

Plano de Comunicação Institucional 2019-2023



PLANO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

2019-2023

FEDERAÇÃO ESPÍRITA DO RIO GRANDE DO SUL

ASSEMBLEIA GERAL:

Centros Espíritas

PRESIDÊNCIA:

Gabriel Nogueira Salum

VICE-PRESIDÊNCIAS:

Administrativa: Rogério Luis Stello

Doutrinária: Antônio Augusto Chaves do Nascimento

Unificação: Maria Elisabeth da Silva Barbieri

Relações Institucionais: Lea Bos Duarte

1º Secretário: Ana Maria de Jesus Silveira

2º Secretário: Maria da Graça Malaguez

1^a Tesouraria: Renato Haag

2^a Tesouraria: José Arthur Bock

ÁREAS:

Assistência e Promoção Social Espírita: Marta Marques

Atendimento Espiritual no Centro Espírita: Helena Bertoldo da Silva

Comunicação Social Espírita: Fernanda Salles Kavaliunas

Estudo do Espiritismo: Cleusa Maria Terres Schuch

Família: Marlise Ribeiro

Infância e Juventude: Tais Crisiani da Luz

Livro Espírita: Rosi Helena Peixoto Possebon

Mediunidade: Denise Fagundes Garcia

Pesquisa e Documentação: Angela Bairros Oyarzábal

Programas e Projetos: Daniela Conforti Rodrigues

DEPARTAMENTOS:

Livraria, Distribuidora e Editora: Maria Elisabeth Barbieri

Marketing: Bárbara Demétrio

Tecnologia da Informação: Fabian de Souza

Patrimônio: Marcelo Stello

CONSELHOS:

Federativo Estadual

Fiscal

Área de Comunicação Social Espírita

acom@fergs.org.br

Assessoria de Comunicação Social Espírita

cse@fergs.org.br

Vice-Presidência de Unificação

vpunif@fergs.org.br

SUMÁRIO

1. Apresentação, 9
2. Introdução, 16
3. Metodologia Aplicada, 18
4. Objetivos do Plano de Comunicação Institucional – PCI, 19
5. Diretrizes de Comunicação, 21
6. Procedimentos de Comunicação Institucional, 24
7. Identidade da Comunicação, 29
8. Fluxo de Comunicação, 35
9. Públicos de Interesse, 36
10. Objetivo Estratégico, 37
11. Objetivos de Contribuição, 39
12. Ações relacionadas aos objetivos de contribuição, 41
13. Mapa de contribuição, 44
14. Referências, 45

1

APRESENTAÇÃO

“Reflitamos: sem comunicação não teremos caminho.”
Bezerra de Menezes

VISÃO, MISSÃO E VALORES DA FERGS

VISÃO

“Promover, apoiar e fortalecer o Movimento Espírita do Rio Grande do Sul na busca da eficácia e da melhoria da qualidade na tarefa de difusão do Espiritismo, ensejando oportunidade de aprendizado, desenvolvimento intelectual e educação dos sentimentos do homem, através do estudo e prática da Doutrina Espírita.”

A visão de futuro da FERGS está alinhada com a visão de futuro do Espiritismo, vertida em muitas passagens das obras fundamentais da Doutrina e, também, dos textos da *Revista Espírita* como este a seguir:

Perguntas-me qual será o futuro do Espiritismo e que lugar ocupará no mundo. Ele não ocupará somente um lugar. Ele encherá o mundo inteiro. O Espiritismo está no ar, no espaço, na Natureza. É a chave da abóbada do edifício social. Podes pressagiar o seu futuro por seu passado e por seu presente.

Revista Espírita – Jornal de estudos psicológicos – 1863, junho –
Dissertações espíritas – O futuro do Espiritismo
(Lyon, 21 de setembro de 1862 – Médium: Sra. B.)

Dessa forma, para que possamos atingi-la deveremos encadear ações previstas nos verbos que a descrevem e que são:

a)Promover: significa impelir para diante, fazer andar; dar promoção, elevar, engrandecer, levar para fora, conceder maior nobreza e dignidade, pôr em lugar de destaque.

No que se refere ao Movimento Espírita isso se traduz em divulgar com maior ênfase, à rede federativa, o verdadeiro significado dessa instituição, a sua essência e a importância da sua constituição que é de natureza divina. Para que obtenhamos resultados nessa difusão, necessitamos sair da imobilidade, buscarmos a unidade fundamental, desenvolvendo competências adequadas às necessidades atuais da sociedade e da própria organização, a fim de torná-la eficaz em suas ações. A utilização de novas tecnologias e ferramentas de divulgação, os novos métodos de captação e formação de voluntários e lideranças, bem como a compreensão e a apreensão de processos de ensino-aprendizagem que se aproximem cada vez mais da pedagogia do Cristo são demandas urgentes na nossa atuação.

A visão de futuro para o Espiritismo também está, com clareza meridiana, lavrada na obra *A Gênese*, no capítulo “Predições do Evangelho”, *verbis*:

A doutrina de Moisés, incompleta, ficou circunscrita ao povo judeu; a de Jesus, mais completa, se espalhou por toda a Terra, mediante o Cristianismo, mas não converteu a todos; o Espiritismo, ainda mais completo, com raízes em todas as crenças, converterá¹ a humanidade.

¹Converter é sinônimo de: metamorfosear, transformar, transmudar, transmutar.

Diante da grandeza da obra proposta pelo Cristo, para o Consolador Prometido, cumpre aos adeptos sinceros, aos espíritas cristãos, empenhar-se na propagação da mensagem, torná-la conhecida, pregando-a a toda criatura, inspirados pela mensagem do benfeitor amigo em esclarecedora página contida em *O Evangelho Segundo o Espiritismo*.

