

MANTER ASSOCIADOS: UM ESFORÇO NECESSÁRIO

Escola de
Associativismo



Escola de
Associativismo



Manter associados: um esforço necessário

Vitória - ES
Brasil
2020



© 2020. *Escola de Associativismo*

Essa publicação foi elaborada pela Escola de Associativismo. Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/02/1998. É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, por quaisquer meios, sem autorização prévia da Escola de Associativismo.

© *Escola de Associativismo*

Ficha catalográfica elaborada pela Escola de Associativismo

Dados Internacionais de Catalogação na publicação (CIP)

S792a Escola de Associativismo
Manter associados: um esforço necessário - Vitória :
ES, 2020.

19 p. : iL.

Incluir biografia

O que é mais difícil? Captar ou mantê-los? 2. Vivência e socialização: essenciais para manter associados. 3. Técnica de apadrinhamento. 4. Como despertar a sensação de pertencimento no associado? 5. Criando um ciclo de formação do associado. 6. Comunicação clara ajuda a manter os associados. 7. Existe um momento mais crítico em se tratando de perder um associado?

Escola de Associativismo

Avenida Américo Buaiz, 501 Edifício Victoria Office Tower
Torre Leste, Sala 504 CEP 29050-420
Vitória - ES Tel: (27) 3334-5741
www.escoladeassociativismo.com

Realização

Escola de Associativismo

Colaboradores de conteúdo

Cristal Carvalho
Emílio Augusto Barbosa
Henrique Romano



CRISTAL CARVALHO

*Presidente da ASSEVILA -
Associação de Empresários
de Vila Velha-ES (2018/21)*



EMÍLIO AUGUSTO BARBOSA

*Presidente da Action a Associação
Capixaba de Tecnologia
(2019/22)*



HENRIQUE ROMANO

*Presidente do Instituto
Líderes do Amanhã
(2020)*

Apoio para esta edição

Instituto Americo Buaiz

Organização, design e diagramação

ebrand - a agência da Inovação
IEL - ES Instituto Euvaldo Lodi

Realização



SUMÁRIO

Sobre o curso	06
O que é mais difícil? captar associados ou mantê-los?	07
Vivência e socialização: essenciais para manter associados - <i>Como estimular a convivência entre associados</i>	08
Técnica de apadrinhamento	09
Como despertar a sensação de pertencimento no associado - <i>Nomeações para cargos, comitês, comissões e palestras ajudam a manter associados?</i>	10
Criando um ciclo de formação do associado	11
Comunicação clara ajuda a manter os associados	12
Existe um momento mais crítico em se tratando de perder um associado ? - <i>O primeiro ano é o mais importante?</i> - <i>Em caso de saída iminente, como lidar?</i> - <i>Existe algum caso em que é possível deixar o associado se deligar?</i>	13
Conclusão	16
Referências bibliográficas	17



SOBRE O CURSO

O trabalho em uma associação é **cercado de benefícios**, mas também de muitos desafios, e um dos principais deles é manter os associados.

Para isso é preciso estimular sempre os novos associados, fazer com que eles se **sintam pertencentes** e mostrar que suas ações dentro da associação impactam positivamente um determinado coletivo.

É fundamental manter associados, inclusive para conquistar novos associados. Para isso, há técnicas e métodos que podem ser adotadas visando o engajamento dos associados e sua vivência dentro da associação e com seus membros, criando um **espírito de comunidade**.

Neste curso você irá conhecer essas técnicas de forma prática para que possa aplicá-las em sua associação e, assim, ter mais facilidade em manter seus associados.



CONTEÚDOS DESENVOLVIDOS

A Escola de Associativismo desenvolveu uma série de conteúdos exclusivos para fortalecer as associações. Esses conteúdos são disponibilizados por meio de pílulas, vídeos, cartilhas, podcasts e nas apresentações utilizadas nos cursos (on-line interativos e presenciais).

