

GESTÃO DE DEMANDA

1. O que é Gestão de Demanda?

- Podemos definir o que é gestão de demanda como **o processo de identificar, priorizar, executar e monitorar as iniciativas de uma Instituição, Área, Setor, Departamento, para atender às necessidades permanentes ou eventuais do público interno ou externo.**
- Basicamente, trata-se de administrar as solicitações de projetos que chegam na organização, certificando-se de que a disponibilidade das equipes não seja comprometida. Através desse controle, também garantimos que os projetos que já estão em andamento não atrasem ou extrapolem os recursos disponíveis. Além disso, a gestão de demanda abrange a revisão de iniciativas em execução, verificando se elas fazem sentido no contexto da empresa e se ajudam a executar a estratégia organizacional.
- Que são tomadas no sentido de reconhecer as necessidades que a instituição/Área, Departamento/ Setor precisa atender, seja de seu público interno ou externo.
- Gerenciar demandas também significa acompanhar e controlar a execução de determinadas práticas no sentido de atender e antecipar pedidos. A intenção é garantir que haja o equilíbrio entre o que se pode entregar e a demanda de ações, projetos e programas por parte de cada segmento institucional.
- O gerenciamento eficaz da demanda requer também um olhar atento para as equipes e times, favorecendo que estejam bem treinados, assim como um esforço para entender o cenário externo e interno da organização.
- No âmbito federativo isto se traduz por uma manutenção e ampliação dos Programas de Formação de Multiplicadores, (PFM e PFLE), assim como a observação atenta para captação de novos colaboradores e a administração

eficiente e efetiva dos recursos materiais e humanos postos à disposição do Movimento Espírita.

Recordando que a nossa designação de público interno e externo estão descritos no Plano de Comunicação Institucional da Fergs, no Capítulo 9.

https://wiki.fergs.org.br/images/2/20/Cfd73a_7e8d4894048d4da3a52e296d72d4769e.pdf

2. Quais os princípios observados para a Gestão de Demandas na Fergs?

Princípios norteadores

A seguir, destacamos como alguns princípios norteadores do trabalho federativo ganham efetividade em nossa federativa para a Gestão de Demandas,.

2.1 - Unidade:

Uma questão que se apresenta logo de saída ao pensamento é a dos cismas que poderão nascer no seio da Doutrina. O Espiritismo deles será preservado?

Certamente não, porque ele terá, sobretudo no começo, que lutar contra as ideias pessoais, sempre absolutas, tenazes, demoradas para se ligarem às ideias de outrem, e contra a ambição daqueles que, a despeito de tudo, querem ligar seu nome a uma inovação qualquer; que criam novidades unicamente para poder dizer que não pensam e não fazem como os outros; ou porque o seu amor-próprio sofre por só

“Ora, vós sois o corpo de Cristo, e seus membros em particular.” - Paulo de Tarso- Coríntios 12:27

ocuparem um lugar secundário; ou, enfim, que veem com despeito um outro fazer o que não fizeram e, além disso, triunfar. [...]Para assegurar a unidade no futuro, uma condição indispensável é que todas as partes do conjunto da Doutrina estejam determinadas com precisão e clareza, sem nada deixar no vazio; Revista espírita — Jornal de estudos psicológicos — 1868 - Dezembro. Constituição transitória do Espiritismo. III - Dos cismas

Ações para cumprimento desse princípio na gestão de demandas:

Observação do Plano de Trabalho Quinquenal da Fergs - conectado ao Plano de Trabalho para o Movimento Espírita Brasileiro, Plano de Comunicação Institucional, programas, projetos e outras deliberações prévias do Conselho Federativo Estadual e da diretoria executiva da Fergs, além dos demais documentos norteadores das Áreas para propor e acolher demandas.

Compartilhamento permanente e efetivo de visão pelas lideranças federativas - a presidência, as vice-presidências, os diretores de áreas e coordenadores de setores, de modo a viabilizar a unidade na condução de times e equipes.

2.2 - Construção coletiva: As demandas expressam necessidades colhidas ou validadas pelo Movimento Espírita e são construídas, executadas e avaliadas pelo trabalho em times ou equipes.