A cada um a sua missão, a cada um o seu trabalho. Não constrói a formiga o edifício de sua república e imperceptíveis animálculos não elevam continentes? Começou a nova cruzada. Apóstolos da paz universal, que não de uma guerra, modernos São Bernardos, olhai e marchai para frente; a lei dos mundos é a do progresso. – Fénelon. (Poitiers, 1861.)

b) Apoiar: significa dar sustentação, embasar.¹

A Federação foi constituída e fundada pelos centros espíritas para dar-lhes apoio, na condição de células do Movimento Espírita. Por isso a visão federativa propõe uma ação permanente de alimentar o seu núcleo-base e retroalimentar-se dele, para que a rede se mantenha saudável, produtiva e alinhada com os princípios do Evangelho de Jesus, aclarados pelo Espiritismo.

c) Fortalecer: significa tornar mais forte, mais convincente, mais guarnecido, mais atuante.

A força do Movimento Espírita advém da capacidade de união dos espíritas e quando o Espiritismo estiver, suficientemente, vivido e compreendido pelos seus adeptos, tornar-se-á inexpugnável aos ataques movidos pelos adversários da luz.

A visão da FERGS pressupõe, ainda, a organização preconizada pelo Codificador no Projeto 1868, quando afirma:

1 Xavier, Francisco Cândido – Divulgação Espírita – Bezerra de Menezes – Bezerra, Chico e Você.

Sob esse aspecto, a Sociedade tem necessariamente que exercer grande influência, conforme o disseram os próprios Espíritos; sua ação, porém, não será, em realidade, eficiente, senão quando ela servir de centro e de ponto de ligação donde parta um ensinamento preponderante sobre a opinião pública.

Portanto, cabe-nos estabelecer as condições para que o Espiritismo chegue a todos os corações e seja vivenciado sobre as bases da Codificação Kardequiana, unindo a humanidade em um só rebanho e um só Pastor, condições estas que as equipes do time federativo (Centros, Uniões, Conselhos Regionais, Diretoria Executiva, Conselho Federativo e Fiscal) desenvolvem, à medida que empreendem a adequação das suas ações ao Plano de Trabalho Quinquenal, aprovado pela Assembleia Geral da FERGS, estabelecido em consonância com o Plano de Trabalho para o Movimento Espírita Brasileiro; ambos se constituem em elementos que produzem a convergência de esforços, pois que promanam do centro e dos pontos de ligação da rede, quais sejam: as suas estruturas federativas brasileira e estadual.

MISSÃO

“Orientar a unificação e integração dos centros espíritas do Rio Grande do Sul, pautadas nos valores éticos, sociais, educacionais e humanos, alinhados com a moral do Cristo, aclarada pelos princípios fundamentais da Doutrina Espírita.”

A Missão da FERGS, a sua razão de ser, afirma-se para que o Espiritismo cumpra a sua Missão.

Na questão 799 de *O Livro dos Espíritos* Kardec indaga aos benfeiteiros espirituais:

De que maneira pode o Espiritismo contribuir para o progresso? Destruindo o materialismo, que é uma das chagas da sociedade, ele faz que os homens compreendam onde se encontram seus verdadeiros interesses. Deixando a vida futura de estar velada pela dúvida, o homem perceberá melhor que, por meio do presente, lhe é dado preparar o seu futuro. Abolindo os prejuízos de seitas, castas e cores, ensina aos homens a grande solidariedade que os há de unir como irmãos.

Destarte, a Missão da FERGS traduz as atividades previstas por Allan Kardec para acomissão central permanente, cuja organização e atribuições se definam de maneira a não dar azo ao arbítrio. Apesar do tempo decorrido da elaboração do projeto até os dias atuais, as atribuições permanecem como necessidades atuais para o trabalho em nossas fileiras.

Escreve Allan Kardec:

Serão estas as atribuições principais da comissão central:

1º Cuidar dos interesses da Doutrina e da sua propagação; manter-lhe a utilidade, pela conservação da integridade dos princípios firmados; prover ao desenvolvimento de suas consequências;

2º O estudo dos novos princípios, suscetíveis de entrar no corpo da Doutrina;

3º A concentração, em seu poder, de todos os documentos e informações que interessem ao Espiritismo;

4º A correspondência;

5º A manutenção, a consolidação e a extensão dos laços de fraternidade entre os adeptos e as sociedades particulares dos diversos países;

6º A direção da Revista, que será o jornal oficial do Espiritismo e à qual se poderá juntar outra publicação periódica;

7º O exame e apreciação das obras, dos artigos de jornais e de todos os escritos que interessem à Doutrina: a refutação dos ataques, se aparecerem;

8º A publicação das obras fundamentais da Doutrina, nas condições mais favoráveis à sua vulgarização; a elaboração e publicação das de que daremos o plano e que não teremos tempo de executar em nossa atual existência; a animação de que precisem as publicações que sejam de proveito para a causa;

9º A fundação e conservação da biblioteca, dos arquivos e do museu;

10º A administração da caixa de socorros, do dispensário e do retiro;

11º A administração dos negócios materiais;

12º A direção das sessões da Sociedade;

13º O ensino oral;

14º As visitas e instruções às reuniões e sociedades particulares que se colocarem sob o seu patrocínio;

15º A convocação dos congressos e assembleias gerais.

As orientações, materiais e documentos emanados da Federação são postos à disposição dos centros espíritas, sem imposição, mas como sugestões para promover a integração e a unificação. Firmar o termo de compromisso de caminhar junto com o Movimento Espírita é uma decisão voluntária e consciente de cada centro espírita, tomada pela sua Assembleia Geral quando se conscientiza de que essa é a decisão que serve à instituição.

A missão da FERGS pressupõe sempre, na atuação de seus adeptos, a vivência das lições expressas na mensagem luminosa de Bezerra de Menezes, “Unificação”, psicografada por Francisco Cândido Xavier no *Reformador*, dez./1975 (Fonte: CEI – Conselho Espírita Internacional), qual seja:

Allan Kardec nos estudos, nas cogitações, nas atividades, nas obras, a fim de que a nossa fé não se faça hipnose, pela qual o domínio da sombra se estabelece sobre as mentes mais fracas, acorrentando-as a séculos de ilusão e sofrimento.

