



Lions Clubs International

GUIA ADMINISTRATIVO

COMO VOCÊ CLASSIFICARIA O SEU CLUBE?

Uma ferramenta essencial de avaliação para os clubes



COMO VOCÊ CLASSIFICARIA O SEU CLUBE?

Uma ferramenta essencial de avaliação para os clubes - Guia administrativo

Então você decidiu fazer a avaliação do seu clube. Descobrir pequenos problemas para que se possa corrigi-los antes de se tornarem grandes economiza tempo e recursos. Os resultados podem também ajudá-lo a se concentrar nas áreas em que houve mudanças nas vontades dos seus sócios.

Esse processo lhe permite ver o clube conforme os olhos dos sócios – o que está indo bem e o que requer atenção. Talvez algumas respostas lhe surpreendam, outras não.

É importante que mantenha a mente aberta para receber as opiniões dos sócios, mesmo que haja criticismo. Lembre-se – toda crítica representa uma oportunidade de melhorias para o clube.

SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DA PESQUISA

Quando –

- Talvez seja uma boa ideia distribuir a pesquisa durante uma reunião de clube para que os sócios possam completá-la naquele momento. Permita-lhes pelo menos de 30 a 45 minutos para concluírem a pesquisa.
- Para os sócios que não estiverem presentes, providencie a forma mais conveniente para distribuir e recolher os formulários. Não esqueça de estipular uma data para a devolução dos mesmos.
- Ao distribuir os formulários, certifique-se de explicar o sistema de classificação por números. Para esta pesquisa: **1** é a **pior** pontuação e **6** é a **melhor**, com exceção da Pergunta 7. Siga as instruções para essa pergunta.

O que –

- Uma cópia da pesquisa para cada sócio
- Canetas ou lápis
- Folhas avulsas em branco para comentários adicionais

Quem –

- Inclua todos os sócios do clube, não apenas os dirigentes. Solicitando a opinião de todos, você obterá uma visão geral melhor do clube, ao mesmo tempo em que mostrará aos sócios como a opinião deles é importante.
- Incentive as pessoas a darem opiniões francas. Conduza a avaliação de forma anônima para que haja mais incentivo.

DETERMINE OS RESULTADOS

Recolha os dados

- Siga a *Folha de pontuação da pesquisa* para organizar as respostas.

FOLHA DE PONTUAÇÃO DA PESQUISA

Use esta folha para registrar os pontos de cada afirmativa e determinar as categorias de respostas das 2 Mais altas e 2 Mais baixas.

Neste modelo, a afirmativa recebeu três 1, três 2, zero 3, oito 4, doze 5 e três 6 como respostas.

2 Mais baixas			2 Mais altas				Total de respostas	Número de respostas das 2 mais baixas	Número de respostas das 2 mais altas	Percentual de respostas das 2 mais baixas	Percentual de respostas das 2 mais altas
1	2	3	4	5	6						
3	3	0	8	12	3	29	6	15	21%	52%	

Comece contando quantos pontos os sócios deram a cada afirmativa. Isto indica a distribuição de pontos: se os pesquisados concordam, discordam ou são neutros em relação a afirmativa.

Também registre o número total de respostas dadas por afirmativa. (Lembre-se que os sócios talvez não respondam a todos as afirmativas.)

Agora, some o número de respostas 5 e 6 por afirmativa. Este total é das respostas na categoria 2 Mais altas, que corresponde ao número de respostas que concordam com a afirmativa. No modelo este total é 15.

Divida o número de 2 Mais altas pelo número total de respostas (29). O resultado é o percentual de respostas de 2 Mais altas. Aqui, o resultado é 52%.

Faça o mesmo para as respostas 1 e 2, que são a categoria de 2 Mais baixas. Neste exemplo, há 6 respostas de 2 Mais baixas, ou 21% das respostas recebidas.

Siga estas etapas para cada afirmativa nas perguntas 2, 3, 4, 10 e 11. Anote os dados nas tabelas a seguir.