Tema/Conteúdo	Disponibilização				
	Pílula de Associativismo	Vídeo (ES, SP e SC)	Cartilha (ES, SP e SC)	Apresentação	Podcast
MD01 Os benefícios de uma sede					
MD02 A importância da renovação					
MD03 Inovação no Associativismo					
MD04 Aumentando o número de associados					
MD05 Desenvolvendo mercados por meio das associações					
MD06 Governança: não é só o presidente que precisa trabalhar					
MD07 Sustentabilidade financeira é vital					
MD08 Compliance e transparência nas associações					
MD09 Comunicar é preciso					
MD10 Política partidária nas associações					
MD11 Engajamento e envolvimento: indispensáveis		Apenas ES	Apenas ES		
MD12 Jovens no Associativismo: essencial		Apenas ES	Apenas ES		
MD13 Reuniões com resultados nas Associações		Apenas ES	Apenas ES		
MD14 Representatividade nas Associações: fundamental para ter influência		Apenas ES	Apenas ES		

1 O QUE É MAIS DIFÍCIL: CAPTAR ASSOCIADOS OU MANTÊ-LOS?

CRISTAL CARVALHO

Captar associados não é uma tarefa fácil, mas mantê-los é ainda mais difícil. Enquanto o processo de captação é rápido, o processo de manutenção precisa ser trabalhado em pequenas etapas, começando pela abordagem inicial, passando pela comunicação clara e ações estratégicas, até que seja construída uma relação saudável e que o associado se sinta pertencente àquela associação.

A manutenção do associado está diretamente relacionada com o vínculo que você consegue estabelecer entre a expectativa que ele tem e o valor percebido sobre sua participação na associação.

“É como um namoro: quando conhecemos alguém falamos sempre das qualidades, e quando vamos visitar um potencial novo associado nós falamos das qualidades que a associação tem. Porém, como num namoro, o tempo vai passando, você vai conhecendo melhor a relação e aí é a hora da verdade em que você precisa entregar o valor que foi prometido no momento inicial.”



CRISTAL CARVALHO

*Presidente da ASSEVILA -
Associação de Empresários
de Vila Velha-ES (2018/21)*

2 VIVÊNCIA E SOCIALIZAÇÃO: ESSENCIAIS PARA MANTER ASSOCIADOS.

O associado precisa se perceber como parte da associação. Ele não pode ser só um consumidor dos resultados, ele precisa entender que faz parte do processo de construção de valor. Uma das formas de isso acontecer é ele estar ativamente envolvido nos eventos, participando, construindo relacionamentos e, inclusive, negócios novos a partir desse relacionamento.

Um associado que tem uma boa relação com os demais, tanto do ponto de vista de socialização, quanto de conhecimento e networking, que está engajado em torno dos temas discutidos e que tem empatia com outros associados, ele possui uma percepção de valor muito maior, conseqüentemente fica muito mais atuante e com isso a associação consegue manter seus associados por muito mais tempo.

“Eventos são um meio de passar informações e gerar integração entre associados e com outros públicos, ou seja, agregar valor ao setor produtivo que está em torno da instituição. O Café Empresarial da ASSEVILA é uma ferramenta importantíssima para manter associados e para fazer negócios.”



CRISTAL CARVALHO

**Presidente da ASSEVILA -
Associação de Empresários
de Vila Velha-ES (2018/21)**

COMO ESTIMULAR A CONVIVÊNCIA ENTRE ASSOCIADOS

Uma associação pode produzir eventos como meio de gerar integração, de passar informações e interagir com outros públicos que não sejam só associados. Ou seja, conviver com o setor produtivo da cidade, com as pessoas que se preocupam com o hospital filantrópico do município ou da região, com os demais moradores e proprietários do seu bairro que está em torno da associação, pode gerar valor para a mesma.

Outra forma de estimular a convivência e a interação é criar mecanismos de formação, dentro da própria associação, estimulando elos e promovendo condições favoráveis para que outros vínculos sejam construídos além dos ligados ao trabalho associativista em si. Os integrantes de uma associação estão ali porque possuem uma coisa em comum e, ao se conhecerem melhor, podem perceber que há mais proximidade entre seus interesses do que conheciam.