Seja Allan Kardec, não apenas crido ou sentido, apregoado ou manifestado, a nossa bandeira, mas suficientemente vivido, sofrido, chorado e realizado em nossas próprias vidas. Sem essa base é difícil forjar o caráter espírita-cristão que o mundo conturbado espera de nós pela unificação.

Amor de Jesus sobre todos, verdade de Kardec para todos.

Missão é caminho, é causa primeira da existência de qualquer organização. Na causa federativa está o dever primordial de unir e reunir.

Na lição do venerando Bezerra de Menezes encontramos orientações seguras para a convivência e o trabalho de difusão, em bases seguras e agregadoras.

Unidos seremos resistência, fragmentados seremos vencidos em nossos objetivos essenciais. Temos o direito de discrepar, de pensar de maneira diversa e o dever de discutir, de expor, mas não de dissintir. Evocando o encontro de Jerusalém, quando as duas figuras exponenciais do Evangelho

de Jesus, Pedro e Paulo, enfrentaram-se para debater paradigmas de alta relevância na divulgação do Evangelho límpido e cristalino que Jesus trouxe para todos, sem privilégios nem preconceitos, relembramos que foi o amor que venceu as opiniões divergentes e que em lágrimas fez que o primeiro concílio dos cristãos se transformasse na pedra angular da divulgação da verdade, depois que o Mestre retornou aos páramos divinos.

Mensagem psicofônica ditada pelo Espírito Bezerra de Menezes ao médium Divaldo Pereira Franco no encerramento da reunião ordinária do Conselho Federativo Nacional, realizada em Brasília, entre os dias 6 e 8 de novembro de 2015.)

VALORES

Os valores de uma instituição são os limites da sua atuação. Nenhuma ação será realizada para o cumprimento da missão se os valores da instituição, de alguma forma, forem vulnerados ou desatendidos.

Trabalho, solidariedade, tolerância, liberdade, respeito às diferenças, amor, fraternidade, união e simplicidade são os valores que incidem nas convicções que determinam todas as atividades da gestão federativa.

A enumeração dos valores federativos é exemplificativa, pois que a instituição deve balizar a sua atuação em todos os valores do Evangelho de Jesus e da Doutrina Espírita.

Nossos valores são os princípios que nos distinguem e atestam a verdade contida na afirmativa de Humberto de Campos, na obra *Brasil, Coração do Mundo*, Pátria do Evangelho: “a sua organização federativa é o programa ideal da doutrina no Brasil, quando chegar a ser integralmente compreendido por todas as agremiações de estudos evangélicos, no país”.

Porto Alegre, 19 de dezembro de 2016.
Texto organizado por Elisabeth Barbieri
Vice-Presidência de Unificação da FERGS

2

INTRODUÇÃO

O Plano de Comunicação Institucional (PCI) objetiva estabelecer as diretrizes e estratégias de comunicação inerentes à atuação da FERGS para o alcance dos objetivos e das metas institucionais definidas no Plano Quinquenal 2019/2023, aprovado pela Assembleia Geral da Instituição.

Assegurando a integração dos canais de comunicação para a consecução estratégica da missão, dos valores e da visão institucionais, o PCI institui a gestão e redimensiona a gerência dos fluxos comunicacionais, dando maior publicidade à atuação da federativa com ênfase na divulgação dos seus atos, decisões, programas e ações, proporcionando maior reflexão sobre sua importância, internalizada com base nos preceitos da fidelidade, respeito e compromisso com a sua rede e públicos de interesse.

O Plano contribuirá para a gestão de rotinas, na busca por classificar e qualificar a informação, gerar conhecimento e cuidar do relacionamento com a rede federativa e com a sociedade.

Tem, ainda, o condão de classificar e coordenar a produção de informações para suprir os canais de comunicação e receber o feedback, para mensurar a recepção e decodificação da mensagem perante cada segmento de público (centro espírita, órgãos de unificação, diretoria executiva e sociedade), revigorando os vínculos e compromissos da instituição, assegurando visibilidade e transparência da sua ação unificadora.

3

METODOLOGIA APLICADA

O processo de elaboração do PCI da Federação Espírita do Rio Grande do Sul aconteceu em fases distintas de planejamento, quais sejam: estudo e levantamento de referencial teórico, coleta de informações nas unidades, desenvolvimento de oficinas com o uso das técnicas de *brainstorming* e da matriz SWOT, consolidação dos resultados, validação pela diretoria e aprovação das ações que integram este plano.

4

OBJETIVOS DO PLANO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

4.1. GERAL

Criar e manter fluxos de comunicação entre a Federação Espírita do Rio Grande do Sul – FERGS e seus diversos públicos de interesse, subsidiando a instituição na definição e gestão das políticas estratégicas de comunicação no cumprimento de sua missão.

4.2. ESPECÍFICOS

4.2.1. PÚBLICO INTERNO

- a. Criar e consolidar fluxos bidirecionais de comunicação que promovam a interação entre Diretoria Executiva, conselheiros, dirigentes e trabalhadores de centros espíritas, funcionários e voluntários, desper-

tando em cada um o sentimento de pertencimento e maior integração no processo de comunicação, com o reconhecimento dos esforços e valorização das iniciativas;

- b. Desenvolver a consciência de que a responsabilidade de contribuir para a boa imagem da FERGS perante o Movimento Espírita e a sociedade também é reflexo das atitudes e comportamentos individuais;
- c. Internalizar a cultura da interação com os públicos de interesse, vitais ao processo de sustentabilidade institucional, apoiando a comunicação direta dos gestores com as equipes e a comunicação dirigida, ampliando os espaços de interlocução e de participação interna e, assim, sedimentar os valores da instituição.