LCI criou um modelo de planilha para você usar com este guia. Para encontrar o modelo da pesquisa Como você classificaria o seu clube?, digite "ME-15C" na caixa de busca localizada no canto superior direito do website de LCI.

PERGUNTA 2: IMPORTÂNCIA DA ATIVIDADE VOLUNTÁRIA

	2 Mais baixas						2 Mais altas		Total de respostas	Número de respostas das 2 mais baixas	Número de respostas das 2 mais altas	Percentual de respostas das 2 mais baixas	Percentual de respostas das 2 mais altas
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													
L													
M													

PERGUNTA 3: SATISFAÇÃO COM O SEU LIONS CLUBE

	2 Mais baixas						2 Mais altas		Total de respostas	Número de respostas das 2 mais baixas	Número de respostas das 2 mais altas	Percentual de respostas das 2 mais baixas	Percentual de respostas das 2 mais altas
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													

PERGUNTA 4: SATISFAÇÃO COM AS REUNIÕES

	2 Mais baixas						2 Mais altas		Total de respostas	Número de respostas das 2 mais baixas	Número de respostas das 2 mais altas	Percentual de respostas das 2 mais baixas	Percentual de respostas das 2 mais altas
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													
L													

PERGUNTA 10: AVALIAÇÃO DO SEU LIONS CLUBE

	2 Mais baixas						2 Mais altas		Total de respostas	Número de respostas das 2 mais baixas	Número de respostas das 2 mais altas	Percentual de respostas das 2 mais baixas	Percentual de respostas das 2 mais altas
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													

4 Como você classificaria o seu clube?

PERGUNTA 10: *Continuação*

L										
M										
N										
O										
P										

PERGUNTA 11: ASPIRAÇÕES E FRUSTRAÇÕES DOS LEÕES COM O CLUBE

	2 Mais baixas						2 Mais altas		Total de respostas	Número de respostas das 2 mais baixas	Número de respostas das 2 mais altas	Percentual de respostas das 2 mais baixas	Percentual de respostas das 2 mais altas
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													

Agora, preencha as seguintes tabelas acrescentando os percentuais para cada afirmativa listada.

Tabela 1 – Mentalidade voltada ao serviço

	<i>% das 2 Mais altas</i>	<i>% das 2 Mais baixas</i>
2A		
2B		
2G		
2H		
2I		
3C		
3D		
10A		
10B		
10G		
10H		
10I		

Tabela 2 – Boa comunicação

	<i>% das 2 Mais altas</i>	<i>% das 2 Mais baixas</i>
2D		
2E		
4D		
4I		
10D		
10E		
11G		
11I		
11J		

Tabela 3 – Forte quadro social

	<i>% das 2 Mais altas</i>	<i>% das 2 Mais baixas</i>
2L		
3E		
10L		
11B		
11B		

Tabela 4 – Conservação de sócios

	% das 2 Mais altas	% das 2 Mais baixas
2F		
2J		
2K		
3A		
3B		
3F		
3G		
3H		
3I		
3J		
4A		
4B		
4F		
10F		

Tabela 5 – Liderança eficaz do clube

	% das 2 Mais altas	% das 2 Mais baixas
2C		
2M		
4C		
4E		
4G		
4H		
4J		
4K		
4L		
10C		
10M		
11A		
11B		
11D		
11E		
11F		

As perguntas remanescentes estão todas relacionadas à logística das reuniões – onde, quando e como ocorrem as reuniões do clube.

Registre as respostas do seu clube para cada uma das perguntas.

Pergunta 5:
Com que frequência você gostaria de se reunir?

Com mais frequência	
Assim está bem	
Com menos frequência	

Pergunta 6:
Com que frequência você gostaria de se reunir em pessoa? *(Desconsidere as pesquisas com respostas múltiplas.)*

Mais de uma vez por semana	
Uma vez por semana	
Três vezes ao mês	
Duas vezes ao mês	
Uma vez por mês	
Menos frequente do que uma vez ao mês	
Nunca	

Para a Pergunta 7, registre em quais os dias os sócios preferem se reunir. Discuta sobre o melhor dia possível para a reunião quando apresentar os resultados ao clube.

