faça o máximo possível para acomodá-los.	mais plenamente sua área de conhecimento específica e reconheça-os por seus esforços.			

ASSOCIADOS QUE SAEM DEPOIS DE 6 A 10 ANOS

Alguns associados que saem depois de 6 a 10 anos afirmam que suas expectativas sociais não vinham sendo atendidas e que estavam frustrados com os líderes do clube. Outros saem quando se aposentam ou mudam de cidade.

O que você pode fazer

Se seu clube estiver perdendo associados depois de 6 a 10 anos, tente estas estratégias:

Entenda suas necessidades	Reconheça seu valor	Conecte-os a um novo clube
Converse com esses associados sobre o que eles procuram e como seus interesses mudaram desde que se associaram.	Deixe claro para eles o que você valoriza sobre sua perspectiva e o que deseja fazer ao lado deles no futuro.	Encaminhe as informações de contato de um associado que esteja se mudando para os clubes da sua nova região, indique-o pelo Meu Rotary ou incentive-o a informar ao Rotary que quer
Pergunte se eles têm interesse em ser mentores de associados mais novos ou se envolverem em atividades distritais, como planejar a Conferência Distrital ou fazer parte de uma comissão distrital.	Agradeça a eles por suas contribuições, sejam elas grandes ou pequenas.	mudar de clube.
Pergunte do que eles precisam ou se você pode tornar algo mais fácil para eles a fim de manter a experiência do clube relevante e acessível para eles e outras pessoas.	Dê a eles a oportunidade de liderar em algum contexto.	Se vários associados tiverem interesses diferentes, sugira que eles criem um clube satélite.

ASSOCIADOS QUE SAEM DEPOIS DE 10 ANOS

Muitos associados que saem depois de mais de 10 anos afirmam que não tinham interesse nas reuniões e atividades do clube. Outros saem por conta de aposentadoria, obrigações familiares, restrições financeiras ou problemas de saúde.

O que você pode fazer

Se seu clube estiver perdendo associados depois de mais de 10 anos, tente estas estratégias:

Mostre que eles são importantes	Ofereça novas formas de envolvimento	Acomode-os, se possível	
Fale com esses associados para saber o que estão sentindo e pelo que estão passando.	Peça a opinião deles sobre como dinamizar ou reinventar as reuniões do clube.	Considere reduzir as obrigações financeiras ou de participação desses associados, caso esse for um dos motivos pelos quais estão saindo.	
Reconheça-os por seus esforços ao longo dos anos, <u>indicando-os</u> para um prêmio.	Pergunte se eles ainda têm interesse nas atividades do clube ou descubra em que eles se interessariam.	Esteja ciente de que é possível que esses associados tenham problemas de saúde que não queiram divulgar. Pergunte do que eles precisam ou se você pode tornar algo mais fácil para eles a fim de manter a experiência do clube relevante e acessível para eles e outras pessoas.	
Diga o que você valoriza neles e como seu clube se beneficia de sua perspectiva e experiência.	Avalie seu interesse em assumir uma posição de liderança distrital, como governador assistente, governador ou presidente de comissão distrital.		



Use a Pesquisa de Satisfação dos Associados para pedir feedback a todos sobre o clube, e a Pesquisa de Interesse dos Associados para saber mais sobre eles, possibilitando uma melhor conexão entre as pessoas.

Quer participar de outras avaliações?

Pesquisa de Interesse dos Associados

Avaliação de Diversidade

Exercício de identificação de associados em potencial

Pesquisa de Satisfação dos Associados

Questionário de Saída

Use o Plano de Ação do Clube (Apêndice 1) para acompanhar seu progresso em assuntos do quadro associativo.