4.2.2. Públíco Externo

- a. Fortalecer a interação da FERGS com a Federação Espírita Brasileira, federativas estaduais, palestrantes e segmentos do mercado livreiro;
- b. Ampliar e consolidar o relacionamento institucional com a sociedade, viabilizando canais de feedback, como forma de sinalizar a manutenção e ajustes das ações institucionais;
- c. Dar transparência às ações, com adequada divulgação para a sociedade da gestão federativa e dos programas e projetos colocados à sua disposição – indispensáveis à positivação da imagem institucional.

5

DIRETRIZES DE COMUNICAÇÃO

A consolidação da imagem positiva da instituição e a orientação acerca do seu papel, o funcionamento e as atividades institucionais serão norteados pelas seguintes diretrizes:

- *O Evangelho Segundo o Espiritismo* e as demais obras da Codificação Espírita
- Orientação ao Centro Espírita
- Orientação aos Órgãos de Unificação
- Orientação à Comunicação Social Espírita
- Planos Estratégicos Quinquenais FERGS
- Planos de Trabalho para o Movimento Espírita (CFN FEB)
- Estatuto Social e Regimento Interno da FERGS

São diretrizes da comunicação institucional:

FORTALECIMENTO E DEFESA DA IMAGEM

A conscientização de todos os integrantes da instituição quanto à responsabilidade da preservação da imagem da federativa, de maneira íntegra e não fragmentada, é de suma importância, o que requer adoção de programas de identidade visual consistente, devendo, também, protegê-la no relacionamento com as demais instituições afins.

UNICIDADE DO DISCURSO

O discurso institucional, em todos os níveis funcionais e hierárquicos, deve se apresentar uníssono, favorecendo uma só leitura pelos distintos públicos de interesse.

QUALIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Adequação de mensagens, linguagens e canais de comunicação aos princípios da Doutrina Espírita e aos diferentes tipos de públicos, observando a acessibilidade e a inclusão, com a utilização de diversos meios e ferramentas tecnológicas de comunicação, vedada a promoção pessoal.

PARTICIPAÇÃO INTERNA

A participação de gestores, diretores, funcionários e voluntários via-biliza a criação de um ambiente favorável para a livre circulação de ideias e ações, garantindo o acesso rápido às informações de interesse e a conscientização de todos os níveis funcionais e hierárquicos sobre a importância da comunicação como fator de desenvolvimento organizacional.

ESTÍMULO A PARCERIAS

A comunicação institucional envolve a capacidade de articulação, produção e distribuição de informações, além de vivenciar e estimular o trabalho cooperativo e a construção coletiva. Também buscar o estabelecimento de parcerias com outras instituições – públicas, privadas e do

terceiro setor – pautadas pela convergência de objetivos e pela complementaridade de esforços, com a finalidade de ampliar o atendimento aos públicos de interesse.

6

PROCEDIMENTOS DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

O processo de comunicação institucional é constituído por procedimentos delineados pela gestão federativa, obedecendo às Diretrizes Nacionais de Comunicação Social aprovadas pelo Conselho Federativo Nacional da Federação Espírita Brasileira e pelos Planos Estratégicos Quinquenais da FERGS, alinhados com os Planos de Trabalho para o Movimento Espírita Brasileiro – PTMEB e prevê:

RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO:

O conjunto de ações pautado em parcerias e cooperações entre a FERGS e os poderes Judiciário, Executivo e Legislativo merece atenção permanente da gestão da comunicação, no sentido de divulgar a ação federativa e favorecer a imagem institucional. A parceria com tais segmentos da sociedade visa à participação e à influência sobre a ordem social, sem

vinculação ou subordinação de qualquer natureza que limite o exercício livre da crença e das ações de divulgação da Doutrina Espírita.

RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA:

É fundamental a participação e controle dos dirigentes e demais integrantes do processo de tomada de decisões, criando condições para uma relação proativa com os veículos e os profissionais de imprensa. Assim, o ponto convergente desse relacionamento é a produção e divulgação da informação precisa e correta dos fatos, primando pelo interesse social e coletivo e pela divulgação da Doutrina Espírita.

DO TRATAMENTO IGUALITÁRIO:

O atendimento à imprensa deve ser feito de forma isenta, sem priorizar veículos e pessoas, fazendo com que todos os profissionais que observem os preceitos éticos e legais recebam a mesma atenção e tratamento cordial por parte dos membros e integrantes da instituição.

DAS FONTES E DOS TEMAS RELATIVOS À INSTITUIÇÃO:

O papel de fonte será desempenhado pela Presidência da FERGS, pelas lideranças de órgãos de unificação nos seus respectivos espaços de atuação e pelos presidentes dos centros espíritas (no atinente à sua instituição), bem como pelas pessoas a quem estas lideranças/dirigentes eventualmente delegarem tal tarefa – conferida a legitimidade e a autoridade e com o efetivo assessoramento da Área de Comunicação Social Espírita.

PUBLICIDADE E MARKETING INSTITUCIONAIS:

Caberá à Assessoria de Comunicação Social e ao Departamento de Marketing, orientados pela Presidência e pelas Vice-Presidências da FERGS, promover estudos para atender às demandas nas áreas de publicidade e marketing institucionais. As ações poderão ser executadas por meio de estrutura própria, destinação de recurso orçamentário específico

para contratação de serviços de terceiros e também pelo trabalho voluntário.

IDENTIDADE VISUAL:

A Assessoria de Comunicação Social deve elaborar Manual de Identidade Visual e acompanhar o cumprimento de suas orientações, objetivando manter a identidade e marca institucionais em todas as manifestações (materiais impressos ou eletrônicos, identificação das unidades, vídeos, folders, publicações, banners, placas, cartazes, estandes, portais da intranet e outras peças).

LINGUAGEM E MÍDIAS:

A Assessoria de Comunicação Social deve elaborar Manual de Linguagem e Mídias que tenha por objetivo estabelecer diretrizes para a persona e estilo de comunicação a serem preservados em todos os canais da instituição (site, redes sociais, rádio e veículos impressos), assim como boas práticas de relacionamento, principalmente nas redes de característica horizontal. Também será tarefa da Assessoria acompanhar o cumprimento de suas orientações, objetivando manter a unicidade do discurso de modo a expressar os valores da Federação.

