

Perfil de Baixa de Sócios

Para poder compreender os pontos fortes e fracos referentes à retenção de sócios, é importante saber por quantos anos estes fazem parte do clube. As instruções constantes das próximas páginas descrevem os procedimentos para criação do gráfico com o Perfil de baixa de Sócios, onde pode-se averiguar o tempo de permanência dos rotarianos no Rotary Club. A tendência mostrada possibilitará a elaboração de estratégias dedicadas a mantê-los no clube.

O Perfil de baixa de Sócios separa os ex-sócios em “grupos de domínio”, conforme o período entre admissão e baixa. Cada grupo é plotado no gráfico, que indica onde a maioria das baixas vem ocorrendo.

Como cada grupo de domínio possui necessidades diferentes, as estratégias de como tratá-los devem também ser distintas. Ao identificar quantos ex-sócios pertencem a cada grupo, o clube pode concentrar seus esforços onde houve mais perda de rotarianos.

Por exemplo, se for definido que a maioria dos ex-sócios deixam o clube nos primeiros dois anos, o enfoque deve ser exatamente neste grupo. As estratégias adotadas neste caso poderiam envolver o fornecimento de informações mais detalhadas antes de a pessoa ser admitida, o aprimoramento da programação de orientação de novos sócios, além de seu imediato envolvimento em programas e projetos.

Obviamente, o objetivo é manter no quadro social os sócios de todos os grupos de domínio. O perfil de baixa de sócios é somente uma ferramenta para identificar os grupos mais vulneráveis em cada clube.

Siga as instruções das páginas 2 a 5 para criar o perfil de seu clube e as informações das páginas 6 a 9 para analisá-lo.

Criação do Perfil de baixa 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 que o presidente ou secretário do clube 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.
- 3) Clique em **Baixa de sócios** (próximo a **Ver**) para obter a lista de sócios que saíram do clube.
- 4) 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.
- 5) Clique em copiar para fazer uma cópia destas informações.
- 6) Abra um arquivo novo em Microsoft Excel.
- 7) 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.
- 8) Elimine a linha com o cabeçalho **As seguintes pessoas não pertencem mais ao clube**, no topo da lista.
- 9) Elimine a coluna A (denominada **Ver**). 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. 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 Perfil de baixa de Sócios.

Elaboração do Perfil de baixa de Sócios

- 1) No arquivo de Excel, insira uma nova coluna entre as colunas **Baixa efetuada em** e **Categoria**. Intitule-a **Dias no Rotary**. Certifique-se de que as células nesta coluna estejam formatadas 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 de Excel deve ser similar à mostrada a seguir:

D2		=C2-B2					
	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	

- 2) Ao lado da coluna **Dias no Rotary**, insira uma nova coluna e intitule-a **Anos no Rotary**. Certifique-se de que as células nesta coluna estejam formatadas como números, não datas, e mostrem 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 de Excel deve ser parecida com a mostrada abaixo:

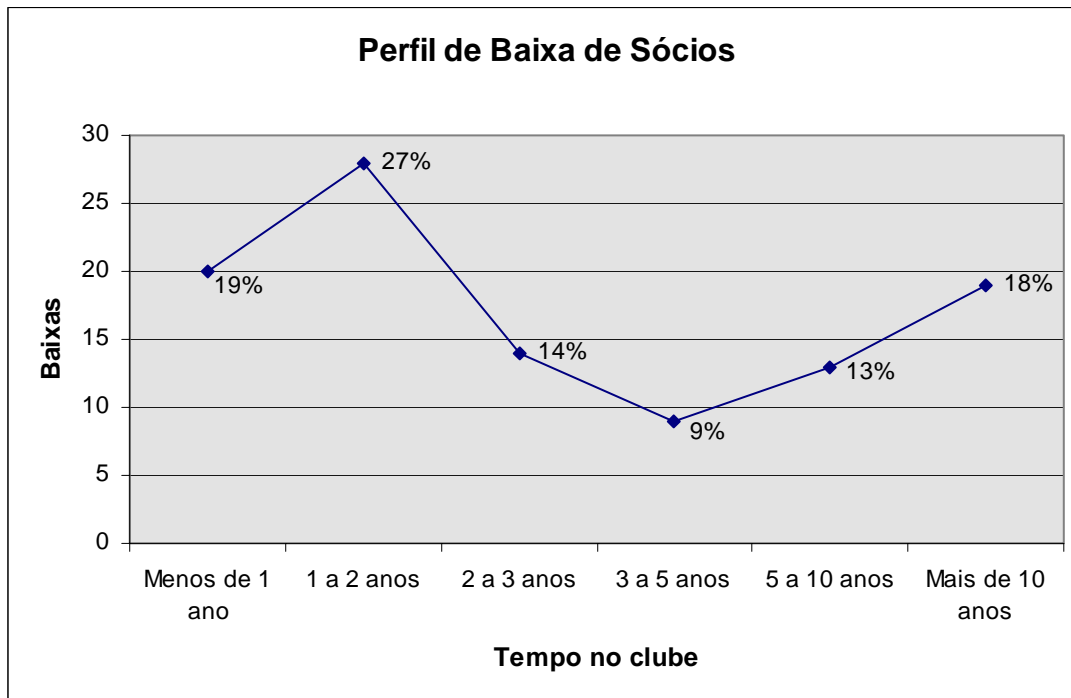
E2		=D2/365					
	A	B	C	D	E	F	G
1	Nome	Admissão	Baixa efetuada em	Dias no Rotary	Anos no Rotary	Categoria	Situação como sócio
2	Doe, John	02-Jan-01	19-Apr-04	1203	3.3	Active	Terminated - Attendance
3	Smith, Jane	01-Feb-95	30-Jun-01	2341	6.4	Active	Terminated - Moved