Que definição se pode dar da moral? “A moral é a regra de bem proceder, isto é, a distinção entre o bem e o mal. Funda-se na observância da Lei de Deus. O homem procede bem quando faz tudo pelo bem de todos, porque então cumpre a Lei de Deus.” Kardec, Allan. O Livro dos Espíritos, III Parte, questão 629.

“Ora, vós sois o corpo de Cristo, e seus membros em particular.” - Paulo de Tarso- Coríntios 12:27

Ações para o cumprimento desse princípio:

Contemplam a realização de diagnósticos, elaboração de projetos, compartilhamento com os níveis da organização envolvidos, bem como a utilização de instrumentos para avaliação.

Gestão do tempo, observação permanente das forças e prioridades das equipes do trabalho e realização de reuniões produtivas que favoreçam a qualidade das construções coletivas e viabilizem o pertencimento e comprometimento dos colaboradores.

2.3- Liderança Espírita: Consideramos os valores do coração do líder como paciência, honestidade e confiança; delegação efetiva, foco no objetivo comum e sustentabilidade, exemplificam mas não esgotam o escopo da liderança servidora com Jesus;

“Quem quiser ser o primeiro, seja o último de todos, o servo de todos” Mc 9:35

“A liderança é a competência de influenciar pessoas para trabalharem entusiasticamente, visando a atingir objetivos comuns, inspirando confiança por meio da força do caráter e do amor” O Líder Espírita. Fergs Editora 2015

Ações para o cumprimento desse princípio:

Inserção no Programa de Formação de Lideranças Espíritas dos colaboradores que exercem ou venham a exercer liderança em âmbito federativo.

“Ora, vós sois o corpo de Cristo, e seus membros em particular.” - Paulo de Tarso- Coríntios 12:27

Manutenção dos estudos sobre liderança pela diretoria executiva como elemento de melhoria contínua das competências necessárias à gestão federativa.

2.4 - Trabalho comum e impessoal: as demandas não visam atender o desejo de pessoas ou grupos, mas as necessidades coletivas, identificadas e validadas pelo Movimento Espírita;

— Ismael — disse-lhe o Senhor —, concentraremos agora todos os nossos esforços a fim de que se unifiquem os meus discípulos encarnados, para a organização da obra impessoal e comum que iniciaste na Terra. Na pátria dos meus ensinamentos, o Espiritismo será o Cristianismo revivido na sua primitiva pureza, e faz-se mister **coordenar todos os elementos** da causa generosa da verdade e da luz, para os triunfos do Evangelho. Procurarás, entre todas as agremiações da Doutrina, aquela que possa **reunir no seu seio todos os agrupamentos**; colocarás aí a tua célula, a fim de que **todas as mentalidades postas na direção dos trabalhos evangélicos estejam afinadas pelo diapásão da tua serenidade e do teu devotamento à minha seara**. E como as atividades humanas constituem, em todos os tempos, um oceano de inquietudes, a caridade pura deverá ser a âncora da tua obra, ligada para sempre ao fundo dos corações, no mar imenso das instabilidades humanas. (grifei)

de Campos, Humberto. Brasil, coração do mundo pátria do evangelho (p. 198). FEB - Federação Espírita Brasileira. Edição do Kindle.

“Ora, vós sois o corpo de Cristo, e seus membros em particular.” - Paulo de Tarso- Coríntios 12:27

Ações para o cumprimento desse princípio:

Velar pelo cumprimento das decisões e construções coletivas.

Observar o Estatuto, o Regimento e o Plano de Comunicação Institucional da Fergs, especialmente em relação às atribuições de cada célula de trabalho e às diretrizes para o posicionamento institucional de trabalhadores e lideranças.

2.5 - Protagonismo juvenil: incluindo, tanto quanto possível, o jovem em todas as etapas do atendimento da demanda.

