

Modelo de Retenção de Sócios

A retenção de sócios é fator crucial para garantir a existência de nossa organização no futuro. Se um clube perde integrantes, ou não consegue admitir novos, acaba por se tornar inviável. Para chegar a uma taxa de retenção considerada aceitável, devemos primeiro medir a taxa atual, para então procurar entender as causas de baixas. O Modelo de Retenção de Sócios na página 2 pode ajudar clubes e distritos a identificar pontos fortes e fracos com relação à permanência de sócios no quadro social.

O modelo analisa períodos específicos. Ao invés de observar somente o ganho e perda real de ano em ano, possibilita visualizar como as admissões e baixas de sócios contribuem para os resultados. Esta imagem abrangente indicará tendências significantes observadas no clube.

Para a análise ser relevante, recomendamos que os clubes utilizem este modelo para avaliar períodos de 3 a 5 anos. O estudo de menos de 3 anos não oferece dados suficientes e a análise de mais de 5 anos pode introduzir fatores em excesso e dificultar observações conclusivas. A utilização de período de 3 a 5 anos para o modelo ajudará os clubes a melhor identificar sua taxa de retenção de novos sócios.

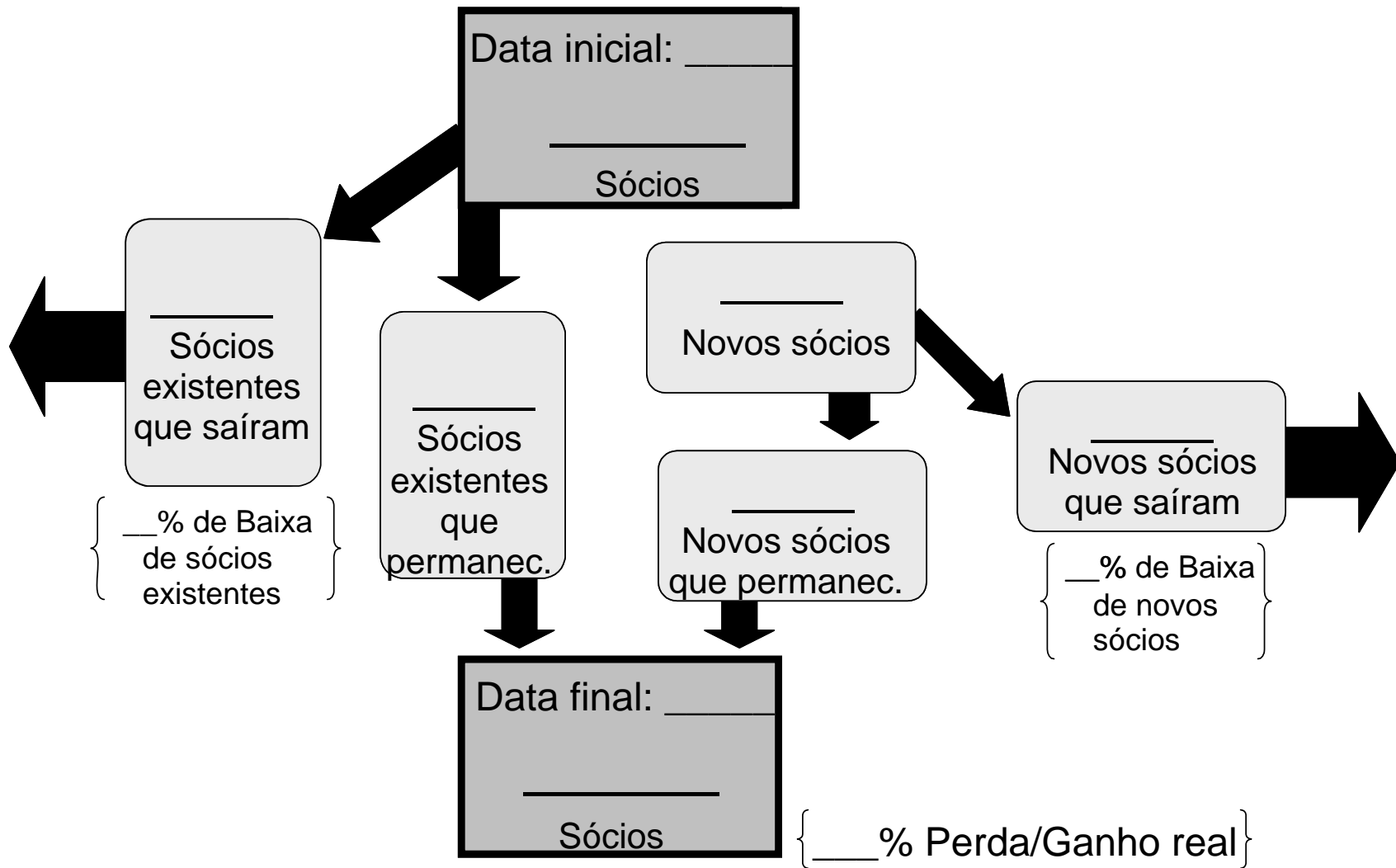
Se os registros de seu clube incluem as datas de admissão e de baixa de cada sócio, siga as instruções na página 3 para criar o modelo.