3 TÉCNICA DE APADRINHAMENTO



Uma das formas de fazer com que um novo associado se sinta mais integrado à associação é utilizar a técnica de apadrinhamento, onde um novato ganha um “padrinho” que já tem experiência associativista, entende melhor o dia a dia da associação e pode ajudá-lo com suas primeiras funções, dúvidas e no processo de integração com o restante dos associados. O objetivo principal é fazer com que um novo associado se sinta pertencente àquela associação facilitando assim sua manutenção.

“Como a nossa associação desenvolve a formação de novas lideranças, ao oportunizarmos que os mentores tenham mentorados e os capacitem a participar do Líderes do Amanhã, nós estamos não só os novos associados que estão ingressando na organização, como também associados em processo de formação um pouco mais adiantado de poderem liderar um grupo de pessoas entrantes a se engajarem também no Líderes do Amanhã, então tudo isso amarra nossa proposta de um jeito muito interessante”



HENRIQUE ROMANO

Presidente do Instituto Líderes do Amanhã (2020)

4 COMO DESPERTAR A SENSÇÃO DE PERTENCIMENTO NO ASSOCIADO



As pessoas passam a se sentir parte, seja de uma cidade, família, empresa, ou associação, quando elas se sentem acolhidas por outros membros e quando percebem que a sua atuação dentro daquele grupo está gerando resultados positivos. Portanto a melhor forma de despertar a sensação de pertencimento é criar formas de integração daquela pessoa que está chegando agora e ainda não está familiarizada com a rotina as tarefas da instituição. Membros mais experientes devem se aproximar e se colocar à disposição para guiar os novatos para que eles possam se inserir e mergulhar cada vez mais fundo na proposta da associação. Isso se faz com paciência, estratégia e comunicação clara. É importante estar sempre dando um feedback para que os novos associados saibam no que estão acertando e no que precisam melhorar.

NOMEAÇÕES PARA CARGOS, COMITÊS, COMISSÕES E PALESTRAS AJUDAM A MANTER ASSOCIADOS?

“Uma forma de você buscar engajamento dos associados é buscar mecanismos de participação por meio de comissões e comitês. Nós temos na ACTION a criação do que chamamos verticais, em que a gente cria áreas de atuação específicas para alguns cenários possíveis e convidamos associados a participarem. Com isso você cria uma amplitude maior e não fica só fechado num grupo de diretores que estão atuando. Você cria oportunidades para muitos associados participarem da construção de resultados. Essa possibilidade dá ao associado mérito pelas conquistas da associação, e assim ele se sente mais parte do processo, muito mais envolvido”



EMÍLIO AUGUSTO BARBOSA

Presidente da Action a Associação Capixaba de Tecnologia (2019/22)

5 CRIANDO UM CICLO DE FORMAÇÃO DO ASSOCIADO

Uma técnica muito eficiente para capacitar associados e facilitar sua manutenção na associação é a criação de um ciclo de formação, onde é criado um programa linear, com etapas estratégicas que visam o envolvimento progressivo de um novo associado e de suas ações dentro da associação. É importante achar um equilíbrio, começar delegando poucas tarefas e ir aumentando a carga gradativamente quando o membro estiver se sentindo mais apto e confortável. Tudo isso deve ser acompanhado de perto por um mentor que deve estar sempre disposto a auxiliar e transmitir seu conhecimento associativista para aquelas pessoas que estão entrando agora, mas que são o futuro da associação.

“O Líderes do Amanhã tem uma preocupação muito grande com a manutenção dos associados. Para manter o engajamento nós adotamos uma série de estratégias gerenciais voltadas para nosso ciclo de formação, que é nosso “core business”, é o serviço que a gente oferece aos associados”



HENRIQUE ROMANO

Presidente do Instituto
Líderes do Amanhã (2020)

6

COMUNICAÇÃO CLARA AJUDA A MANTER OS ASSOCIADOS

Imagine a seguinte situação: você é abordado e convencido a se tornar um membro de uma associação. Você chega no seu primeiro dia na sede, e não aparece ninguém pra te receber. Ou quando você cumpre alguma tarefa ninguém te dá um feedback sobre o que você fez, se foi bom ou ruim. Ninguém te conta sobre os eventos da organização. Ninguém compartilha com você conhecimento útil.