- 3) Ordene a lista de sócios em função da coluna **Anos no Rotary**. *Para evitar dados cruzados, certifique-se de primeiro marcar todas as informações como um bloco.*

- 4) 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 nos clubes: **Menos de 1 ano, 1 a 2 anos, 2 a 3 anos, 3 a 5 anos, 5 a 10 anos, Mais de 10 anos**.
- 5) Volte à planilha referente ao clube e conte o número de sócios que estiveram no clube por menos de 1 ano. Insira o número encontrado na coluna **Menos de 1 ano** da página **Resumo**.
- 6) Repita o procedimento com relação às outras colunas. 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	
3							

- 7) Marque como um bloco os cabeçalhos das colunas e a linha com os números de sócios da planilha **Resumo**. Na barra de ferramentas, clique em *Inserir* e escolha *Gráfico*.
- 8) Siga as orientações do programa.
Obs.: Recomenda-se a seleção da opção gráfico de linha.
- 9) 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.

Dicas para análises

O seguimento das instruções acima produz um gráfico que mostra a tendência de baixa nos diferentes grupos de domínio. Pode ser útil também criar um gráfico somente com dados mais recentes (por exemplo: dos últimos três a cinco anos), principalmente se o clube foi fundado há muito tempo. Esta restrição permite averiguar em detalhe os dados que têm conseqüências na atualidade. Para tal, após obter as informações do Acesso ao Portal, escolha o período que deseja avaliar e apague todos os sócios cuja baixa *não* ocorreu no período analisado. Siga as instruções da página 3, a partir de “Elaboração do Perfil de baixa de Sócios”.

Outra função interessante pode ser a comparação entre o perfil atual e o perfil de um determinado ano. Para aplicar este passo, crie um gráfico para o último ano rotário concluído e um segundo gráfico com os dados de determinado ano rotário. Por exemplo, um para 2003-2004 e outro para 1999-2000.