Se estes dados não estão disponíveis, siga os procedimentos descritos nas páginas 4 a 6.

A página 7 contém um modelo preenchido.

Após completar o modelo, consulte as páginas 8 a 10 para verificar como interpretar os resultados.

Modelo de Retenção de Sócios



Criação do Modelo de Retenção de Sócios (para clubes com registros de sócios completos)

- 1) Estabeleça o período que deseja estudar inserindo a **Data inicial** na caixa superior do Modelo de Retenção e a **Data final** na caixa inferior. (Recomendamos um período entre 3 a 5 anos)
- 2) Na caixa **Data inicial**, digite o número de sócios representativos que faziam parte do clube na época.
- 3) Na caixa **Data final**, digite o número de sócios representativos que faziam parte do clube naquela data.

Definições úteis

Sócios existentes

Sócios representativos na data inicial

Novos sócios

Sócios admitidos no clube entre a data inicial e a data final

- 4) Calcule a **__% de Perda/Ganho real** da seguinte maneira:
$$\frac{(N^{\circ} \text{ de sócios na Data final} - N^{\circ} \text{ de sócios na Data inicial}) * 100}{N^{\circ} \text{ de sócios na Data inicial}} = \text{__\% Perda/Ganho real}$$
- 5a) Na caixa **Sócios existentes que saíram**, anote o número de sócios representativos na data inicial mas que se desligaram antes da data final.
- 5b) Calcule a **__% de Baixa de sócios existentes** através da fórmula:
$$\frac{\text{Sócios existentes que saíram} * 100}{N^{\circ} \text{ de sócios na Data inicial}} = \text{__\% de Baixa de sócios existentes}$$
- 6) Calcule o número de **Sócios existentes que permaneceram** por meio de:
$$N^{\circ} \text{ de sócios na Data inicial} - \text{Sócios existentes que saíram} = \text{Sócios existentes que permaneceram}$$
- 7) Na caixa **Novos sócios**, insira o número de novos sócios admitidos entre a data inicial e final.
- 8a) Na caixa **Novos sócios que saíram**, entre o número de novos sócios que se desligaram antes da data final.
- 8b) Calcule a **__% Baixa de novos sócios** através da fórmula:
$$\frac{\text{Novos sócios que saíram} * 100}{\text{Novos sócios}} = \text{__\% de Baixa de novos sócios}$$
- 9) Calcule os **Novos sócios que permaneceram** através da fórmula:
$$\text{Novos sócios} - \text{Novos sócios que saíram} = \text{Novos sócios que permaneceram}$$

Obs.: O número de sócios na **Data final** deve ser igual ao número de **Sócios existentes que permaneceram** mais o número de **Novos sócios que permaneceram**.

