

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA
CURSO DE HOTELARIA

Hospitalidade, Serviços e Gestão para Stakeholders: estudo de casos múltiplos em
Templos Religiosos de São Luís/MA

São Luís

2022

MARICELIA MELO DE SOUZA

Hospitalidade, Serviços e Gestão para Stakeholders: estudo de casos múltiplos em
Templos Religiosos de São Luís /MA

Monografia apresentada ao curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro

São Luís

2022

Souza, Maricelia Melo de.

Hospitalidade, Serviços e Gestão para Stakeholders em
Templos Religiosos : estudo de casos múltiplos em Templos
Religiosos de São Luís/MA / Maricelia Melo de Souza. - 2022.

106 f.

Orientador (a) : Ruan Tavares Ribeiro.

Curso de Hotelaria, Universidade Federal do Maranhão, São
Luís, 2022.

1. Hospitalidade. 2. Religiões. 3. Stakeholders. 4. Templos. I.
Ribeiro, Ruan Tavares. II. Título

MARICELIA MELO DE SOUZA

**Hospitalidade, Serviços e Gestão para Stakeholders: estudo de casos múltiplos em
Templos Religiosos de São Luís/MA**

Monografia apresentada ao curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria.

Aprovada em: 06/01/2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro (Orientador)

Mestre em Hospitalidade – UAM
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Prof. Dr. Cairo César Braga de Sousa

Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
1º Examinador

Profª Ma. Marilene Sabino Bezerra

Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
2º Examinador

Dedico este trabalho à minha mãe, Ivalda; filhos, Pedro Henrique, Priscila, Paulo César; marido, Raimundo Nonato e neta, Maria Alice e meu genro Estevo Luís. Pessoas que mais amo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço antes de mais nada a Deus, por me permitir chegar até aqui e viver este momento. Mas agradeço principalmente pela dádiva da vida. Agradeço a minha família, meu maior tesouro. Meus filhos Pedro Henrique, Paulo César e minha filha e melhor amiga Priscila Melo que me inscreveu no curso de Hotelaria, dando início a uma experiência jamais imaginada, que seria uma graduação. Agradeço ao meu marido Raimundo Nonato companheiro de uma vida inteira que sempre acreditou em meu potencial e me estimulou a seguir em frente mesmo nos momentos difíceis.

Não poderia deixar de agradecer a Deus a oportunidade de ter sido eu, a pessoa que apresentou o universo acadêmico à minha neta amada Maria Alice, que desde bem pequena me acompanhava pelos corredores do CCSO, dessa forma plantando em seu íntimo a sementinha da importância da educação e do conhecimento.

Quero manifestar minha gratidão aos amigos da “Turma da Mary”, Kelly Cunha, Leonardo Oliveira, Samara Gomes, Taynara Martins, e Yasmin Silva, amizade que nasceu desde o primeiro período, seguindo juntos até o último e indo além dos muros da UFMA. Agradeço pelo carinho e apoio recebido, cada um à sua maneira, pela cumplicidade e por sempre se preocuparem comigo. Parceiros de jornada que como costumamos dizer “A família que a Hotelaria me deu.”

Agradeço também aos colegas Francisco Costa (Frank), Aline Ribeiro, Elisangela Arouche, Siane Andrade, Elilene Rose, Raniere Oliveira e a todos colegas que de uma forma direta ou indireta contribuíram para que eu chegasse até aqui. Não poderia deixar de agradecer também a Fábio Henrique por sua paciência e atenção sempre solícito e empático às questões dos alunos.

Ao meu orientador Ruan Tavares reconhecimento e gratidão, por suas contribuições de grande importância e pela compreensão diante das minhas dificuldades durante o desenvolvimento deste trabalho.

Quero ainda agradecer aos professores desta instituição que contribuíram com minha formação acadêmica, em especial, a Prof^a, Elaine Cristina, Prof. Cairo César, Prof. David Andrade, Prof. Marco Aurélio, a Prof^a. Carla Emilia Ferreira, Prof. Tiago Quevedo, Prof^a Cristiane Rego, Prof^a Ana Letícia Burity e Prof^a Angela Leite.

Por fim, agradeço respeitosamente, a Universidade Federal do Maranhão, que me acolheu e onde tive a oportunidade de crescer, adquirir conhecimento e confirmar o que sempre acreditei: A educação é um fator transformador do indivíduo.

“Não vos esqueçais da hospitalidade; porque por ela alguns, não o sabendo, hospedaram anjos” (HEBREUS 13:2).

RESUMO

A Hospitalidade e sua prática em Templos Religiosos fundamentam-se na importância de uma acolhida fraterna, resultando na prestação de serviços de qualidade aos seus fiéis e comunidade em geral. Esta pesquisa tem como objetivo, compreender de que forma as possíveis relações de hospitalidade para stakeholders podem contribuir com a prestação de serviços nos templos religiosos na cidade de São Luís - Ma, sendo elas: Casa das Minas, Catedral da Sé e Igreja Adventista do Sétimo Dia. Para tanto, desenvolveu-se um estudo de casos múltiplos de caráter exploratório-descritivo, tendo como fundamento entrevistas semiestruturadas com os líderes religiosos de diferentes denominações. Posteriormente, os dados coletados foram organizados a partir de uma categorização previamente elaborada e analisada, utilizando-se o método de análise de conteúdo. Verificou-se que os líderes religiosos possuem uma percepção clara da prática da hospitalidade, apresentando aspectos intangíveis como um valor religioso. Ao tratar – se da relação anfitrião e hóspede, os líderes são unânimes em seus entendimentos, ressaltando questões relevantes neste quesito. No que se refere à concepção do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter, os entendimentos divergem apenas no alimentar, quando um dos religiosos percebe a prática de forma restrita apenas no aspecto espiritual e imaterial. Quanto aos serviços prestados pelos templos, todos consentem das contribuições positivas à comunidade. Ao tocar na relação com seus respectivos stakeholders, unanimemente os religiosos afirmam se relacionar de forma fraterna e agradável, apesar de eventuais influências desfavoráveis que possam surgir. Dessa forma, se esclarece a influência positiva das relações de hospitalidade voltadas para stakeholders na prestação de serviços nos templos religiosos.

Palavras-chaves: hospitalidade; religiões; templos; stakeholders.