APRIMORANDO A EXPERIÊNCIA NO CLUBE: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ASSOCIADOS

A experiência que seu clube oferece às pessoas afeta como elas se sentem em relação a ele. Ao pedir feedback dos associados regularmente e depois dar-lhes um parecer, você mostra que está aberto a mudanças e dá autonomia aos associados para que ajudem a criar o ambiente ideal no clube. A Pesquisa de Satisfação dos Associados ajuda na coleta de dados para enriquecer e aprimorar a experiência oferecida pelo clube.

BENEFÍCIOS

Conduza esta avaliação e tome medidas com base nos resultados para:

- identificar os aspectos da experiência do clube dos quais seus associados gostam e não gostam;
- desenvolver um plano de ação que se baseie no que as pessoas gostam e que elimine ou mude o que elas não gostam.

COMO SE ORGANIZAR

Você precisará de um grupo de pessoas designado para conduzir a Pesquisa de Satisfação dos Associados; esse grupo pode ser a Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo do seu clube ou alguns voluntários interessados. Reserve um tempo durante uma reunião do clube para discutir o nível de satisfação das pessoas e pedir que participem da pesquisa. Você também pode distribuir o questionário ou enviá-lo por e-mail aos associados para que eles tenham mais tempo para preenchê-lo. Ou você pode fazer uma reunião especial dedicada à satisfação dos associados. Torne a reunião divertida e dedique parte do tempo para que os associados respondam ao questionário da pesquisa.



Enfatize para quem está administrando a pesquisa a importância de manter a confidencialidade das respostas durante sua discussão e análise. Não se esqueça de dizer aos associados que isso será respeitado.



Considere usar uma plataforma de pesquisa on-line. Elas são práticas, geralmente gratuitas ou baratas e úteis na gestão dos dados.



Certifiquese de reservar tempo suficiente para planejar o cronograma. Cada etapa pode levar uma semana ou mais.

COMO COMEÇAR

Etapa 1: personalize a pesquisa.

Use os exemplos de perguntas abaixo para desenvolver a Pesquisa de Satisfação dos Associados do seu clube.

Etapa 2: distribua o questionário.

Distribua o questionário ou use uma plataforma de pesquisa on-line. Explique que as respostas são confidenciais e serão usadas para melhorar a experiência do clube para os associados atuais e em potencial.

Etapa 3: analise os dados.

Delegue ao grupo que você montou a tarefa de administrar a pesquisa e analisar os resultados. Lembre seus integrantes sobre a importância da confidencialidade e o dever de respeitar todos os pontos de vista.

Etapa 4: compartilhe os resultados e crie um plano de ação.

Apresente os resultados da pesquisa ao clube e discuta-os. Dê um tempo para os associados fazerem perguntas e sugerirem ideias para abordar os resultados da pesquisa. Depois, desenvolva um plano de ação para engajar os associados e defina um prazo para fazer mudanças.

Etapa 5: entre em ação.

A etapa final é implementar o plano de ação. Converse com os associados e envolva o maior número possível deles no processo para que se empenhem em tornar a experiência do clube melhor para todos.

Quer participar de outras avaliações?

Pesquisa de Interesse dos Associados

Avaliação de Diversidade

Exercício de identificação de associados em potencial

Avaliação e Análise de Retenção

Questionário de Saída

Use o Plano de Ação do Clube (Apêndice 1) para acompanhar seu progresso em assuntos do quadro associativo.

EXEMPLOS DE PERGUNTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ASSOCIADOS

1. Em geral, qual o seu grau de satisfação em ser associado do nosso clube?

☐ Satisfeito

Esta pesquisa se concentra nas suas experiências comuns em nosso clube. Sua contribuição é valiosa e será usada para tornar o clube ainda melhor para todos. Não há respostas certas nem erradas. O importante é dar sua opinião sincera. Muito obrigado pela participação na pesquisa.