Criação do Modelo de Retenção de Sócios (para clubes com registros completos de sócios)

Obs.: Recomendamos que esta análise seja feita por alguém com profundo conhecimento sobre utilização de Microsoft Excel.

Recuperação de dados referentes aos sócios do clube

- 1) Peça ao presidente ou secretário do clube que conecte-se ao Acesso ao Portal no site do RI. *Presidentes e secretários não cadastrados:* Para cadastrar-se no Acesso ao Portal, entre no site www.rotary.org e clique em **Acesso ao Portal** na barra de ferramentas. Na página de Acesso ao Portal, clique em **Cadastre-se aqui** e digite o Número de Identificação do Distrito, Número de Identificação do Clube, Número de Identificação do Sócio e endereço de e-mail nos locais apropriados.

Reporte ao representante administrativo de clubes e distritos qualquer problema encontrado nesta seção. Verifique os dados do representante de seu clube em www.rotary.org/applications/CDAreps/portuguese/index.html.

- 2) Clique em **Atualizar dados do quadro social**, na barra de ferramentas à esquerda para ver a lista atualizada de sócios do clube.
- 3) Coloque o cursor do lado esquerdo da frase **As seguintes pessoas são sócios representativos:** Arraste-a para o canto inferior direito da tela, marcando como bloco todas as entradas em todas as colunas.
- 4) Clique em copiar para fazer uma cópia destas informações.
- 5) Abra um arquivo novo em Microsoft Excel.
- 6) Cole as informações copiadas do Acesso ao Portal no arquivo em branco.
Obs.: Talvez seja necessário reformatar o tamanho das colunas para ver todos os dados.
- 7) Insira uma nova coluna entre as colunas **Admissão** e **Categoria**.
- 8) Retorne à página de Acesso ao Portal e clique em **Baixa de sócios** (próximo a **Ver**) para obter a lista de sócios que se desligaram do clube.
- 9) Coloque o cursor do lado esquerdo da frase **As seguintes pessoas não pertencem mais ao clube:** Arraste-a para o canto inferior direito da tela, marcando como bloco todas as entradas em todas as colunas.
- 10) Clique em copiar para fazer uma cópia destas informações.
- 11) Retorne à planilha e cole os dados copiados do Acesso ao Portal na linha seguinte à das informações sobre os sócios representativos.
Obs.: Pode ser necessário transportar os dados dos sócios que saíram duas colunas adiante, para alinhá-los verticalmente com as colunas de sócios representativos.

- 12) Eliminar as linhas intituladas **As seguintes pessoas são sócios representativos** (no topo da tabela) e **As seguintes pessoas não pertencem mais ao clube** (no meio da tabela). Em seguida, suprima os cabeçalhos das colunas entre os dados sobre sócios representativos e rotarianos que saíram do clube. O resultado final é uma longa lista de sócios.
- 13) Eliminar as colunas A, B e C (intituladas **Ver, Baixa efetuada em e Editar**). Para facilitar a visualização, remova o sombreado da página.

Confirmação das informações

Sua lista pode conter registros duplicados do mesmo sócio. Estas duplicações podem ter sido criadas por diversos motivos: velocidade lenta de atualização da página de Acesso ao Portal, registro de sócio feito tanto por fax quanto por e-mail ou erro de entrada de dados. Devido a impedimentos operacionais do banco de dados, os registros duplicados não podem ser excluídos do sistema. Contudo, estes são identificados com a palavra "*duplicate*" adicionada à coluna Nome. Antes da análise, certifique-se de **excluir da lista de sócios todos os registros duplicados**.