ABSTRACT

Hospitality and its practice in Religious Temples are based on the importance of a fraternal welcoming, resulting in the provision of service of good quality to followers and to the community in general. This research aims to understand how the possible hospitality relationships for stakeholders can contribute to the provision of services in religious temples in the city of São Luís - MA. The temples are Casa das Minas, Catedral da Sé and Igreja Adventista do Sétimo Dia. For this purpose, an exploratory-descriptive multiple case study was developed, based on semi-structured interviews with religious leaders of different denominations. Subsequently, the collected data were organized from a previously elaborated and analyzed categorization, using the content analysis method. It was verified that the religious leaders have a clear perception of the practice of hospitality, presenting intangible aspects such as a religious value. When dealing with the host-guest relationship, the leaders are unanimous in their understanding, highlighting relevant issues in this regard. About the conception of receiving, hosting, feeding and entertaining, the understandings differ only in relation to feeding, when one of the religious leaders perceives the practice in a restricted way only, which is in the spiritual and immaterial way. As for the services provided by the temples, all of them agree that they contribute positively to the community. Regarding the relationship with their respective stakeholders, the religious leaders unanimously claim to relate in a fraternal and pleasant way, despite any unfavorable influences that may arise. In this way, the positive influence of hospitality relations to the stakeholders during the provision of services in religious temples is clarified.

Keywords: hospitality; religions; temples; stakeholders.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Stakeholders das organizações religiosas.....	38
Figura 2	Stakeholders da Igreja Adventista do Sétimo Dia.....	59
Figura 3	Stakeholders da Casa das Minas.....	60
Figura 4	Stakeholders da Catedral da Sé.....	61

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Pluralidade em diversas religiões.....	23
Quadro 2	Fatores que propiciam o aumento da demanda de serviço.....	27
Quadro 3	Serviços e suas características.....	29
Quadro 4	Aspectos que influenciam na satisfação dos indivíduos e desafios para os serviços de atendimento.....	31
Quadro 5	Dados regionais quanto à infraestrutura regional.....	32
Quadro 6	Tipologia dos Stakeholders.....	35
Quadro 7	Classificação dos atrativos turísticos / religiosos.....	42
Quadro 8	Tempos e espaços da hospitalidade.....	43
Quadro 9	Cronograma das entrevistas.....	46
Quadro 10	Identificação dos entrevistados.....	49

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Distribuição da religião no Brasil (IBGE).....	20
Gráfico 2	Distribuição da religião no Brasil (Data Folha)	20
Gráfico 3	Religiões em São Luís / Ma.....	21
Gráfico 4	Religiões em São Luís – Subdivisão.....	22

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
PIB	Produto Interno Bruto
PCS	Padre da Catedral da Sé
GCM	Gestor da Casa das Minas
PIASD	Pastor da Igreja Adventista do Sétimo Dia
IPHAN	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
CIA	Central Intelligence Agency

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	RELIGIÕES E TEMPLOS RELIGIOSOS.....	14
2.1	Religiões.....	14
2.2	Templos Religiosos.....	22
3	SERVIÇOS, STAKEHOLDERS E HOSPITALIDADE.....	25
3.1	Serviços.....	26
3.2	Stakeholders.....	34
3.3	Hospitalidade.....	39
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	44
4.1	Tipos de Pesquisa.....	45
4.2	Instrumentos de coleta de Dados.....	45
4.3	Descrição e Análise dos dados.....	46
4.4	Apresentação dos locais de estudo.....	47
4.5	Catedral da Sé.....	47
4.6	Casa das Minas.....	47
4.7	Igreja Adventista do Sétimo Dia.....	48
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS.....	48
5.1	Percepção de Hospitalidade.....	49
5.2	Percepção de Anfitrião e Hóspede.....	50
5.3	Percepção do Recepcionar.....	51
5.4	Percepção do Hospedar.....	52
5.5	Percepção do Alimentar.....	53
5.6	Percepção do Entreter.....	55

5.7	Relação de hospitalidade com serviços prestados pelo templo.....	56
5.8	Principais Stakeholders.....	57
5.9	Discussão.....	59
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	63
	REFERÊNCIAS	66
	APÊNDICES.....	72

1 INTRODUÇÃO

O estudo e a discussão sobre a hospitalidade tem movimentado o universo acadêmico e despertado interesse de estudiosos por tratar-se de um assunto relevante na contemporaneidade. Sua reflexão vai além das práticas da relação interativa entre os homens ou das categorias que permeiam a sociedade, tendo como influências inegáveis, segundo Schvarstzhaupt & Herédia (2019), fatores econômicos, político-sociais e culturais em diversos espaços geográficos.

Tal ação demonstra estar invariavelmente presente em todos os momentos e nos mais diversos ambientes. O que propicia uma demanda e expansão de sua atuação em espaços como funerárias, condomínios, casas de eventos, assim como em outras esferas, como a religiosa por exemplo. No caso da presente pesquisa, os Templos Religiosos.

As ações que revelam a hospitalidade nesses diferentes espaços são narradas pelo acolhimento e pelas atitudes de interação com o indivíduo, que compartilha desse espaço religioso e recebe a atenção, o cuidado, a ajuda, reza, orações, integração, respostas e acolhimento em diversas condições, tendo em conta que os templos religiosos são espaços de fé, mas também um ambiente onde são desenvolvidas diversas ações, serviços, comemorações, campanhas de amparo ao próximo, festivais, encontros ecumênicos, entre outras atividades que transcendem suas atribuições religiosas, porém, voltadas sempre ao cunho religioso.

No que se refere à prestação de serviços, se faz relevante observar que os templos religiosos são considerados prestadores de serviços essenciais, o que se confirmou durante a pandemia do Coronavírus. Nesse período pandêmico, assim como em várias outras localidades do país, foi promulgada na cidade de Belo Horizonte - MG, a Lei 1016/2020, que estabeleceu a realização das celebrações presenciais, respeitando os preceitos técnicos sanitários, levando em conta a necessidade de manter os espaços dedicados à assistência religiosa. No entanto, gerou - se controvérsias por acreditar que essa abertura poderia ser uma ferramenta de propagação do vírus (CÂMARA MUNICIPAL BH, 2021).