Por fim, use o formulário de *Comentários* para organizar quaisquer comentários da Pergunta 12. Organize os comentários por assunto e se o comentário é positivo ou negativo. Preencha um formulário separado para cada assunto.

Agora siga as etapas da próxima seção para obter mais informações a partir dos resultados.

Pergunta 7:
Em que dia da semana você gostaria que se realizassem as reuniões? *Numere em ordem de preferência*

Domingo	
Segunda-feira	
Terça-feira	
Quarta-feira	
Quinta-feira	
Sexta-feira	
Sábado	

Pergunta 8:
Em que horário você gostaria que se realizassem as reuniões?

De manhã	
No horário do almoço	
À noite	

Pergunta 9:
Você prefere fazer uma reunião de clube com refeição?

Sim	
Não	

AVALIE OS DADOS

Depois que os seus cálculos estiverem concluídos:

1. Observe a distribuição geral das respostas dadas por afirmativa. É aí que ficará evidente a opinião geral dos sócios. As respostas a cada afirmativa são semelhantes ou a opinião dos sócios varia?
2. Observe as categorias de 2 Mais altas e as 2 Mais baixas para cada afirmativa. Elas indicam as opiniões mais fortes do seu clube. Use o formulário de *Resumo das 2 Mais altas/2 Mais baixas* para listar os cinco itens com pontuação mais alta e mais baixa.
 - a. Para a lista “faz bem”, comece com o maior percentual de 2 Mais altas. Se dois itens empatarem, comece com aquele que recebeu o maior número de pontuação das 2 Mais altas.
 - b. Para a lista “poderia melhorar”, comece com o maior percentual de 2 Mais baixas. Se dois itens empatarem, comece com aquele que recebeu o maior número de pontuação das 2 Mais baixas.
3. Observe agora as percentagens das 2 Mais altas para as Afirmativas 2A-2M e 10A-10M. A Pergunta 2 mostra o que é importante para os sócios do seu clube, enquanto a Pergunta 10 mostra o que os sócios acham que o clube faz bem. Como as afirmativas são as mesmas, as diferenças de pontuação ilustram onde as atividades do clube e as expectativas dos sócios se alinham.

Complete a tabela de Diferença de pontuação a seguir. Para calcular a diferença para cada afirmativa, subtraia o percentual das 2 Mais altas para a Pergunta 2 da sua correspondente na Pergunta 10 (ou $P10 - P2$).

Por exemplo, se uma afirmativa na Pergunta 10 teve uma resposta de 60% na categoria 2 Mais altas, mas na Pergunta 2 a mesma afirmativa teve uma resposta de 90% nas 2 Mais altas, o diferencial seria de -30 pontos.



Diferença de pontuação

% de respostas 2 Mais altas: Pergunta 10 % de respostas 2 Mais altas: Pergunta 2

<i>exemplo</i>	<i>60</i>	<i>90</i>	<i>-30</i>
A			
B			
C			
D			
E			
F			
G			
H			
I			
J			
K			
L			
M			

Se a diferença de pontuação for negativa, significa que os sócios do clube pensam que a questão é importante, mas as atividades do clube estão aquém das suas expectativas. Se a diferença de pontuação for positiva, as atividades do clube estão excedendo as expectativas dos sócios nessa área. Quanto maior for o número de diferença de pontuação, maior é a distância entre as expectativas dos sócios e as atividades do clube.

- Em seguida, examine a pontuação para a Pergunta 3. Ela indica se os sócios estão satisfeitos com o clube. Todas as afirmativas que receberem um grande percentual de respostas da 2 Mais baixas requerem atenção. Aborde estas questões com o clube e veja quais são os ajustes necessários, começando com todas as afirmativas que apresentem a percentagem de 2 Mais baixas maior do que cinquenta por cento.
- Agora observe a Pergunta 11, a qual aborda os desejos e frustrações que os sócios tenham para com o clube. Aqui também, as afirmativas que receberem um grande percentual de respostas da 2 Mais baixas devem ser abordadas com os sócios.