“Quase sempre os que se dirigem à mocidade lhe atribuem tamanhos poderes que os jovens terminam em franca desorientação, enganados e distraídos. Costuma-se esperar deles a salvaguarda de tudo. Concordamos com as suas vastas possibilidades, mas não podemos esquecer que essa fase da existência terrestre é a que mais apresenta maior número de necessidades no capítulo da direção. O moço poderá e fará muito se o espírito envelhecido na experiência não o desamparar no trabalho. Nada de novo conseguirá erigir, caso não se valha dos esforços que lhe precederam as atividades. [...] A mocidade poderá fazer muito, mas que siga, em tudo, ‘a justiça, a fé, o amor e a paz com os que, de coração puro, invocam o Senhor”

Livro: Caminho, Verdade e Vida Pelo espírito de Emmanuel- Capítulo 151
-Mocidade

Ações para o cumprimento desse princípio :

“Ora, vós sois o corpo de Cristo, e seus membros em particular.” - Paulo de Tarso- Coríntios 12:27

Inserção dos jovens nas atividades realizadas pelas Áreas federativas
Inserção no diagnóstico, planejamento, execução e avaliação dos projetos.
Garantia, nos NTES, de vagas para jovens. Auxílio e integração com a AIJ em ações conexas com o trabalho das Áreas federativas.

2.6 - Trabalho em rede: contemplar o princípio do trabalho em rede na gestão de demandas, observando nas demandas organizacionais, sempre que necessário, o acionamento direto dos órgãos de unificação ou outros elementos da rede federativa.

O Movimento Espírita é uma rede de instituições que se unem em torno de propósitos convergentes com a missão regeneradora do Espiritismo e, em regime de trabalho colaborativo entre as unidades da rede, desenvolve um conjunto de atividades mais ou menos articuladas e sinérgicas entre si, as quais, por sua vez, objetivam o estudo, a divulgação, a prática e a vivência moral da Doutrina Espírita contida nas obras de Allan Kardec, colocando-as ao alcance e a serviço de toda a Humanidade. Livro : União e Unificação no Caminho para a Humanidade. Fergs Editora .2018

Ações para o cumprimento desse princípio : Inserção das lideranças de unificação nas atividades realizadas pelas Áreas federativas como multiplicadores e colaboradores; Inserção das lideranças no diagnóstico, planejamento, execução e avaliação dos projetos. Sistemas de Reforço com o Programa de Formação de Lideranças, Rodas de Conversas mensais para tratar dos assuntos que demandem a atuação dessas lideranças; Auxílio e Integração; Ausculta constante das necessidades e sugestões oriundas de todos os pontos da rede para a formulação conjunta de sistemas de reforço.

“Ora, vós sois o corpo de Cristo, e seus membros em particular.” - Paulo de Tarso- Coríntios 12:27

Valorização das ferramentas dialógicas, do compartilhamento de visão e dos métodos adequados de sensibilização, estímulo e persuasão da rede federativa para a natural preservação da unidade e da horizontalidade.

Fortalecimento do Programa de Formação de Multiplicadores como meio de unificação, unidade doutrinária e vitalização da rede federativa.

3. O que é uma Demanda?

É uma necessidade nova ou permanente do Movimento Espírita cujo atendimento compete às áreas federativas; ou necessidade interna da própria Área, cuja gestão contribua para o atingimento da sua missão institucional.

4. Origem

As demandas podem ter duas origens:

- **Interna:** identificada pelas próprias Áreas federativas através da observação (com base nos planos e documentos federativos e nos princípios da gestão de demandas) ou diagnóstico estruturado, para atender as necessidades da própria Área no atingimento da sua missão ou as necessidades do Movimento Espírita; demanda identificada e inicialmente tratada no âmbito organizacional de uma vice-presidência.
- **Externa:** Encaminhada a uma vice-presidência por outra vice-presidência ou pelo Movimento Espírita. Os encaminhamentos serão sempre feitos à vice-presidência demandada.