Por conseguinte, é importante destacar que para a conservação das relações de hospitalidade nesses espaços deve-se prezar pela relevância da influência de seus stakeholders, que atuam diretamente na prestação de serviços voltados para os templos e bem estar dos fiéis além da valorização das relações de hospitalidade praticadas nesses espaços.

Segundo Serafim e Alperstedt (2012) stakeholders, refere-se a todo indivíduo ou grupo que possa influenciar ou ser influenciado com o intuito de alcançar os objetivos de uma

organização. Podendo figurar acionistas, consumidores, fornecedores, financiadores e sociedade ou no caso dos templos religiosos, os fiéis, e toda comunidade que compartilha desse espaço.

De acordo com (SZABO et al., 2014), a temática sobre stakeholders faz-se presente nos debates das empresas que parte da percepção da rotina organizacional até os assuntos mais complexos que influenciam todos envolvidos internamente e externamente. Os indivíduos ou grupos de indivíduos que frequentam este mesmo espaço ou que vão ao encontro das atividades/ações, desenvolvem influências na realização do propósito da organização.

Partindo do que já foi apresentado, este estudo traz consigo algumas análises acerca da hospitalidade em templos religiosos de São Luís/MA. A forma que ela está inserida e de que maneira é possível percebê-la. Considerando a hospitalidade como algo tão próprio à natureza humana, surgiu o interesse em investigar como ela se dá também no âmbito da religiosidade, considerando o aumento na demanda por turismo religioso e afins.

Gouirand (1996), faz uma abordagem da necessidade do ser humano manter uma conexão com o outro, daí surge o ato do acolhimento, da aceitação e de abertura, de tal modo que um ato voluntário que introduz um recém-chegado, um estranho em uma comunidade ou um território, acaba transformando-o em um membro deste meio ou em habitante legítimo deste espaço e que, a este título, o autoriza a beneficiar-se das prerrogativas, mesmo que seja em parte, no que se relaciona com o seu novo status, definitivo ou provisório.

Neste universo de interação, percebe-se a existência de relações, sabendo que os templos não possuem unicamente um perfil de doutrinação, mas também, como empresa vendo a perspectiva da relação dos integrantes do mesmo campo social. Diante do exposto, surge a seguinte inquietação: De que forma as possíveis relações de hospitalidade para stakeholders podem contribuir com a prestação de serviços em templos religiosos?

Como objetivo geral, a pesquisa busca compreender de que forma as possíveis relações de hospitalidade para stakeholders podem contribuir com a prestação de serviços em templos religiosos. Nos objetivos específicos, busca-se perceber o entendimento dos líderes religiosos sobre hospitalidade no âmbito dos templos religiosos; mapear os principais stakeholders para a prestação dos serviços em templos religiosos; analisar as relações de hospitalidade no âmbito da gestão para stakeholders de templos religiosos.

A compreensão das relações da hospitalidade e da religiosidade em Templos Religiosos em São Luís /MA está relacionada à importância que tal prática ganhou nesse

espaço e de como impactam em outras dimensões (políticas, culturais e sociais). Esta escolha representou ainda o desejo da autora em unir conhecimento empírico a aspectos profissionais. Notou-se a viabilidade de elaborar uma pesquisa com ênfase na disseminação do conhecimento sobre a hospitalidade em Templos Religiosos e seu potencial de inspiração a diversas áreas da temática que poderá ser abordada.

Considerando que Lashley (2015) apresenta hospitalidade de forma sucinta e objetiva no campo privado, social e comercial, o estudo possui como norte o interesse da autora em investigar sobre a hospitalidade em Templos Religiosos e trazer para a comunidade acadêmica perspectivas diferenciadas sobre a hospitalidade, mostrando sua pluralidade que quando percebidas só confirmam na prática o que fora visto em teoria, uma vez que a temática é tão recorrente e abrangente com a sobreposição dos seus domínios.

Na tentativa de esclarecer a problemática apresentada nesta introdução, assim como melhor operacionalizar as entrevistas com os representantes de cada templo, o estudo foi baseado a partir da elaboração de um referencial teórico fundamentado por uma pesquisa exploratória com base em bibliografia relacionada aos conceitos tratados e periódicos das áreas de Hospitalidade, religião, Templos religiosos, serviços e stakeholders, foram considerados também documentos online de sites especializados, como: Google Acadêmico, CAPES, que podem permitir a coleta de dados secundários das instituições tratadas.

O estudo se baseia na seguinte estrutura: no primeiro capítulo, o conceito de religião, trazendo como fundamento teórico contribuições de autores e pesquisadores que já discutiram sobre o referido tema, como Silva e Silva (2014), Alves (2001) e Moreira (2016), que compreendem religião como propósito voltado principalmente para adoração a Deus, ao divino. Assim como: Godi (2011), Pereira (2019) e Silva (2019) que abordam os conceitos e características dos templos religiosos assim como, conceituam o Templo como lugar para adoração e louvores ao Divino.

No segundo capítulo serão apresentados conceitos de serviços, stakeholders e hospitalidade, onde serão utilizadas abordagens de Ganesi e Corrêa (1995), Kahtalian (2002) e Las Casas (2012), que caracterizam serviços como uma união de processos e pessoas, voltados para as necessidades e satisfação do consumidor.

Será abordado também stakeholders e o conceito deste termo, com base no estudo de Freeman. Além disso, Andrade (2001) e Santos (2006) que abordam as relações dos stakeholders com o ambiente. Outro ponto a ser abordado, são os tipos de stakeholders e suas expectativas com a análise de Mitchell, Agle e Wood (1997) com *Saliency Model*. Além dos

autores Bazanini et al. (2016) que elaboram um estudo com base no Saliency Model de Mitchell, Agle e Wood (1997) com foco na estrutura organizacional da igreja.

Para as contribuições na compreensão da hospitalidade, serão utilizados trabalhos de Camargo (2015), Grinover (2009) e Lashley (2015), que consideram a hospitalidade tão antiga quanto a humanidade e que, portanto, tal característica está intrínseca à mesma.

Em seguida, serão apresentados os procedimentos metodológicos, sendo uma pesquisa de caráter qualitativo e exploratório, optando-se por um estudo de casos múltiplos, com base nos estudos de Yin (2010), buscando compreender como se manifesta a hospitalidade nos templos religiosos de São Luís/MA.