PARCERIA:

Intensificar parcerias com veículos de comunicação para veiculação de eventos, produtos e peças institucionais produzidos pela Assessoria de Comunicação Social.

DA ESTRUTURA E CAPACITAÇÃO DA ÁREA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL ESPÍRITA E DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO:

A FERGS disponibilizará a estrutura necessária para garantir o fluxo da informação no âmbito estadual, adequada à diversidade de instrumentos, veículos, canais de relacionamento e plataformas, proporcio-

nando o treinamento e aperfeiçoamento de seus agentes para sua correta utilização.

DO FOMENTO À CULTURA DE AVALIAÇÃO:

Os gestores devem contribuir para a implementação de um canal de avaliação interna, norteado pela participação espontânea e ampla, internalizando as práticas de gestão e compartilhando as responsabilidades, propiciando reflexão sobre as práticas em uso e contribuindo para a melhoria do clima organizacional.

A ética, o respeito à pluralidade de opiniões e a valorização das diversidades devem pautar o canal de avaliação interna.

DAS SONDAJES DE SATISFAÇÃO:

Os gestores devem promover, periodicamente, sondagens de satisfação entre os integrantes das unidades – órgãos de unificação, centros espíritas e áreas da Diretoria Executiva, visando à avaliação em assuntos de interesse e que contribuam para a correção e/ou reafirmação das ações.

DO RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS INTERNO E EXTERNO:

O relacionamento com os públicos interno e externo obedecerá às linhas estratégicas definidas pela instituição à luz da Doutrina Espírita, primando, ainda, pela educação, equilíbrio, sobriedade, agilidade, cordialidade e profissionalismo.

O atendimento deve transpor a simples emissão de informações, sendo uma ocupação de todos os membros e integrantes da instituição contribuir para a efetiva comunicação entre interlocutores e receptores.

DA INFORMAÇÃO A SER DISTRIBUÍDA:

A Área de Comunicação Social Espírita e Assessoria de Comunicação Social atuam com o objetivo de:

- a) Atender, com agilidade e precisão, às eventuais demandas dos públicos de interesse;
- b) Sistematizar e supervisionar as atividades de produção e divulgação de informações, buscando o exercício de uma comunicação equânime, concisa, célere, clara, atual, verídica e fraterna.

DA UNIFICAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Considerando o número diversificado de instrumentos/veículos/canais de relacionamento, que atendem às demandas das unidades descentralizadas e da FERGS, é necessário que a instituição busque uma unificação, para evitar formatos díspares posturais, pessoais e emocionais, que podem acarretar a perda da identidade, ruídos de comunicação, retrabalho e outros reflexos negativos. É necessário implementar um viés institucional, para orientar a produção e publicação de informativos, comunicados, mensagens em massa e segmentadas, e outros meios de comunicação, observando-se especialmente a unicidade de discurso através do aprimoramento da linguagem.

7

IDENTIDADE DE COMUNICAÇÃO

A identidade de comunicação é orientada pela legislação institucional (Estatuto e Regimento Interno) bem como pela visão de futuro, missão e pelos valores da FERGS, voltados aos seus públicos de interesse, no cumprimento das metas estabelecidas nos planos estratégicos quinquenais.

Descrição dos valores: trabalho, solidariedade, tolerância, liberdade, respeito às diferenças, amor, fraternidade, união e simplicidade são os valores que incidem nas convicções que determinam todas as atividades da gestão federativa.

7.1. TRABALHO:

Toda a ocupação útil é trabalho – Questão 675 – LE

“Para que saibamos honrar nosso esforço, referiu-se ao Pai que não cessa de servir em sua obra eterna de amor e sabedoria e à sua tarefa própria, cheia de imperecível dedicação à Humanidade. Quando te sentires

cansado, lembra-te de que Jesus está trabalhando. Começamos ontem nosso humilde labor e o Mestre se esforça por nós, desde quando?" (Emmanuel, Trabalho, *Caminho, Verdade e Vida*.)

“É preciso que aquele que tem de prover à sua existência por meio do trabalho encontre em que se ocupar, o que nem sempre acontece. Quando se generaliza, a suspensão do trabalho assume as proporções de um flagelo, qual a miséria. A ciência econômica procura remédio para isso no equilíbrio entre a produção e o consumo. Mas esse equilíbrio, dado seja possível estabelecer-se, sofrerá sempre intermitências, durante as quais não deixa o trabalhador de ter que viver. Há um elemento, que se não costuma fazer pesar na balança e sem o qual a ciência econômica não passa de simples teoria. Esse elemento é a *educação*, não a educação intelectual, mas a educação moral. Não nos referimos, porém, à educação moral pelos livros e sim à que consiste na *arte de formar os caracteres*, à que *incute hábitos*, porquanto a *educação é o conjunto dos hábitos adquiridos*. Considerando-se a aluvião de indivíduos que todos os dias são lançados na torrente da população, sem princípios, sem freio e entregues a seus próprios instintos, serão de espantar as consequências desastrosas que daí decorrem? Quando essa arte for conhecida, compreendida e praticada, o homem terá no mundo hábitos *de ordem e de previdência* para consigo mesmo e para com os seus, *de respeito a tudo o que é respeitável*, hábitos que lhe permitirão atravessar menos penosamente os maus dias inevitáveis. A desordem e a imprevidência são duas chagas que só uma educação *bem entendida* pode curar. Esse o ponto de partida, o elemento real do bem-estar, o penhor da segurança de *todos*.” (Nota à Questão 685 A, LE.)

7.2. SOLIDARIEDADE:

“Pela doutrina espírita, a solidariedade não se restringe mais à sociedade terrena: abarca todos os mundos. Pelas relações que os Espíritos estabelecem entre as várias esferas, a solidariedade é universal, porque de um a outro mundo os seres vivos se prestam mútuo apoio.” (*Revista Espírita* de abril de 1859.)