5. Processo de Encaminhamento da Demanda

5.1- Diagnóstico

“Ora, vós sois o corpo de Cristo, e seus membros em particular.” - Paulo de Tarso- Coríntios 12:27

Sejam internas ou externas, as demandas precisam de diagnóstico, seja ele estruturado ou fruto da observação. O método empregado para obtenção do diagnóstico poderá ser variado (Matriz FOFA, por exemplo), cabendo considerar:

- a quantidade ou representatividade dos envolvidos na sua construção; (A mostra obtida e os beneficiados com o atendimento da necessidade)
- o envolvimento do público-alvo que será beneficiado pelo atendimento da demanda; (Como foi propiciada a participação)
- os documentos que lhes serviram de base. (Documentos institucionais)

5.2 - Alinhamento institucional

A demanda deverá atender pelo menos uma meta ou uma ação do Plano Estratégico Quinquenal da Fergs. Excepcionalmente, quando este alinhamento não for identificado, caberá registrar uma justificativa e validá-la com a instância deliberativa de competência.

5.3 -Priorização

A prioridade da demanda deve considerar:

- Criticidade: a situação poderá se agravar se não for atendida ou a oportunidade deixar de existir se não houver ação.
- Abrangência: quantidade de Órgãos de Unificação, instituições (interna e externamente ao Movimento Espírita) ou pessoas atendidas;
- Capacidade: condições das equipes para atendê-la.

5.4 - Classificação

“Ora, vós sois o corpo de Cristo,e seus membros em particular.” - Paulo de Tarso- Coríntios 12:27

Uma demanda poderá ser classificada para:

- Atendimento futuro: aguardar o atendimento de outras de maior prioridade ou aguardar as condições necessárias, sendo reavaliadas em períodos regulares (definir); as demandas para atendimento futuro precisam ser reavaliadas em períodos regulares.
- Atendimento imediato: para iniciar o planejamento a curto prazo.

5.5 - Planejamento

A partir do diagnóstico, o instrumento que descreve os fins e os meios para o atendimento de uma demanda é o Projeto. (aqui, idealmente, precisamos de outro documento falando sobre a estrutura do projeto)

5.6 - Deliberação

Construído o projeto, é preciso deliberá-lo antes de iniciar a execução.

- Vice-presidência: Demandas internas que impactam apenas os processos, métodos ou ferramentas de trabalho do Setor ou Área afetos à respectiva vice-presidência;
- Grupo Gestão: Orientação, coordenação e avaliação dos desdobramentos do plano estratégico da Fergs e do cumprimento das disposições estatutárias e regimentais; planejamentos, programas, projetos voltados ao movimento espírita (encontros estaduais, programa de formação de multiplicadores, formação de lideranças, e outros que precisem ser encaminhados à diretoria executiva e ao conselho federativo estadual); indicação de novos colaboradores para atuarem nas áreas federativas; deliberações que impactem em autorização de despesas; questões que enseje representação judicial ou extrajudicial, bem como relacionamento institucional da Fergs com a sociedade.

“Ora, vós sois o corpo de Cristo, e seus membros em particular.” - Paulo de Tarso- Coríntios 12:27

- Diretoria Executiva: Atribuições estatutárias e regimentais, projetos transversais, que envolvem outras áreas da instituição, ou projetos que serão submetidos ao CFE.
- CFE: Atribuições estatutárias e regimentais, projetos que atenderão diretamente a rede federativa, com impacto nos processos e métodos de trabalho dos Órgãos de Unificação e dos Centros Espíritas ou que lhes exigem protagonismo para sua efetividade.

6. Informação e Compartilhamento de Visão

Todos os projetos podem ser comunicados aos times da Diretoria Executiva e à Rede Federativa, mediante avaliação do Grupo Gestão - que definirá níveis de transparência, inclusive para compartilhamento de informação e visão com instituições externas ao movimento espírita.