Dando continuidade, serão abordadas as análises e as discussões dos resultados alcançados por meio das entrevistas semiestruturadas realizadas com líderes de instituições religiosas de São Luís.

Por fim, nas considerações finais, serão apresentados os resultados e as comparações com os conceitos mencionados no referencial teórico. Serão ainda expostas as limitações e barreiras enfrentadas, para a realização desta pesquisa, sem deixar de ressaltar as contribuições para a realização de outros trabalhos.

2 RELIGIÕES E TEMPLOS RELIGIOSOS

Neste primeiro capítulo, será realizada uma abordagem conceitual de religião tendo como base, definições a partir das ideias de autores que já discorreram sobre o tema. Demonstrando as inúmeras religiões e destacando a importância e singularidade de cada uma. Em seguida serão apresentados conceitos sobre templos religiosos, posto que diante da diversidade religiosa, seus templos também são distintos e de características próprias. Abordando assim a hospitalidade presente neste universo tão heterogêneo e ao mesmo tempo único, voltado para o religioso e sagrado.

2.1 Religiões

Religião e religiosidade têm sido para o ser humano ao longo do tempo fonte de explicação para tudo que o rodeia. Para os adeptos, nutre-se de uma força sobrenatural que habita o ser e é compreendida como algo que leva ao exercício da piedade, fraternidade e amor manifestado nos espaços sociais. Silva (2011) define o conceito de religião:

A religião é um dispositivo de representação cultural de grande força e eficácia, uma dimensão das representações culturais do mundo, estando sujeita, portanto, a mudanças. Religião e crenças religiosas só podem ser definidas em determinados contextos espaciais e temporais. Desvendar a cultura é revelar as estratégias e

dinâmicas de identidade que constituem cada grupo social. A identidade religiosa estabelece parâmetros culturais que influenciam as práticas cotidianas, os lugares, as relações, as posições hierárquicas, as atitudes e as representações (p. 227).

É essa compreensão que desencadeia o encantamento do mundo vivido que se manifesta na expressão da religiosidade humana. Por intermédio da religiosidade, o indivíduo atribui significado aos acontecimentos, compreendendo-os como parte de algo maior, mediante a fé em uma força superior que determina e rege os acontecimentos da vida. Associado a isso, a religião pode levar a um enriquecimento individual. Nesse sentido, (VESHI, 2020) expressa a comunicação da religião na relação humana.

Destaca-se nas formas do latim religio, religiōnis, formado por 3 elementos: o prefixo re-, para expressar repetição, portanto firmeza e intensidade, acompanhado pelo verbo ligāre, indicando a palavra ligar sobre a ideia de fortalecer um vínculo (indicar que, certos autores têm preferência, em vez de ligāre, pelo verbo legēre, que se refere à ler, considerando o respeito e estudo meticoloso das sagradas escrituras), e finalmente é completado com o sufixo -ōnis, baseado nos componentes latinos -o, -ōnis, adequado à estrutura da palavra em função de ação e efeito. Dessa forma, em seu sentido etimológico, a religião comunica o vínculo que existe entre o homem e uma o várias divindades. A maioria das culturas tem um ou mais sistemas de crenças que entregam sentido à existência humana. Identificar e manifestar essa conexão espiritual é a essência de todas as religiões (VESCHI, 2020, online)

Para o autor, a religião é o que consegue unir os indivíduos em prol de suas crenças.

É essa compreensão que desencadeia o encantamento do mundo vivido e é manifestada na expressão da religiosidade humana. Já para Gomes et al. (2014) ao discorrer sobre o tema observa que:

A palavra religião [...] significa ligar de novo, compreendendo a busca de Deus por parte das pessoas. As religiões têm como base um aspecto misterioso e cativante, no sentido de apoderar o ser humano na ideia de haver algo que é sentido no cotidiano da existência humana que é transcendental. Sendo que a religião é composta por determinadas crenças e ritos, compreendida como meios que levam a salvação do transcendente. Já o conceito de religião inclui o conceito institucional e doutrinário através de alguma forma de vivência religiosa. [...] A religião remete à relação do sagrado com o profano. (p. 110).

Historicamente, a religião teve origem entre os períodos paleolíticos e neolíticos com os primeiros grupos humanos, e suas primeiras manifestações religiosas associavam-se aos fenômenos naturais para explicar o que era considerado divino.

Sob uma perspectiva contemporânea, é viável afirmar que o conceito de religião se refere a todas as crenças que formam a consciência de espiritualidade e sagrado do ser humano. Correspondendo dessa forma ao grupo de crenças que levam o homem a acreditar em algo divino e superior (A VOZ DA SERRA, 2021).

Este tema tem sido uma inesgotável fonte de discussões e pesquisas, tendo seu conceito envolto em algumas definições que contribuem para a compreensão daquilo que possivelmente se possa apenas sentir sem maiores explicações. Para Alves (1984) “ A religião

é, para a sociedade, aquilo que o sonho é para o indivíduo.” (pág.10) É por meio da religião, que o homem tenta dar significado a tudo que o rodeia, desde os fenômenos naturais até a própria existência, representando esperança e fé em algo superior de caráter divino. Para Bernardi Castilho (2016), trata-se de uma carência humana. De acordo com os autores, a religião se fundamenta na fé cultuada a um ser superior e sua representatividade é formada por um conjunto de símbolos que exaltam o divino e o sagrado.

Gaarder et al. (2005) recorrem a analogias para descrever religião dizendo que para compreendê-la, é necessário vivenciá-la. O que demonstra sua natureza misteriosa.

Com respeito à maneira genérica de conceituar religião, Moreira (2016) assegura que o aspecto fundamental de uma crença é a prática de seus ritos. A autora afirma que é o que torna uma religião única, considerando que louvor e adoração a Deus ou divindades é uma prática adotada por todas as religiões.

Do ponto de vista científico e sociológico, Gaarder et al. (2005) considera a religião relacionada diretamente às questões sociais e psicológicas, porém de organização própria. De acordo com os autores, as ciências da religião dividem-se em quatro ramos muito importantes: a Sociologia da religião; a Psicologia da religião; a Filosofia da religião e a Fenomenologia da religião.

Observa-se que nesta abordagem, os autores apresentam a religião como um fenômeno social que une as pessoas em convívio mais próximo, por meio das mesmas crenças religiosas compartilhadas, assim como suas ideias do que seja divino e seus fenômenos.