“Ninguém guarde a presunção de elevar-se sem o auxílio dos outros, embora não deva buscar a condição parasitária para a ascensão. Referimo-

-nos à solidariedade, ao amparo proveitoso, ao concurso edificante. Os que aprendem alguma coisa sempre se valem dos homens que já passaram, e não seguem além se lhes falta o interesse dos contemporâneos, ainda que esse interesse seja mínimo.” (Emmanuel, *Caminho, Verdade e Vida, Colaboração.*)

A instituição deve se colocar de forma transparente para a sociedade, desenvolvendo e fortalecendo os canais de interação.

7.3. TOLERÂNCIA:

“Tolerância é caminho de paz.

Não julgues esse ou aquele companheiro ignorante ou desinformado, por quanto, se aprendeste a ouvir, já sabes compreender.

Diante de criaturas que te endereçem qualquer agressão, conversa com naturalidade, sem palavras de revide que possam desapontar o interlocutor.

Perante qualquer ofensa, não percas o sorriso fraternal e articula alguma frase, capaz de devolver o ofensor à tranquilidade.” (Emmanuel, *Plantão de Paz.*)

“Acrecentemos que a tolerância, consequência da caridade, que é a base da moral espírita, lhe determina respeitar todas as crenças. Querendo ser aceita livremente, por convicção e não por constrangimento, proclamando a liberdade de consciência como um direito natural imprescritível, diz ela: Se eu tiver razão, os outros acabarão pensando como eu; se eu estiver errada, acabarei por pensar como os outros. Em virtude destes princípios, não jogando pedra em ninguém, ela não dará qualquer pretexto a represálias, e deixará aos dissidentes toda a responsabilidade de suas palavras e atos.” (*Revista Espírita*, dezembro de 1868, Constituição transitória do Espiritismo.)

7.4. LIBERDADE:

“De todas as liberdades, a mais inviolável é a de pensar, que compreende também a liberdade de consciência. Lançar anátema sobre os que

não pensam como nós é reclamar para si essa liberdade e negá-la aos outros, é violar o primeiro mandamento de Jesus: a caridade e o amor ao próximo.” (*O Evangelho Segundo o Espiritismo*, Prefácio, Item 51.)

“Quem deseja a liberdade precisa obedecer aos desígnios supremos. Sem a compreensão de Jesus, no campo íntimo, associada aos atos de cada dia, a alma será sempre a prisioneira de inferiores preocupações.” (Emmanuel, Francisco Cândido Xavier, Emmanuel, *Que buscas*, Lição 22.)

“Sendo soberanamente justo, Deus tem de distribuir tudo igualmente por todos os seus filhos; assim é que estabeleceu para todos o mesmo ponto de partida, a mesma aptidão, as mesmas obrigações a cumprir e a mesma liberdade de proceder. Qualquer privilégio seria uma preferência, uma injustiça. Mas, a encarnação, para todos os Espíritos, é apenas um estado transitório. É uma tarefa que Deus lhes impõe, quando iniciam a vida, como primeira experiência do uso que farão do livre-arbítrio.” (*O Evangelho Segundo o Espiritismo*, Cap. IV, Item 25, S. Luís, 1859.)

7.5. RESPEITO ÀS DIFERENÇAS:

“Certamente que podeis e até deveis; mas ensinai, a exemplo de Jesus, servindo-vos da brandura e da persuassão e não da força, o que seria pior do que a crença daquele a quem desejaríeis convencer. Se alguma coisa se pode impor, é o bem e a fraternidade. Mas não cremos que o melhor meio de fazê-los admitidos seja obrar com violência. A convicção não se impõe.” (*O Livro dos Espíritos*, 841.)

“A justiça consiste em cada um respeitar os direitos dos demais.” (*O Livro dos Espíritos*, Questão 875.)

7.6. AMOR:

“Amar, no sentido profundo do termo, é o homem ser leal, probó, consciencioso, para fazer aos outros o que queira que estes lhe façam; é procurar em torno de si o sentido íntimo de todas as dores que acabrinharam seus irmãos, para suavizá-las; é considerar como sua a grande família humana, porque essa família todos a encontrareis, dentro de certo

período, em mundos mais adiantados; e os Espíritos que a compõem são, como vós, filhos de Deus, destinados a se elevarem ao infinito. Assim, não podeis recusar aos vossos irmãos o que Deus liberalmente vos outorgou, porquanto, de vosso lado, muito vos alegaria que vossos irmãos vos dessem aquilo de que necessitais. Para todos os sofrimentos, tende, pois, sempre uma palavra de esperança e de conforto, a fim de que sejais inteiramente amor e justiça.” (*O Evangelho segundo o Espiritismo*, Cap. XI, Item 10.)

Já se disse que duas asas conduzirão o espírito humano à presença de Deus. Uma chama-se Amor, a outra, Sabedoria. (*Pensamento e Vida*, Emmanuel, Cap. 4.)

7.7. FRATERNIDADE:

“A fraternidade deve ser a pedra angular da nova ordem social. Mas não haverá fraternidade real, sólida e efetiva se não for apoiada em base inabalável, e essa base é a fé, não a fé em tais ou quais dogmas particulares, que mudam com os tempos e pelos quais os povos se atiram pedras, porque, anatematizando-se, eles entretêm o antagonismo, mas a fé nos princípios fundamentais que todo mundo pode aceitar: *Deus, a alma, o futuro*, o progresso individual indefinido, a perpetuidade das relações entre os seres.” (*Revista Espírita*, outubro de 1866, Os tempos são chegados.)