☐ Relativamente s☐ Nem satisfeito,					
☐ Relativamente i					
☐ Insatisfeito 2. Pensando na cultu você concorda con			ões do nosso club	e, indique até que	ponto
	Concordo	Concordo até certo ponto	Não concordo nem discordo	Discordo até certo ponto	Discordo
Gosto das reuniões do clube.					
Meu clube faz um bom trabalho no envolvimento de novos associados.					
Os associados do meu clube se importam uns com os outros.					
Meu clube é tão diversificado quanto nossa comunidade.					

	Concordo	Concordo até certo ponto	Não concordo nem discordo	Discordo até certo ponto	Discordo
Os associados se envolvem de maneiras que correspondem aos seus interesses e habilidades.					
O número de atividades de arrecadação de fundos é apropriado.					
Nosso clube tem um ambiente acolhedor.					
Posso me expressar livremente no clube.					
Tenho orgulho de pertencer a este clube.					

3. Como você avaliaria os seguintes aspectos das reuniões do clube?

	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica
Informações atualizadas sobre o Rotary International						
Duração						
Frequência						
Formato (on-line, presencial ou híbrido)						
Tempo para socialização						
Conexões profissionais e networking						
Variedade de conteúdo						
Local						
Horário e dia da reunião						
Refeições ou outras opções de alimentos						
Oportunidades para dar opiniões e realizar discussões						

4. O que você acha destes aspectos dos **projetos humanitários** do nosso clube?

	Adequado	Muito alto	Muito baixo
Número total de projetos			
Número de projetos locais			
Número de projetos internacionais			

	Concordo	Discordo	Não tenho opinião
Nossos projetos são bem organizados.			
Nossos projetos fazem a diferença na comunidade ou no mundo.			
Nossos projetos são significativos para mim.			

5. Refletindo sobre a **comunicação** e a **prontidão para agir** no seu clube, indique até que ponto você concorda com as afirmações a seguir.

	Concordo	Concordo até certo ponto	Não concordo nem discordo	Discordo até certo ponto	Discordo
Meu clube se comunica bem com os associados.					
Meu clube faz um bom trabalho no que se refere a ouvir os associados.					
Meu clube busca opiniões e ideias dos associados.					
Meu clube toma medidas regularmente com base nas opiniões e ideias dos associados.					
Meu clube atualiza os próprios processos e regras para atender às necessidades dos associados.					
Eu me sinto confortável com o ritmo das mudanças no meu clube.					

 $6. \ \ Indique\ at\'e \ que\ ponto\ voc\^e\ concorda\ com\ as\ afirmaç\~oes\ a\ seguir\ sobre\ ser\ um\ associado.$

	Concordo	Concordo até certo ponto	Não concordo nem discordo	Discordo até certo ponto	Discordo
Eu me sinto acolhido(a) no meu clube.					
Eu posso ser eu mesmo(a) quando estou com associados do meu clube.					
Os associados do meu clube me conhecem e me valorizam.					
Faço conexões valiosas por meio do meu clube.					
Meu clube me dá chances de usar meus conhecimentos e habilidades.					
Tenho chances de ser líder no meu clube.					
Minha experiência no Rotary justifica o custo.					
Minha experiência como associado(a) vale o tempo que dedico ao Rotary.					

	Concordo	Concordo até certo ponto	Não concordo nem discordo	Discordo até certo ponto	Discordo
Minha família entende o valor que atribuo à minha associação ao Rotary.					
Meus amigos entendem o valor que atribuo à minha associação ao Rotary.					
Por meio do Rotary, faço a diferença na minha comunidade.					
Por meio do Rotary, faço a diferença no mundo.					

Comentários e sugestões:

7. Indique até que ponto você concorda com as afirmações a seguir sobre o engajamento no clube.

	Concordo	Concordo até certo ponto	Não concordo nem discordo	Discordo até certo ponto	Discordo
Convido meus amigos, familiares e colegas para eventos do clube.					
Convido associados em potencial para se associarem ao meu clube.					
Participo com frequência de atividades, projetos e programas do meu clube.					
Tenho orgulho do meu clube.					