Ainda de acordo com Moreira (2016,Pág.11), religião é “um conjunto de crenças relacionadas com divindades que torna necessário um sentimento de veneração e obediência ao ser divino de uma determinada religião.” Ter a vida pautada pela religião é para o indivíduo muito mais do que pode ser observado pela sociedade. É acreditar em algo que transcende sua compreensão, que lhe sustenta e lhe basta. A autora conclui dizendo que os segmentos religiosos têm suas regras bem como sua maneira de conduzir seus fiéis, assim como praticar sua religião.

O indivíduo tem na religião e na religiosidade, não somente uma fonte de esperança e fortalecimento espiritual, mas também por conta de sua crença, percebe-se uma característica comportamental, uma espécie de norteador de conduta, que pode ser explicada por conta dos dogmas e doutrinas que diferem de uma religião para outra.

Tal ponto fundamental molda sua vida particular que acaba reverberando no social. Sob esse olhar, Lia (2012, pág. 554) contribui dizendo que “parte do conjunto de valores que orientam nossa vida social são de base religiosa (...).”

De acordo com Rohregger (2020) a religião está ligada ao ser humano desde os primórdios, como tentativa de explicar o mundo e todo o mistério que gira em torno da sua existência. Isso faz com que o homem ressignifique o processo da vida por meio de perspectivas religiosas.

A importância de uma referência como a religião e a certeza de algo superior e divino acompanha e conduz o ser humano a mais tempo do que se possa imaginar. Travassos (2022) classifica religião como uma demonstração cultural bastante influente com sua origem possivelmente síncrona à da humanidade, passando por redefinições no decorrer do tempo sem perder sua magnitude.

A espiritualidade que o indivíduo traz consigo é de caráter peculiar e é o que o move em busca do sagrado e das experiências transcendentais na tentativa de dar sentido aos aspectos fundamentais da vida e de sua existência.

Manoel (2007), expressa que a religiosidade como característica exclusivamente humana, demonstra uma busca pelo sagrado, seja como fuga, explicação para os acontecimentos do cotidiano, ou como solução das tribulações. E esse conceito de sagrado não está necessariamente ligado a uma religião específica.

Dessa forma, determinadas práticas de religiosidade que algumas vezes são conceituadas como bruxaria, feitiçaria, “espiritismo”, são apenas manifestações não institucionalizadas da religiosidade, e por essa razão de forma sincretizada. O que evidencia a pluralidade das religiões e a necessidade de compreender que a diversidade não desqualifica nenhuma delas.

Por sua vez, Gaarder et al. (2005, pág. suprima) observa que, definir religião de forma generalizada, utilizando o que o autor chamou de “mínimo denominador comum” seria no mínimo arriscado, considerando que a ideia “parte do princípio de que as religiões podem ser comparadas”. O que poderia levar à concepção equivocada de que exista somente uma religião verdadeira e as outras sejam consideradas pelo menos incompletas. Quando na verdade, em sua gênese a religião tem seu propósito voltado principalmente para adoração a Deus.

Recorrendo a ideia da existência de algo sagrado, poderoso, o ser humano tem na religião e religiosidade, respostas para suas dúvidas e inquietações assim como consolo para suas dores e perdas. Por meio da religião, o indivíduo atribui significado aos acontecimentos,

compreendendo-os como parte de algo maior, mediante a fé em uma força superior que determina e rege os acontecimentos da vida.

A existência humana no âmbito religioso caracteriza-se pelas diversas religiões que se justificam pelos processos migratórios. Segundo Bezerra (2011) no decorrer dos anos as religiões passaram por mudanças e foram se firmando. Isso em decorrência das manifestações de religiosidades mais antigas dos diversos povos em que entravam em contato, propiciando as práticas de religiões estrangeiras.

Em uma sociedade com várias denominações religiosas, muitas também, são as definições. Gomes et al. (2014) ao discorrer sobre o tema, descreve religiosidade como a manifestação da espiritualidade de cada pessoa, os autores afirmam ainda que a religiosidade assegura a existência de algo maior, que prepara o indivíduo para lidar com as casualidades da vida com mais confiança e serenidade.

É compreensível que o ser humano diante de sua fragilidade e limitação, necessite de algo divino que dê sentido às coisas à sua volta e principalmente sua existência. A religião e a religiosidade tem sido essa resposta. Gonçalves (2013,Pág.11) ao discorrer sobre o tema, levanta a possibilidade de a espiritualidade ser anterior à religião e que de fato “a religião, com efeito, não é outra coisa senão a tentativa de construção teórica, ética e ritual.”

Em uma sociedade moderna onde aparentemente as pessoas vivem de forma individualizada, percebe-se que no que tange a religião, assim como a religiosidade, existe uma unidade natural. Lia (2012) observa que a experiência religiosa sempre foi inerente a todos os grupos sociais. E o termo religião, por si só, significa um conjunto de regras que une um grupo em prol de uma ideia de divino ou sagrado.

A autora ainda complementa dizendo que os hábitos e as atividades religiosas dão pertencimento aos grupos, com isso os indivíduos se percebem como parte de algo maior, compartilhando das mesmas crenças. Considera-se então que religião é antes de mais nada, um importante grupo social na vida do indivíduo.

Conceituar religião não costuma ser tarefa fácil, daí a necessidade de estudos longos e aprofundados e principalmente debates. Fazendo-se necessárias muitas pesquisas e levantando diversas teorias. Alves (1984) ao discorrer sobre religião, utiliza-se de uma metáfora para explicar que a religião traz sentido e preenchimento para o que antes era sem vida e vazio.

De acordo Gaarder et al. (2005) uma solução apropriada proposta por alguns pesquisadores, seria o estudo das religiões, cada uma a partir do próprio contexto histórico e

cultural. No entanto, na tentativa de destacar traços comuns entre as religiões, acabam compreendendo suas semelhanças de modo diferente.

Ao longo da sua existência o ser humano busca respostas na religião para lidar com suas inúmeras fragilidades sejam elas individuais ou coletivas, sobretudo o momento da morte, e a religião seria essa a resposta.