Algumas vezes, os funcionários responsáveis por registrar os dados têm dificuldade em entender a caligrafia utilizada nos Formulários de Dados sobre o Quadro Social enviados por carta ou fax. Devido a esse problema, um sócio pode ser registrado no clube errado. Novamente, problemas operacionais do sistema impossibilitam a exclusão dessas entradas. Neste caso, sócios registrados incorretamente no clube serão marcados como grupo de domínio negativo ou zero, o que tem o mesmo efeito que removê-los do banco de dados. Antes da análise, 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. Se constatar erros, contate a divisão de serviços de dados (Data Services Division) do RI por meio do e-mail: datacorrections@rotaryintl.org ou telefone: +1 847-866-3000, antes de continuar a criar o Modelo de Retenção de Sócios..

Elaboração do Modelo de Retenção de Sócios

- 1) Estabeleça o período que deseja estudar inserindo a **Data de admissão** na caixa superior do Modelo de Retenção e a **Data de baixa** na caixa inferior. (Recomendamos um período entre 3 a 5 anos)
- 2) Ordene a lista de sócios do clube em função da coluna **Admissão**. *Para evitar dados cruzados, certifique-se de marcar todas as informações como um bloco antes de reordenar.*

Definições úteis

Sócios existentes
Sócios representativos na data inicial

Novos sócios
Sócios admitidos no clube entre a data inicial e a data final

3) Localize na lista os sócios que ingressaram antes da **Data inicial** do período. Conte aqueles que ainda fazem parte do clube ou que saíram depois da data inicial. Entre o número resultante na caixa **Data inicial**.

4a) Para determinar o número de **Sócios existentes que saíram**, procure na lista aqueles que integravam o clube na data inicial. Conte quantos destes se desligaram entre a data inicial e a final do período analisado. Entre o número resultante na caixa **Sócios existentes que saíram**.

4b) Calcule a **__% de Baixa de sócios existentes** através da fórmula:

$$\frac{\text{Sócios existentes que saíram} * 100}{\text{Nº de sócios na Data inicial}} = \text{__\% de Baixa de sócios existentes}$$

5) Calcule o número de **Sócios existentes que permaneceram** por meio de:

$$\text{Nº de sócios na Data inicial} - \text{Sócios existentes que saíram} = \text{Sócios existentes que permaneceram}$$

6) Para determinar o número de **Novos Sócios**, conte na lista completa quantos destes foram admitidos entre a data inicial e a final. Insira o número resultante na caixa **Novos Sócios**.

7a) Para determinar o número de **Novos sócios que saíram**, conte na lista de novos sócios, quantos deles se desligaram entre a data inicial e a final. Insira o número resultante na caixa **Novos sócios que saíram**.

7b) Calcule a **__% Baixa de novos sócios** através da fórmula:

$$\frac{\text{Novos sócios que saíram} * 100}{\text{Novos sócios}} = \text{__\% de Baixa de novos sócios}$$

8) Calcule os **Novos sócios que permaneceram** através da fórmula:

$$\text{Novos sócios} - \text{Novos sócios que saíram} = \text{Novos sócios que permaneceram}$$