7.8. UNIÃO:

“[...] Ditosos os que hajam dito a seus irmãos: ‘Trabalhemos juntos e unamos os nossos esforços, a fim de que o Senhor, ao chegar, encontre acabada a obra’, porquanto o Senhor lhes dirá: ‘Vinde a mim, vós que sois bons servidores, vós que soubestes impor silêncio aos vossos ciúmes e às vossas discórdias, a fim de que daí não viesse dano para a obra!’ O Espírito de Verdade” (Cap. XX, Item 5, “Os obreiros do Senhor”, *O Evangelho segundo o Espiritismo*, Allan Kardec.)

“Solidários, seremos união. Separados uns dos outros, seremos pontos de vista. Juntos, alcançaremos a realização de nossos propósitos. Distanciados entre nós, continuaremos à procura do trabalho com que já nos encontramos honrados pela Divina Providência. Bezerra de Menezes.”

(Psicografia de F. C. Xavier, Mensagem de União, “Unificação”, nov./dez. 1980.)

7.9. SIMPLICIDADE:

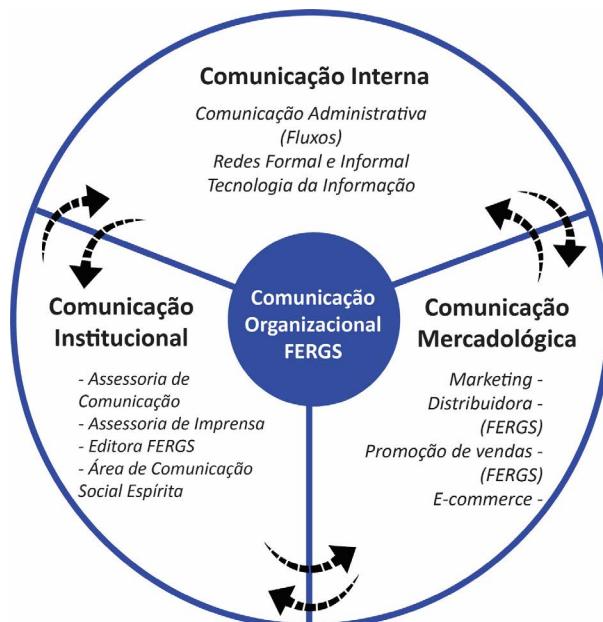
“Dizendo que o Reino dos Céus é dos simples, quis Jesus significar que a ninguém é concedida entrada nesse Reino, sem a simplicidade de coração e humildade de espírito; que o ignorante possuidor dessas qualidades será preferido ao sábio que mais crê em si do que em Deus.” (*O Evangelho Segundo o Espiritismo*, Cap. 7, Item 2.)

“Aprendamos a purificar os nossos pensamentos como iniciação de um porvir promissor, porque é dando que recebemos, é servindo que seremos servidos pela graça de Deus. Como criaturas de Deus, todos necessitamos uns dos outros, do bem servir sem aguardar retribuição. Servir com dedicação e simplicidade; ajudar sem humilhação nem orgulho.” (Mensagem de Bezerra de Menezes recebida por Azamor Serrão, transcrita de *O Cristão Espírita*, Ed. 3, dezembro de 1965 – janeiro de 1966.)

8

FLUXO DA INFORMAÇÃO

O modelo de Fluxo da Informação estabelecido para a FERGS – Construir (imagem ilustrativa abaixo).



9

PÚBLICOS DE INTERESSES

O público é o conjunto a que se destinam as ações de comunicação, cujos interesses são alcançados pelas ações da FERGS.

PÚBLICO INTERNO:

Diretoria Executiva, conselheiros, dirigentes e trabalhadores de centros espíritas, funcionários e voluntários.

PÚBLICO EXTERNO:

- Conselho Espírita Internacional
- Federação Espírita Brasileira
- Federativas Estaduais
- Organizações do 1º, 2º e 3º setores.
- Sociedade em geral

10

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Melhorar a comunicação institucional do Movimento Espírita do RS.

RESPONSÁVEL PELO OBJETIVO:

Diretoria Executiva e Conselho Federativo Estadual, mediante permanente ausculta dos Centros Espíritas.

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Ampliar e intensificar os fluxos comunicacionais, dando maior publicidade à atuação da FERGS, com ênfase na divulgação dos seus atos, decisões, programas e ações.

INDICADORES RELACIONADOS AO OBJETIVO:

Índice de divulgação na mídia (rádio, televisão, jornal, portal, Facebook e outros).

Índice de cumprimento do plano de comunicação.

Índice de utilização dos e-mails institucionais.

Índice de pertencimento do público interno à instituição (verificado, por exemplo, a partir da cultura de avaliação, de sondagens específicas e outros elementos que denotem pertencimento).

11

OBJETIVOS DE CONTRIBUIÇÃO

Os objetivos de contribuição são os fins a serem perseguidos pela instituição para a melhoria da comunicação institucional, o cumprimento da missão e o alcance da sua Visão de Futuro.

Objetivo 1 – Desenvolver campanhas e aprimorar a divulgação das ações das atividades-meio e das atividades-fim.

Objetivo 2 – Fomentar e compartilhar ações voltadas para a valorização e preservação da imagem institucional, bem como consolidar a cultura do trabalho em rede e o sentimento de pertencimento.

Objetivo 3 – Aprimorar e otimizar as ferramentas utilizadas no processo de comunicação institucional.

Objetivo 4 – Ampliar o relacionamento com a sociedade, mediante a utilização de veículos internos e parcerias com veículos externos de comunicação.

12

AÇÕES RELACIONADAS AOS OBJETIVOS DE CONTRIBUIÇÃO

12.1. OTIMIZAR O PORTAL ELETRÔNICO DA FERGS:

Utilização plena dos recursos do Portal, visando a dar transparência e visibilidade às ações institucionais, incorporando novas ferramentas que possibilitem a identificação, captura, armazenamento, recuperação e distribuição de grandes quantidades de informações internas e externas, além de interligar indivíduos e equipes num ambiente integrado e que permita a colaboração.