Comentários e sugestões:

8. Reflita sobre os custos relacionados à associação ao clube e avalie estes fatores.

	Muito baixos	Adequados	Muito altos	Não se aplicam
Cotas per capita				
Refeições				
Taxas do clube				
Solicitações de doações a projetos humanitários				
Solicitações de contribuições à Fundação Rotária				

Comentários	e sı	ugest	tões
-------------	------	-------	------

^{9.} Há algo que você gostaria de começar, encerrar ou continuar no seu clube que não foi abordado nas nossas perguntas?

ENTENDENDO POR QUE OS ASSOCIADOS SAEM DO ROTARY: QUESTIONÁRIO DE SAÍDA



O Questionário de Saída ajuda a entender por que os associados saem do Rotary e sugere mudanças que seu clube pode fazer para acomodar melhor as pessoas no futuro e fazer com que elas permaneçam no clube. A Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo do clube pode revisar e personalizar a pesquisa para atender às suas necessidades. Você também pode optar por criar um formulário on-line ou fazer uma entrevista presencial.

BENEFÍCIOS

Use o Questionário de Saída e tome medidas com base nos resultados para:

- determinar por que os associados se desligam do seu clube;
- abordar eventuais problemas revelados pela pesquisa.

COMO SE ORGANIZAR

Responder a esta pesquisa pode ser o contato final que uma pessoa tem com o Rotary, e é muito importante ouvir seu feedback. Se você conduzir a pesquisa on-line ou utilizar material impresso, delegue a alguém a tarefa de gerenciar o processo sempre que um associado sair do clube. Se você realizar uma conversa presencial, peça a alguém que seja um bom ouvinte para conversar com o associado que está saindo. O entrevistador precisará compartilhar os resultados com a Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo e o conselho diretor do clube.

COMO COMEÇAR

Etapa 1: peça permissão.

Pergunte à pessoa que está saindo se ela está disposta a responder a um Questionário de Saída confidencial. Explique que o objetivo é entender eventuais problemas que precisem ser abordados para melhorar o clube para todos e evitar a saída de mais associados.



Considere usar uma plataforma de pesquisa on-line. Elas são práticas, geralmente gratuitas ou baratas e úteis na gestão dos dados.

Etapa 2: forneça o questionário.

Forneça o questionário e peça à pessoa que o preencha assim que puder. Você pode editar as perguntas incluídas neste documento e anexá-las a um e-mail ou usar uma plataforma de pesquisa on-line. Se a pessoa não puder responder ao questionário on-line, use um formulário impresso e forneça um envelope carimbado e endereçado para que ela o devolva.

Etapa 3: discuta os resultados.

Depois de receber o questionário de volta, analise as respostas com a Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo do seu clube. Se a pessoa estiver saindo por um motivo que não seja mudança de cidade ou problemas de saúde, discuta o que seu clube pode mudar para evitar que associados atuais ou futuros saiam por motivos semelhantes. Compare as respostas dessa pessoa com as de outros Questionários de Saída recentes para identificar possíveis tendências. Enfatize a importância da confidencialidade e do respeito por todos os pontos de vista.

Etapa 4: entre em ação.

Esta etapa é fundamental. Como você investe tempo e recursos para atrair e engajar associados, é importante proteger esse investimento abordando quaisquer motivos que façam as pessoas deixarem o clube. Embora nem todos os Questionários de Saída exijam alguma ação, todos merecem consideração. Crie um plano para abordar quaisquer problemas e delegue as tarefas relacionadas. Uma vez por ano, atualize a Pesquisa de Satisfação dos Associados do seu clube com base nas respostas dos associados que se desligaram no ano anterior.

Quer participar de outras avaliações?

Pesquisa de Interesse dos Associados

Avaliação de Diversidade

Exercício de identificação de associados em potencial

Avaliação e Análise de Retenção

Pesquisa de Satisfação dos Associados

Use o Plano de Ação do Clube (Apêndice 1) para acompanhar seu progresso em assuntos do quadro associativo.