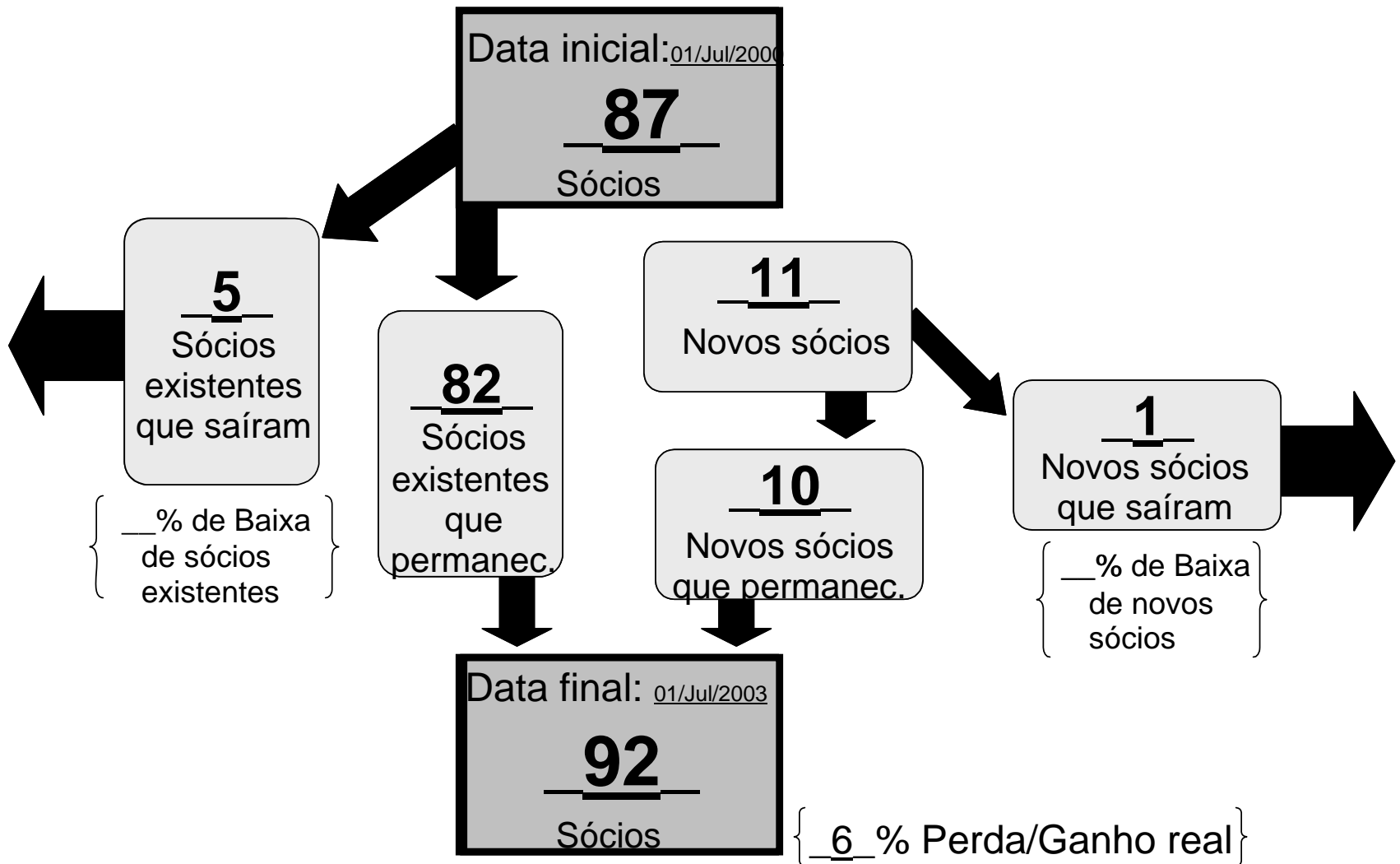
9a) Calcule o número de sócios na **Data final**:

$$\text{Sócios existentes que permaneceram} + \text{Novos sócios que permaneceram} = \text{Número de sócios na Data final}$$

9b) Calcule a **__% de Perda/Ganho real** da seguinte maneira:

$$\frac{(\text{Número de sócios na Data de baixa} - \text{Número de sócios na Data de admissão}) * 100}{\text{Número de sócios na Data de admissão}} = \text{__\% Perda/Ganho real}$$

Modelo de Retenção de Sócios



Avaliação do Modelo de Retenção de Sócios

Como pode observar, este modelo fornece uma visão mais abrangente do quadro social do que a simples análise da perda ou ganho real de sócios. O exemplo a seguir servirá de orientação para como utilizá-lo na identificação dos pontos forte e fracos do clube em assuntos de retenção de sócios.