12.2. DOTAR A ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DE ESTRUTURA FÍSICA ADEQUADA:

Instalação de estúdio de gravação, edição e finalização de áudio e vídeo, com equipamentos tecnológicos, espaço físico e mobiliário ergo-

nomicamente apropriados, observadas as necessidades de cada seção de produção e criação (redação, estúdio de gravação de áudio e vídeo, ilha de edição, publicidade, designer e criação).

12.3. ADEQUAÇÃO DO QUADRO FUNCIONAL DA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO:

Dotar a Assessoria de Comunicação Social de profissionais contratados e voluntários, sendo observada a política de contratação e a matriz salarial da FERGS.

12.4. IMPLANTAR O SERVIÇO DE CLIPAGEM E AUDITORIA DE IMAGEM POR MEIO DA ASSESSORIA DE IMPRENSA:

A contratação do serviço de clipagem se faz necessária para o acompanhamento, monitoramento e avaliação das ações institucionais na mídia. A auditoria de imagem, por sua vez, compreende o estudo, a pesquisa e a análise da imagem da FERGS junto aos seus públicos de interesse (*stakeholders*), para obtenção do diagnóstico.

12.5. GESTÃO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL:

Estruturar a Assessoria de Comunicação Social e o Departamento de Marketing para a produção, interação, manutenção e acompanhamento das Mídias Sociais.

12.6. MANTER CONTRATAÇÃO E VOLUNTARIADO DE MÃO DE OBRA:

A contratação permanente ou pontual dos serviços de fotografia, filmagem, edição e finalização é essencial para manutenção e ampliação dos produtos audiovisuais.

12.7. AJUSTES NA UNIDADE MÓVEL:

A adaptação e revitalização de um veículo com identidade visual para os deslocamentos de equipamentos e equipe, para atender às necessidades de produção nas reportagens, matérias e ações externas dos projetos.

12.8. BANCO DE IMAGENS - CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO:

Estruturação de banco de imagens (fotos, vídeos e áudio), com classificação, climatização e demais necessidades para conservação e para facilitar o acesso rápido a todo o acervo da FERGS.

12.9. PROJETOS SOCIAIS:

Funcionarão com ações internas, externas e de forma itinerante por meio dos programas “Conte Mais”, “Gestão do Saber Ambiental”, “Conviver com a Longevidade e a Espiritualidade” e outros que venham a ser implementados pela FERGS.

13

MAPA DE CONTRIBUIÇÃO

O Mapa de Contribuição reúne a identidade de comunicação, alinhada à identidade organizacional (Visão de Futuro, Missão e Valores Institucionais).

Para cada um dos objetivos de contribuição há um indicador e uma meta estabelecida, alinhados a um objetivo estratégico dentre os que balizam a atuação institucional.

A estratégia de comunicação será exercida por intermédio das ações táticas e operacionais, estabelecidas no plano e coordenadas pela Assessoria de Comunicação Social.

14

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região. Plano de Comunicação Institucional – TRT 14ª Região 2013-2017 - Acre/Rondônia Porto Velho, 2012.
- Disponível em: <https://docplayer.com.br/17271389-Poder-judiciario-justica-do-trabalho-tribunal-regional-do-trabalho-da-14a-regiao-rondonia-e-acre-plano-de-comunicacao-institucional-2013-2017.html>. Acesso em: 17 set. 2018
- FONTES, Djenane Soares. A importância da comunicação interna e do compartilhamento de informações e conhecimentos no processo de modernização das organizações públicas. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=4facf51d-d57a-465a-b0e026a7e76869a0&groupId=10136>. Acesso em: 1º abr. 2013.
- GUAZINA, Liziane; VANTI, Nádia. Comunicação e informação: ensaios e críticas. Porto Alegre: Sulina, 2006.

- KÁTIA, Edvânia; DAMIANI, Flávio. A comunicação na justiça brasileira. Florianópolis: Pantion, 2009.
- KOPPLIN, Elisa; FERRARETO, Luiz Artur. Assessoria de imprensa: teoria e prática. 4. ed. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2001.
- MARCHIORI, Marlene. Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico sobre a organização. 2.ed. São Caetano: Difusão, 2008.
- MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Plano de comunicação institucional 2011-2015. Disponível em:<http://ftp.tjmg.jus.br/institucional/planejamento/cronologia/2011/PLAN%20CO_MUNICACAO%20ESTRATEGICA%20-2011-Consolidado%20erevisado.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2013.
- OLIVEIRA, Maria José da Costa. Comunicação pública. Campinas: Alínea, 2004.
- RABAÇA, Carlos Alberto; BARBOSA, Gustavo Guimarães. Dicionário de comunicação. Rio de Janeiro: Codecri, 1978.
- SANTOS, Roberto Elísio dos. As teorias da comunicação: da fala à internet. São Paulo: Paulinas, 2003.
- SARAIVA, Paulo Lopo. Constituição e mídia no Brasil. São Paulo: MP Editora, 2006.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Hospital das Clínicas. Plano de comunicação. Minas Gerais: UFMG, 2011.
- KARDEC, Allan. O Evangelho segundo o Espiritismo. Tradução de Evandro Noleto Bezerra. Brasília: FEB, 2013.
- KARDEC, Allan. O Livro dos Espíritos. Tradução de Evandro Noleto Bezerra. Brasília: FEB, 2013.
- KARDEC, Allan. O Livro dos Médiuns. Tradução de Evandro Noleto Bezerra. Brasília: FEB, 2013.
- KARDEC, Allan. O Céu e o Inferno. Tradução de Evandro Noleto Bezerra. Brasília: FEB, 2013.
- KARDEC, Allan. A Gênese. Tradução de Evandro Noleto Bezerra. Brasília: FEB, 2013.

Finalização:

Diretoria Executiva
Vice-Presidência de Unificação
Assessoria de Comunicação Social

FEDERAÇÃO ESPÍRITA DO RIO GRANDE DO SUL

Travessa Azevedo, 88 – Floresta – Porto Alegre, RS – 90.220-975
Caixa Postal 4715 – Fone: (51) 3224.1493