EXEMPLOS DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO DE SAÍDA

Lamentamos que esteja se desligando do nosso clube. Para nos ajudar a entender por que você está saindo e o que podemos fazer para melhorar o clube para outras pessoas, pedimos que responda a estas perguntas sobre sua experiência no Rotary. Agradecemos desde já por sua participação.

1.	Quais foram seus principais motivos para se associar ao clube? (Assinale todas as alternativas que se aplicam.)
	☐ Serviços à comunidade
	☐ Serviços internacionais
	☐ Desenvolvimento pessoal
	\square Liderança ou desenvolvimento profissional
	☐ Legado ou tradição familiar
	□ Status e prestígio
	□ Oportunidades sociais
	□ Networking
	\square Oportunidade de facilitar um intercâmbio internacional
	☐ Orientação e mentoria de jovens
	☐ Reconexão com o Rotary como ex-participante
	□ Outro:
2.	Há quanto tempo você é associado deste clube?
	☐ Menos de um ano
	□ 1 a 2 anos
	□ 3 a 5 anos
	□ 6 a 10 anos
	☐ Mais de 10 anos

3.	Do que você mais gostou como associado deste clube?
	Do que você menos gostou?
4.	A quantas sessões informativas para associados em potencial você compareceu antes de se associar?
	\square 2
	\square 3 ou mais
	\Box Nenhuma, porque o clube não as ofereceu
	□ Nenhuma, porque eu não tive interesse
5.	A quantas reuniões do clube você compareceu antes de se associar?
	□Nenhuma
	□ 1a2
	□ 3 a 4
	\square 5 ou mais
6.	Como você ficou sabendo das atividades do clube e das suas responsabilidades antes de se associar? (Assinale todas as alternativas que se aplicam.)
	$\hfill\Box$ Participei de sessões informativas.
	$\hfill \square$ Recebi informações de um dirigente do clube.
	\Box Recebi informações do meu padrinho.
	\square Encontrei informações por conta própria.

7. Voce aprendet orientação de : (Selecione um	novos associad	dos ou educaçã		-	mplo, por meio de ornar associado?
1	2	3	4	5	6
Nem um pouco					Com certeza
8. Você acredita de tempo de se				=	os financeiros e
1	2	3	4	5	6
Nem um pouco					Com certeza
9. O tempo dedic	ado às reuniõe	es do clube vale	eu a pena? (Sel	ecione uma al	ternativa.)
1	2	3	4	5	6
Nem um pouco					Com certeza
10. Você se senti	u acolhido(a) r	no clube? (Sele	cione uma alte	ernativa.)	
1	2	3	4	5	6
Nem um pouco					Com certeza
11. Você se sentiu (Selecione un	ı à vontade par na alternativa.)	-	as preocupaçõ	ões aos líderes	do clube?
1	2	3	4	5	6
Nem um pouco					Com certeza

12. Se você não se sentiu acolhido(a) ou não se sentiu à vontade para expressar suas preocupações, explique o motivo.
13. Como você descreveria a cultura do clube?
14. O que os líderes do clube podem fazer para melhorar a experiência dos novos associados?
15. Como você avalia estes aspectos das reuniões do clube?
Excelente Bom Regular Ruim Muito ruim Não se aplica Informações

	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica
Informações atualizadas sobre o Rotary International						
Duração						
Frequência						
Formato (on-line, presencial ou híbrido)						
Tempo para socialização						
Conexões profissionais e networking						
Variedade de conteúdo						
Local						
Horário e dia da reunião						
Refeições ou outras opções de alimentos						
Oportunidades para dar opiniões e realizar discussões						