No universo acadêmico as religiões passaram a ser estudadas no Ocidente em meados do século XIX, e para que a religião pudesse passar de sagrado a objeto de pesquisa, fez-se necessário a dessacralização (BELOTTI, 2011). Em uma reflexão sobre religião nos dias atuais, Bellotti contribui dizendo que:

Várias são as manifestações associadas à religião na era contemporânea; (...) os cruzamentos entre religião, mercado, violência, política, cultura, propaganda e mídia, proporcionados especialmente a partir dos séculos XIX e XX no mundo ocidental, nos fazem perguntar quais os limites da definição de religião? Como os historiadores podem qualificá-la e analisá-la? E a partir de qual perspectiva?(pág.15).

Abordar temas voltados para religião, tem se tornado uma prática que ao ser realizada, necessita de razoável cautela, visto que com frequência, ações de intolerância religiosa são vistos por todo o país, o que vai contra as próprias diretrizes do estado brasileiro, que garante o direito da prática da religião a todas as pessoas em toda a sua pluralidade. Ferretti em sua contribuição sobre religião observa que a diversidade cultural e religiosa é reflexo do pluralismo (FERRETTI, 2001).

Teoricamente, um país que assegura a liberdade religiosa, proporciona a garantia da liberdade da prática dos cultos e manifestações religiosas a todas as denominações. Tal direito consta no Art. 5º da Constituição Brasileira de 1988, que versa sobre um Estado laico. Contudo, o Brasil constantemente dá demonstrações de que na prática as coisas são bem diferentes. Segundo a Constituição Federal :

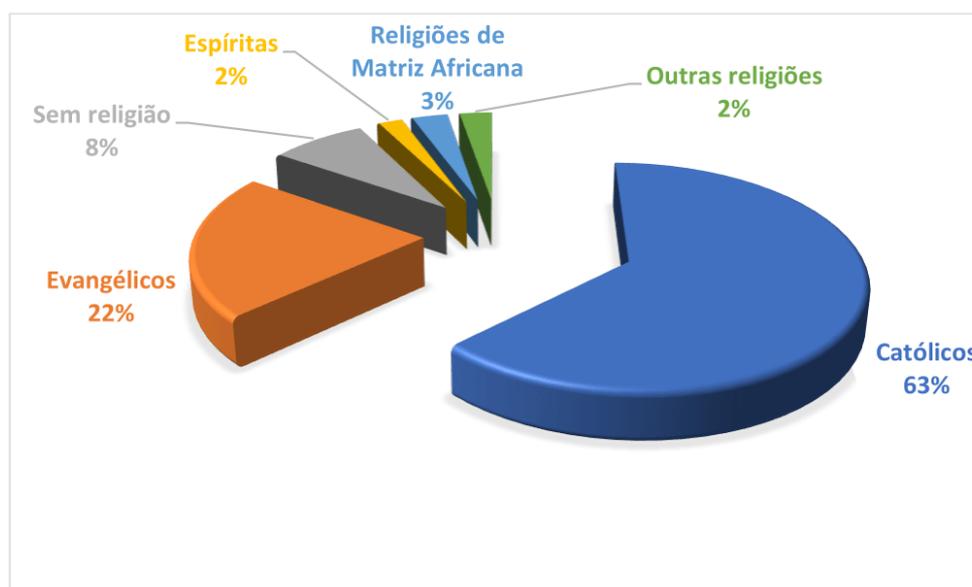
I - DA LIBERDADE DE RELIGIÃO

A Constituição Federal consagra como direito fundamental à liberdade de religião, prescrevendo que o Brasil é um país laico. Com essa afirmação queremos dizer que, consoante a vigente Constituição Federal, o Estado deve se preocupar em proporcionar a seus cidadãos um clima de perfeita compreensão religiosa, proscrevendo a intolerância e o fanatismo. Deve existir uma divisão muito acentuada entre o Estado e a Igreja (religiões em geral), não podendo existir nenhuma religião oficial devendo, porém, o Estado prestar proteção e garantia ao livre exercício de todas as religiões (Constituição Federal(1988,online)

Se faz necessário ressaltar que essa não é a linha de pesquisa do referido trabalho. Tais informações são apenas a título de contribuição, levando em consideração que o mesmo se concentra na abordagem da hospitalidade em templos religiosos.

De acordo com o Censo realizado no ano de 2010 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a religião no Brasil estava distribuída da seguinte forma:

Gráfico 1 - Distribuição da religião no Brasil (IBGE)

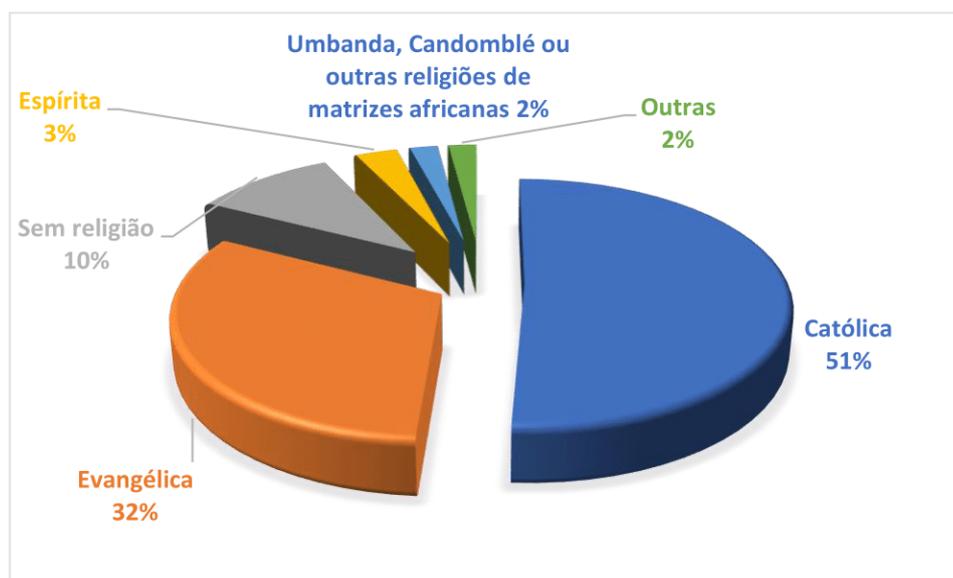


Fonte: IBGE (2010)

Em uma pesquisa mais recente realizada pelo Instituto de Pesquisa Datafolha em 2019, observa-se uma mudança de acordo com a fonte de pesquisa havendo um decréscimo no número ao que cultuam o catolicismo e um aumento aos segmentos do evangelismo.