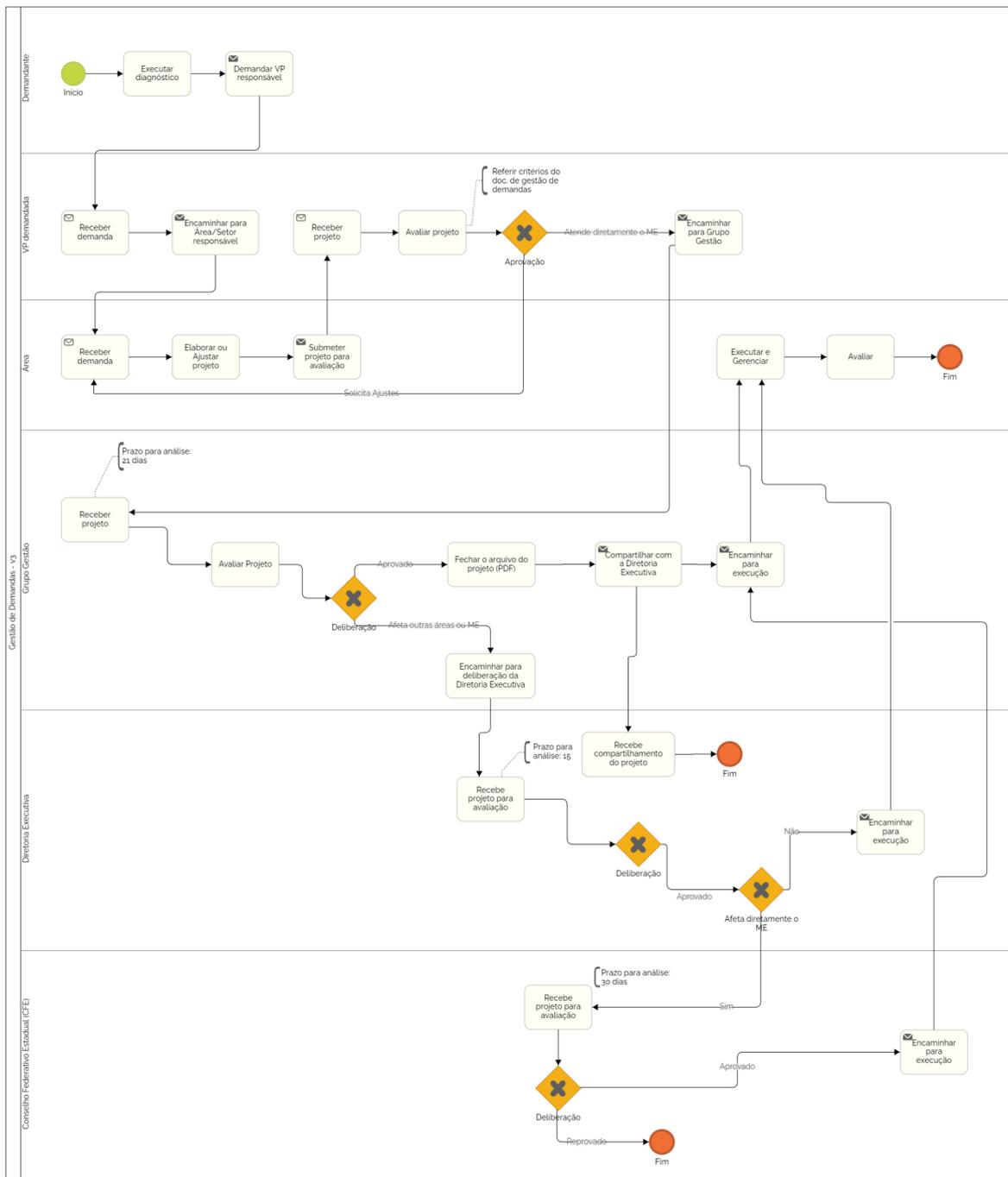
7. Execução, Gerenciamento e Avaliação

Como um desdobramento deste documento, ainda produziremos outros, com orientações específicas, como por exemplo, orientações para o gerenciamento, execução, avaliação de projetos.

Maio de 2021

“Ora, vós sois o corpo de Cristo, e seus membros em particular.” - Paulo de Tarso- Coríntios 12:27

ANEXO I - FLUXO DA GESTÃO DE DEMANDAS FERGS



“Ora, vós sois o corpo de Cristo, e seus membros em particular.” - Paulo de Tarso- Coríntios 12:27