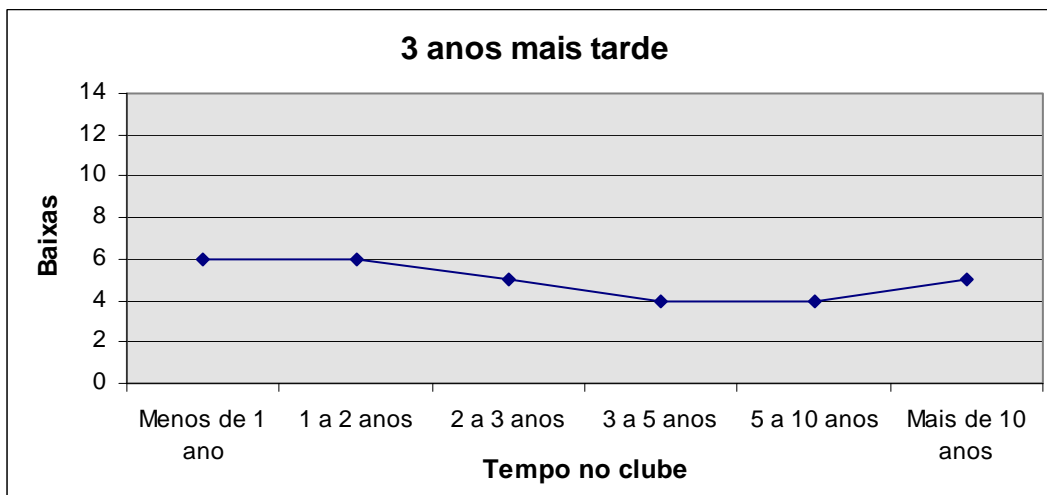
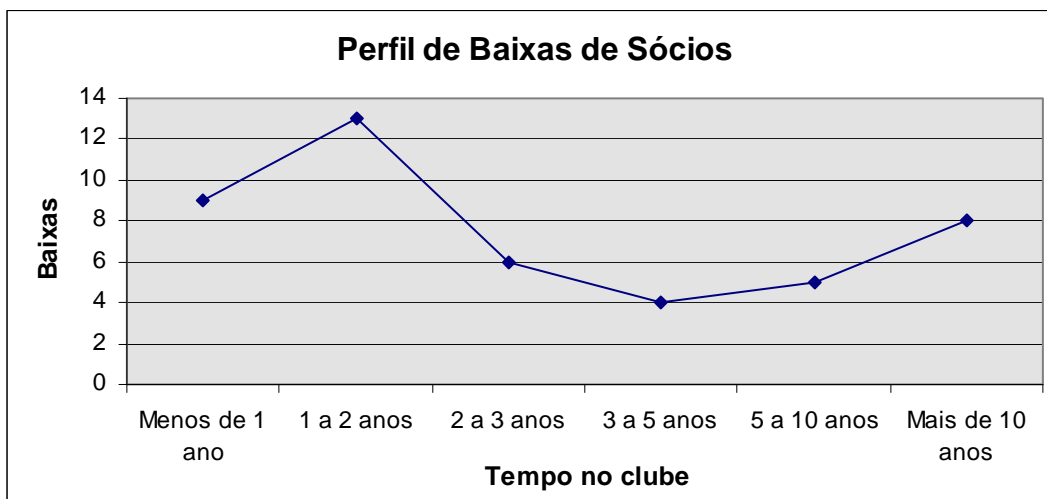
Avaliação do Perfil de baixa de Sócios

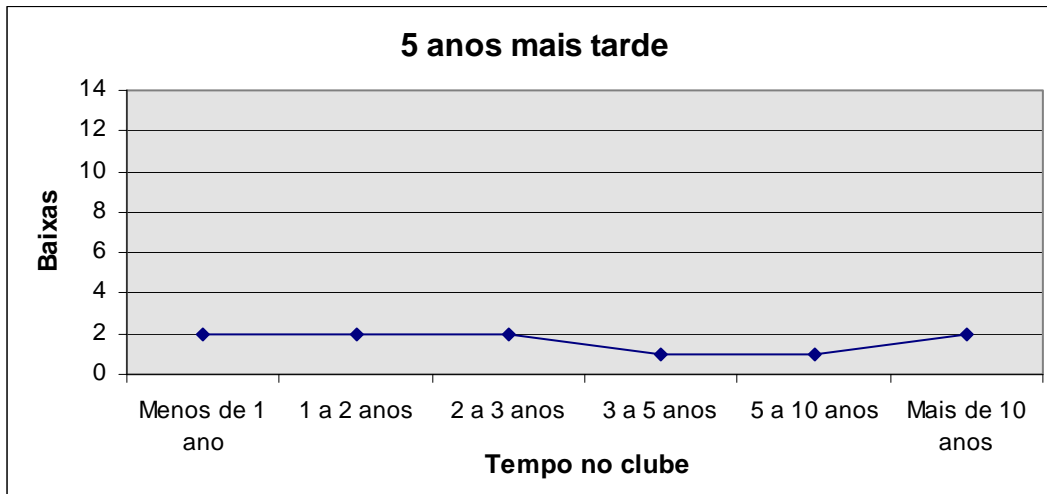
No gráfico do perfil, verifique quais são os pontos mais altos da linha mostrada. O grupo (ou grupos) de domínio referente a este ápice é o que necessita de atenção extra.

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 abcissas.

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 no *Guia para Desenvolvimento do Quadro Social* (417-PO). 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 dificuldade em atender aos requisitos de frequência e por condições financeiras. 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 terem nele permanecido por apenas 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 companheiros 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.