Avaliando as perdas reais

A primeira indicação de que o quadro social está enfrentando dificuldades é a existência de perda real de sócios, mostrando que mais pessoas estão saindo do que ingressando no clube. Contudo, a verificação de um ganho real não significa necessariamente que o clube tenha uma alta taxa de retenção, pois este pode estar perdendo sócios, mas em número menor do que os que estão sendo admitidos.

Avaliando a taxa de baixa de sócios

A principal evidência de que o clube pode estar enfrentando problemas de retenção é a saída maciça de sócios. Adicione os valores de **Sócios existentes que saíram** (caixa à esquerda) ao número de **Novos sócios que saíram** (caixa à direita) para determinar quantos se desligaram do clube no período. O número de baixas é razoável para o tamanho do clube? Avalie os motivos para a saída desses sócios e as medidas que podem ser adotadas para estancar essas perdas.

Novos sócios

Para continuar a análise, considere o número de **Novos sócios que saíram** (caixa à direita), que indica quantos novos sócios ingressaram no clube e dele saíram dentro do período sendo estudado. Procure manter o número mais próximo de zero possível. O valor indicado abaixo da caixa **Novos sócios que saíram** (**__% de Baixa de novos sócios**) representa a porcentagem de sócios que entraram depois da data inicial e saíram antes da data final do período analisado. Procure manter este número o mais baixo possível. É compreensível que algum novo sócio deixe o clube por motivos diversos, contudo, se o clube informar cuidadosamente os sócios potenciais sobre as responsabilidades dos rotarianos e mantiver um programa efetivo de orientação aos entrantes, a quantidade de novos sócios dando baixa deve se reduzir drasticamente.

Sócios existentes

Preste atenção agora ao número constante da caixa **Sócios existentes que saíram** (à esquerda), que mostra quantos dos sócios que faziam parte do clube na data inicial se desligaram antes da data final, ou seja, a porcentagem de desgaste do clube (**__% de Baixa de sócios existentes**). Uma baixa porcentagem de desgaste indica que o clube está sendo capaz de reter os sócios que possui.

O presidente do RI em 2004-05, Glenn Estess Sr., estabeleceu como meta o máximo de 3% de desgaste para todos os clubes. Se seu clube ainda não alcançou esta meta, consulte as tabelas a seguir para definir sua posição.

- A primeira coluna mostra a meta.
- A segunda coluna fornece as porcentagens que indicam boa taxa de retenção.
- A terceira coluna mostra em que ponto o clube pode considerar que está tendo problemas com retenção.
- A quarta coluna mostra a zona de perigo, ou o ponto onde o clube necessita tomar ação imediata.

Os gráficos de referência fornecidos aqui analisam dois períodos, três e cinco anos. Tenha em mente que o efeito da baixa de um sócio em um clube pequeno resulta em porcentagem maior do quadro social do que se o clube possuísse mais sócios.

Estudo de três anos

Meta	Aceitável	Problemática	Zona de Perigo
15%	15-25%	25-35%	>35%

Estudo de cinco anos

Meta	Aceitável	Problemática	Zona de Perigo
15%	15-30%	30-45%	>45%

Outros recursos

Se a porcentagem de desgaste do clube precisa ser melhorada, consulte outros recursos como a seção pertinente da publicação Retenção do Guia para Desenvolvimento do Quadro Social (417-PO). Revitalizar o clube com novas atividades, implementar um programa de orientação abrangente e oferecer educação continuada aos sócios são maneiras de melhorar a taxa de desgaste. A ajuda do Coordenador Regional do Quadro Social do RI (RRIMC) de sua área pode também ser de grande valia (uma lista dos coordenadores pode ser encontrada no site do RI). Tanto eles quanto os Coordenadores Zonais do Quadro Social do RI (RIMZCs) são rotarianos especializados em desenvolvimento do quadro social.

Queremos salientar que este modelo é limitado por restringir a definição de novos sócios àqueles que entraram no clube dentro de um período específico. Para uma melhor visão do tempo que os sócios permanecem no clube, utilize o Perfil de Baixa de Sócios.