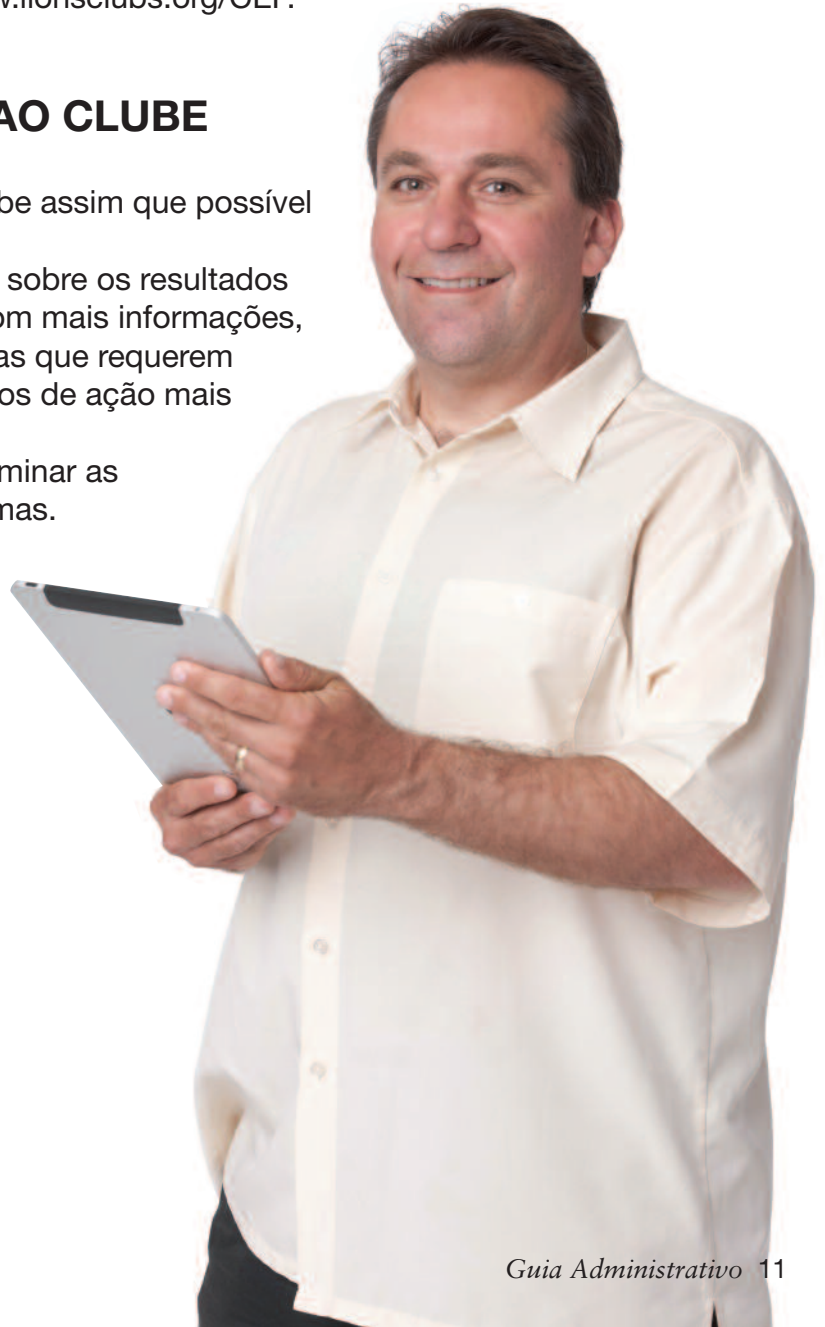
6. Por fim, examine as Tabelas de 1 a 5. Cada tabela representa uma das cinco características de um clube excelente.
 - a. Tabela 1 mostra se o clube tem uma mentalidade voltada ao serviço.
 - b. Tabela 2 mostra se o clube tem uma boa comunicação.
 - c. Tabela 3 mostra se o clube tem um programa forte para o quadro social.
 - b. Tabela 4 mostra se o clube tem uma boa conservação de sócios.
 - e. Tabela 5 mostra se o clube tem funcionamento e liderança eficaz.