A chance de você se desligar dessa associação é de quase 100%. A comunicação é fundamental em qualquer tipo de relação e entre associados e associação não é diferente. Um novo membro precisa se sentir acolhido, precisa desenvolver laços, aprender as funções e principalmente: ser comunicado dos resultados! A sensação de pertencimento está diretamente relacionada com a consciência de que seu trabalho ali está fazendo a diferença, está conquistando objetivos e está melhorando a vida do coletivo.

Busque sempre perfis de associados que sejam comunicativos e amigáveis e crie mecanismos internos que desenvolvam a comunicação entre membros. Com certeza isso irá impactar na sua taxa de manutenção de associados.

“ Cada público tem uma forma mais apropriada de comunicação. Entendendo isso, construir esses canais de comunicação com os associados, por meio de redes sociais e ferramentas digitais, pode aproximar o seu associado da associação, trazendo informações e recebendo feedback em tempo real. Existem pessoas que se familiarizam melhor com redes sociais, outras que preferem reuniões presenciais, então é importante você entender seu público para escolher a forma de relacionamento mais eficiente para fazer sua comunicação.”



EMÍLIO AUGUSTO BARBOSA

Presidente da Action a Associação Capixaba de Tecnologia (2019/22)

7

EXISTE UM MOMENTO MAIS CRÍTICO EM SE TRATANDO DE PERDER UM ASSOCIADO?

Existem momentos mais críticos para a perda de associados, mas isso varia de acordo com a associação e seus mecanismos. Essa iminência de desligamento pode ser tanto num momento inicial, onde um novo membro não recebe todo o suporte necessário para despertar sua vontade de ficar, quanto num momento futuro quando a falta de estratégias de manutenção faz com que associados caiam numa rotina monótona e percam o interesse pelo trabalho associativista. Ou ainda num momento já no final, onde o associado já contribuiu muito para aquela associação e agora deseja se desligar para descansar ou se dedicar a outras coisas.

Precisamos lembrar que seres humanos são muito diferentes entre si. Pessoas possuem personalidades diferentes, algumas são mais extrovertidas, outras mais tímidas, mas não necessariamente quer dizer que a mais extrovertida vai desempenhar melhor o papel no associativismo. Por isso é importante entender e respeitar o temperamento e o tempo da pessoa, sempre se colocando à disposição para auxiliar no processo de valorização de cada associado.

O PRIMEIRO ANO É O MAIS IMPORTANTE?

O primeiro ano é quando um novo associado está se acostumando com o dia a dia da associação. É quando ele avalia o que encontrou, tira conclusões e descobre se suas expectativas foram alcançadas ou frustradas. Por isso é tão importante o acompanhamento de novos associados, para que eles não pensem que aquelas coisas que foram prometidas durante o processo de convencimento a ingressar na organização se perderam. Mas vale ressaltar que mesmo após um primeiro ano de sucesso, em que o associado foi completamente integrado ao grupo e está feliz no desempenho de sua função, não se pode relaxar, pois as coisas podem mudar rápido e favorecer o desligamento. Acompanhamento constante, sempre com novidades, entregas positivas e comunicação clara é a receita para a manutenção dos associados.

EM CASO DE SAÍDA IMINENTE, COMO LIDAR?

Ao perceber que um associado está desinteressado, desligado ou infeliz na associação, cabe ao líder dessa associação realizar uma aproximação amigável para saber o que está acontecendo e o que ele pode fazer para remediar essa situação. Cada associado é importante e agrega valor, por isso é importante que todos estejam felizes em seu trabalho associativista para que possam desempenhar sua função com total produtividade. Para capacitar e profissionalizar um associado você investe tempo e recursos, portanto não pode ter uma postura passiva em caso de desligamentos iminentes, é necessário estabelecer estratégias para lidar com esse tipo de situação e manter a associação sempre fortificada.

“É como diz aquele ditado: um comandante nunca deve deixar um soldado para trás. É assim que eu me vejo. Como líder da ASSEVILA, se eu vejo algum associado que não está participando, eu faço contato pessoalmente para buscar uma solução”



CRISTAL CARVALHO

*Presidente da ASSEVILA -
Associação de Empresários
de Vila Velha-ES (2018/21)*

EM ALGUNS CASOS, É PREFERÍVEL DEIXAR COM QUE O ASSOCIADO SE DESLIGUE?