Contudo o que pode ser percebido, com base nesses gráficos, é a dimensão da miscigenação dos brasileiros incluindo a divisão religiosa, com forte presença das religiões cristãs e ritos de matriz africana.

Gráfico 2 - Distribuição da religião no Brasil (Data Folha)



Fonte: Datafolha (2019)

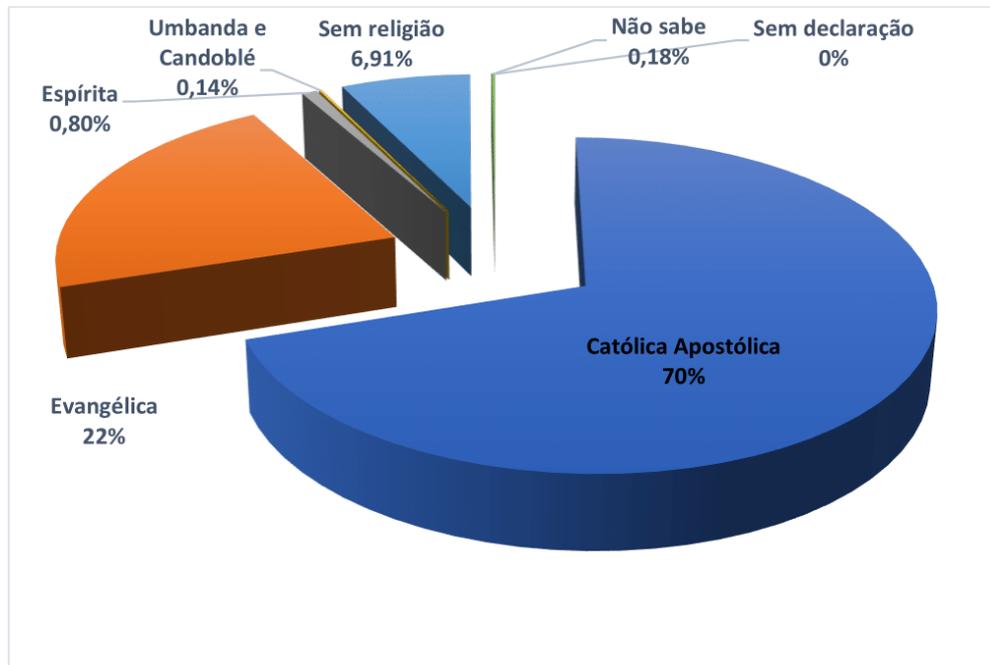
No entanto, esses números mudam, segundo dados da CIA (Central Intelligence Agency), serviço de inteligência dos Estados Unidos, que apontam o Cristianismo (31,4% da população no mundo), Islamismo (23,2%) e Hinduísmo (15%), no que se refere as maiores religiões do mundo (A VOZ DA SERRA, 2021).

Em uma classificação atualizada, as religiões subdividem-se em três grupos: a) Politeístas – Sistema religioso que baseia sua crença em mais de um Deus; b) Monoteístas- Seu Deus é único; c) Panteístas - creem na força da natureza.

Pestana (2021) destaca que, embora sem dados censitários atualizados sobre a população brasileira, é possível afirmar que no ano de 2020 ocorreram mudanças importantes entre a comunidade católica e evangélica, sobretudo no número crescente de evangélicos em todo território brasileiro. Em adição, o autor chama atenção para a importância e espaço que as outras religiões ocupam na sociedade, ainda que sua predominância seja católica e evangélica.

Em São Luís - MA, assim como em outras localidades do Brasil, embora a diversidade religiosa seja bastante expressiva, é notável a predominância da religião Católica e Evangélica (IBGE, 2010):

Gráfico 3 - Religiões em São Luís/MA

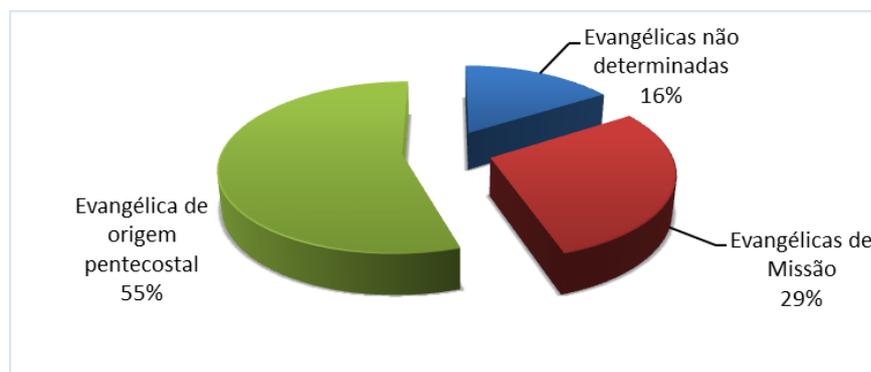


Fonte: IBGE (2010)

Diante deste ponto, a humanidade constitui-se em respostas ou no desenvolvimento das mesmas, em vista de sua criação e de sua existência, fundamentando-se em múltiplas respostas que direcionam a concepções diferentes para organizar as suas crenças com a esfera do sagrado.

Registra-se uma subdivisão desses 22% registrados na religião evangélica, conforme demonstrado nas ilustrações abaixo:

Gráfico 4 - Religiões em São Luís/MA - Subdivisão



Fonte: IBGE 2010

Dados do (IBGE, 2010), demonstram a predominância da religião Católica e Evangélica em São Luís /MA. No entanto, historicamente a cidade apresenta um sincretismo e expressiva diversidade religiosa e religiões professadas.

Ferretti (2007) considera o sincretismo um termo de sentido dinâmico, posto que seus significados ao longo da história vêm sendo reelaborados continuamente. Para o autor, por se tratarem de religiões de origens compostas é um tanto quanto limitado e inconclusivo, reconhecer como sincréticos um ritual ou tradição, considerando sua origem complexa e constantemente renovada.

Talvez ponderar sua condensação religiosa seja mais relevante. Ferretti, conclui seu pensamento observando que: “A diversidade cultural e religiosa é reflexo do pluralismo.” O pensamento do autor convida à reflexão sobre a importância das religiões para cada grupo.