Em cada área, concentre-se primeiro nos assuntos onde há altas percentagens das 2 Mais baixas, especialmente se for maior do que cinquenta por cento. Então explore as possibilidades de modificações em áreas em que as percentagens de 2 Mais altas estejam abaixo de cinquenta por cento.

Estas características são amplamente abordadas no Processo de Excelência de Clube (CEP). Mais informações sobre o CEP estão disponíveis no website de Lions Clubs International (LCI) em www.lionsclubs.org/CEP.

APRESENTE OS RESULTADOS AO CLUBE

- Conte os resultados aos sócios do clube assim que possível durante uma reunião.
- Mantenha uma discussão aberta tanto sobre os resultados positivos como sobre os negativos. Com mais informações, você poderá determinar melhor as áreas que requerem atenção assim como desenvolver planos de ação mais eficazes para resolver os problemas.
- Use as opiniões dos sócios para determinar as prioridades na abordagem dos problemas. Use o formulário de *Prioridades* para listá-las em ordem.



CRIE OS PLANOS DE AÇÃO PARA O CLUBE

Alguns problemas talvez requeiram somente alguns ajustes para serem resolvidos. Outros, certamente exigirão mais tempo e atenção.

- Crie um plano separado para cada área que precise de uma solução.
- Use o formulário de *Plano de Ação* para organizar o que precisa ser feito. Ao desenvolver o Plano de Ação, avalie o tempo e os recursos necessários para cada item a quais os Leões que gostariam de estar envolvidos.
- Para gerar mais entusiasmo no clube e para mostrar rápidos resultados positivos, faça logo algumas melhorias rápidas para que os sócios comecem a ver os resultados em seguida.
- Concentre-se nos itens que receberam os maiores percentuais de 2 Mais baixas, o que indica que uma grande proporção dos sócios discordam com aquele item.

Certifique-se de explorar os recursos disponíveis no website de LCI (www.lionsclubs.org). Você encontrará formulários e guias dos quais pode fazer o download para que lhe ajudem com as próximas etapas.

Assim que o seu plano for finalizado, apresente-o à diretoria para as aprovações necessárias.

A etapa final é a implementação das modificações – quanto tempo isto demorará depende da quantidade e da seriedade dos problemas.

IMPLEMENTE OS SEUS PLANOS

Comece a fazer os ajustes assim que possível.

- Compartilhe os seus planos com o clube e relate o progresso regularmente.
- Para mudanças em grande escala, solicite a opinião dos sócios para se certificar de que as soluções sejam mesmo melhorias.
- Comemore os sucessos para manter os sócios motivados e felizes por tornarem o clube ainda melhor.

Você perceberá que o tempo gasto na realização de uma avaliação profunda do seu clube – seguida de resultados – reverterá em muitos benefícios. Um clube forte e eficiente mantém os sócios atuais satisfeitos e motivados, é atrativo para os novos sócios e consegue servir com sucesso a sua comunidade.

COMENTÁRIOS

(Pergunta 12)

Assunto: _____

Positivo	Negativo

Crie um formulário separado para cada assunto.

RESUMO DAS 2 MAIS ALTAS/2 MAIS BAIXAS

O que o nosso clube faz bem? <i>(Maiores percentuais de 2 Mais altas)</i>	Em que o nosso clube poderia melhorar? <i>(Maiores percentuais de 2 Mais baixas)</i>
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5

PRIORIDADES

1
2
3
4
5

PLANO DE AÇÃO

Problema: _____

O que? (Etapas da ação)	
Quem? (Leão responsável)	
Recursos? (O que precisamos)	
Quando? (Prazos)	
Resultado? (O que você quer que aconteça)	

Crie um plano separado para cada problema a ser resolvido.



Lions Clubs International

Lions Clubs International
300 W 22nd St
Oak Brook, IL, 60523-8842 EUA
www.lionsclubs.org
E-mail: memberops@lionsclubs.org
Fone: 630.571.5466