As associações congregam diferentes tipos de associativistas, com distintas personalidades. Por isso, é preciso estar atento aos que tem posturas mais bélicas, que fazem críticas destrutivas exclusivamente e não procuram edificar a associação. É importante entender o que está causando um comportamento assim para evitar que outros associados se desmotivem ou até mesmo tornem-se negativos também. Para isso, é imprescindível, aproximação com esses associados para resolver e melhorar sua relação com a associação. Se a aproximação não der o efeito esperado, de participação do associado para fazer a associação ficar cada vez mais forte, entre perder um ou correr o risco de perder muitos associados, opte pelo coletivo.

8

RESUMINDO...

- 1.** uma associação deve compreender que manter associados é mais difícil que captá-los;
- 2.** é necessário estimular a convivência entre os associados e a criação de vínculos entre eles, inclusive os que extrapolam os limites do associativismo;
- 3.** a formação dos novos membros é imprescindível para sua manutenção na associação;
- 4.** a técnica de apadrinhamento é de grande relevância no acolhimento e desenvolvimento dos novos membros;
- 5.** nomeações para cargos, comitês, comissões, palestras e etc devem ser práticas constantes das associações para fazer com que seus membros mantenham-se participativos;
- 6.** comunicar-se de forma clara com os associados é necessário e gera engajamento;
- 7.** saber identificar o "joio" do "trigo", o associado bélico dentre os demais, é importante para manter o grupo motivado.

9 CONCLUSÃO

Manter associados: um esforço necessário” teve como objetivo principal mostrar a importância de se ter uma boa taxa de manutenção de associados e como isso impacta diretamente o crescimento e qualidade de uma associação. Além disso, durante o curso você foi apresentado a uma série de técnicas e métodos utilizados em associações de sucesso e que as ajudam a manter seus associados na fase inicial de formação do novo membro e durante toda sua trajetória na associação.

Este curso faz parte da Série 2 de módulos didáticos produzidos pela Escola de Associativismo para a disseminação da cultura e fortalecimento do associativismo no Brasil e no mundo.

Acesse nosso site e conheça mais!

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTRO, Sérgio Rogério de.
Pílulas de Associativismo para o tema do curso 15 da Escola de Associativismo. Agosto de 2020.

ROMANO, Henrique.
Entrevista concedida à Escola de Associativismo. Vitória – ES, 11 de agosto. de 2020.

CARVALHO, Cristal.
Entrevista concedida à Escola de Associativismo. Vitória – ES, 12 de agosto. de 2020.

BARBOSA, Emílio Augusto.
Entrevista concedida à Escola de Associativismo. Vitória – ES, 04 de setembro. de 2020.



Escola de Associativismo



A Escola de Associativismo tem como proposta fomentar o associativismo de alto nível, com atuação independente, respeito à ética, a fortes princípios de honestidade, transparência, renovação dentre outros atributos virtuosos através dos cursos, palestras e conteúdo online, que produzem informação e instrução àqueles que buscam aperfeiçoar suas associações, melhorar os serviços prestados e o retorno aos seus associados. Um projeto já apoiado pela Federação das Indústrias do Estado do Espírito Santo (Findes), o Instituto Euvaldo Lodi (IEL/ES), Serviço Social da Indústria (SESI/ES), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI/ES), Sindicato do Comércio Atacadista e Distribuidor do Espírito Santo (SINCADES), Associação Capixaba de Supermercados (ACAPS), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e pelas empresas ebrand, Fibrasa, Mar, Suzano, Vale, pela Fundação Jônice Tristão e Sicoob.

www.escoladeassociativismo.com



Escola de
Associativismo

www.escoladeassociativismo.com

Patrocínio para divulgação:



Especialistas
em pequenos
negócios.

Apoio para esta edição:



INSTITUTO
AMÉRICO BUAIZ

Apoio:



TRISTÃO

Parceiras:



VALE