16. Avalie estes aspectos das reuniões do clube.

Componentes da reunião	Excessivo	Adequado	Inadequado		
Aprendizado sobre o Rotary (Intercâmbio de Jovens, programas da Fundação Rotária, etc.)					
Arrecadação de fundos					
Conteúdo					
Estrutura					
Outro					
17. Você participou de projetos humanitários? ☐ Sim ☐ Não					
18. Se não participou, explique o	motivo:				
☐ Tipo e qualidade dos proje	etos				
□ Número de projetos					
☐ Conflitos de personalidad	le.				
☐ Custo					
☐ Conflitos de agenda					
□ Outro:					
19. Até que ponto sua participaç alternativa.)	ão em projetos human	itários foi satisfatória?	(Selecione uma		
1 2	3 4 □ □	5	6 □		
Nem um pouco			Muito		

20. Se sua participação em projetos humanitários não fo (Assinale todas as alternativas que se aplicam.)	i satisfatória	, por que isso	aconteceu?
☐ Falta de variedade nos projetos			
\square Falta de qualidade dos projetos			
\square Projetos insuficientes			
\square Conflitos de personalidade			
\square Falta de apoio por parte de outros associados			
\square Envolvimento familiar insuficiente			
☐ Altos custos			
□ Não me senti acolhido(a)			
☐ Conflitos de agenda			
□ Outro:			
21. Avalie como sua experiência no Rotary se alinhou co	m seus comp	romissos fan	iliares.
Família e Rotary	Concordo	Discordo	Não se aplica
O Rotary interferiu nas responsabilidades familiares.			
Minha família tinha orgulho do meu envolvimento no Rotary.			
Minha família queria se envolver mais com o Rotary.			
Tive oportunidades de incluir minha família em atividades e projetos do clube.			

22. Como os líderes do clube podem oferecer mais oportunidades para as famílias se envolverem?

23. Avalie os custos relacionados a ser associado.

Custo	Muito alto	Adequado	Muito baixo	Não se aplica	
Cotas per capita (incluindo cotas do RI e distritais)					
Refeições (se aplicáveis)					
Operações do clube					
Multas do clube					
Contribuições (financeiras ou de tempo) para projetos humanitários					
Contribuições à Fundação Rotária					
24. Até que ponto o clube reflete o perfil demográfico dos profissionais da comunidade? (Selecione uma alternativa.)					
1 2 □ □ Nem um pouco	3 □	4 □		6 □ o bem	

25. Pense no que lhe foi dito quando você se associou ao clube. Suas expectativas foram atendidas?

26. Por que você cancelou sua associação?
27. Você consideraria a possibilidade de se associar a outro clube? □ Sim □ Não □ Não sei
28. Que conselho você daria aos líderes do clube? 29. Você quer fazer mais algum comentário?
Agradecemos pela sua participação nesta pesquisa. Se, em algum momento, você quiser voltar a se associar ou mudar de clube, acesse <u>rotary.org/join</u> para iniciar o processo.

APÊNDICE 1

PLANO DE AÇÃO DO CLUBE Conclua o plano do seu clube, indicando quais ferramentas de avaliação você usará e quem estará envolvido. Use o exemplo de resposta como referência.

Ferramenta de avaliação	Ação específica	Implementação	Análise	Distribuição das constatações	Medidas a tomar
Especifique a ferramenta	Especifique a ação	Especifique a data e quem fará isso	Especifique a data e quem fará isso	Especifique a data e quem fará isso	Especifique a data, quem fará isso e as tarefas
Pesquisa de Interesse dos Associados	Distribuir o questionário aos associados	Agosto (Sueli)	Setembro (Jorge)	Outubro (Elisa)	Novembro (Sueli, Jorge e Elisa) • Atenuar os requisitos de comparecimento • Adicionar oportunidades de participação que não envolvam ficar de pé por longos períodos

ROTARY INTERNATIONAL

One Rotary Center 1560 Sherman Avenue Evanston, Illinois 60201-3698 EUA Rotary.org