A esse respeito, contribui afirmando que “sincretismo é sempre o encontro de religiões e de tradições religiosas”. Dessa forma, a religião assim como a religiosidade tem feito parte da vida do ser humano através do tempo dando significado para o que o rodeia assim como esperança e fé em algo divino, sagrado, superior.

2.2 Templos Religiosos

A diversidade de religiões no Brasil é bastante expressiva, o que se reflete na forma diferente e subjetiva de cada indivíduo de se identificar no que concerne ao termo templo. Seja material ou espiritual. O que para algumas pessoas não passa de uma edificação, para outras, o templo trata-se de uma estrutura sagrada, lugar de encontro com o divino, sagrado (SILVA, 2019).

Evidencia-se a partir dessa reflexão, a multiplicidade da compreensão de “Templo” para cada indivíduo segundo sua religião. Se faz importante ainda pontuar que templos de uma forma geral é o lugar de encontro dos seguidores de uma determinada religião para compartilharem das atividades específicas daquela respectiva doutrina.

Silva (2019) considera o termo “templo”, comum a todos os edifícios e lugares sagrados com suas atividades voltadas para o culto religioso. No entanto, a igreja propriamente dita não se conceitua com paredes e tudo o que caracteriza um prédio. Os cultos às suas divindades são comuns a todas as religiões, disseminadas pelo mundo, o que difere entre elas são seus templos. É possível perceber essa pluralidade em diversas religiões no quadro abaixo:

Quadro 1 - Pluralidade em diversas religiões

Religião	Características
Budismo	É considerado desnecessário. Seu ambiente de culto são salas de meditação, espaços designados para conduzi-los ao essencial, à iluminação e ao sagrado.
Candomblé e Umbanda	Ambas realizam seus cultos em terreiros, considerados por seus membros, seu templo.
Cristianismo	O corpo é templo e morada do Espírito Santo.
Espiritismo	Com sua origem em Alan Kardec, as atividades são desenvolvidas em centros espíritas.
Islamismo	Tem a mesquita como templo, um lugar de prostração na oração.
Judaísmo	A sinagoga é o lugar de oração comum e leitura da Torá.

Fonte: adaptação Silva (2019)

Ao concluir seu pensamento sobre templos, o autor considera subjetivo o termo designado para o mesmo, considerando as inúmeras denominações religiosas e seus espaços de relacionar -se com o lado espiritual. Observa-se, portanto, que o autor em sua contribuição ao falar sobre templos dadas as inúmeras denominações religiosas, considera indispensável a observação da individualidade e importância de cada uma.

O templo de forma geral é uma estrutura dedicada ao serviço religioso, podendo ser empregado em um sentido mais amplo conforme a variedade de religiões. Nos templos os fiéis buscam um encontro com o divino, em sua forma mais sublime.

A este espaço se destina o louvor, a oração e toda manifestação de fé de acordo com a religião ali praticada, também é um ambiente de encontro onde se vive e compartilha o amor entre irmãos, conforme escreveu o Apóstolo Paulo em sua Epístola aos Romanos: “Assim nós, que somos muitos, somos um só corpo em Cristo, mas individualmente, somos membros um do outro.” (Romanos 12:5)

Ao discorrer sobre a origem da igreja e sua história, as narrativas são extensas. Pereira (2019) contribui dizendo que a igreja sempre esteve nos planos do Criador. Antes mesmo que Deus fundasse o universo, a Igreja de Cristo já existia em sua mente e coração. De acordo com o autor, é possível conceber em uma ordem lógica que a igreja foi fundada por Deus, que Jesus Cristo deu forma, e o Espírito Santo validou a igreja (PEREIRA, 2019).

Em complemento, Godi (2011) descreve os templos como recintos de pedra e madeira, mas que trazem em sua essência o dom do acolhimento, caridade e solidariedade ao próximo, que atravessam o tempo. A autora observa ainda que como edificação, uma igreja tem por definição o lugar que acolhe seus fiéis, para a realização de seus cultos e manifestações de forma coletiva ou individualmente de adoração e louvor voltadas para Deus.

No que se refere ao contexto jurídico, observa-se as seguintes atribuições religiosas:

“As finalidades essenciais dos templos de qualquer culto consistem em todas aquelas práticas que visem a divulgação dos dogmas religiosos da entidade, que vão desde a orientação espiritual dos fiéis, práticas de atividades de cunho filantrópico visando atender os bons costumes, a divulgação dos dogmas religiosos, até a formação de líderes religiosos que visem perpetuar a divulgação de determinado dogma religioso” (MEDEIROS, 2020, online).

Observadas essas atribuições fundamentais aos templos no que abrange todas as denominações, existem também as programações habituais e indispensáveis ao indivíduo em realizar a sua rotina religiosa, que são os cultos, missas, novenas sacramentos como batismos e casamentos. De uma forma abrangente, os templos representam o lugar onde a comunidade de fiéis, independente da fé professada, reúnem-se para exercitar a religiosidade e render louvores ao Sagrado.

No que se refere à etimologia da palavra, igreja deriva do latim *ecclesia*, verbo grego *ekkalein*, tendo por significado “chamar, convocar”. Por sua vez, em inglês *church* e em alemão *kirche*, com origem no termo grego *kyriakon*, tendo seu significado “casa do Senhor” (GOMES, 2019). Dado o contexto, as palavras igreja e templo podem ser vistos como sinônimas.

Sob a definição de Andrade (2017), a palavra templo tem sua origem no latim, *templum*, espaço para realização do culto. Observando ainda que:

O templo dada a isonomia de todas as religiões, não é só a catedral católica, mas a sinagoga, a casa espírita kardecista, o terreiro de candomblé ou de umbanda, a igreja protestante, shintoísta ou budista e a mesquita maometana. Pouco importa tenha poucos adeptos. Desde que uns na sociedade possuam fé comum e se reúnam em lugar dedicado exclusivamente ao culto da sua predileção, este lugar há de ser um templo e gozará de imunidade tributária (p. 81).

No entanto, o templo não se resume somente às estruturas conforme mencionado anteriormente. Considerando que para cada indivíduo o templo pode ter um significado, pode ser lugar de bem estar, refúgio, ou busca de conforto espiritual. Para Ferretti (2001), “a diversidade cultural e religiosa é reflexo do pluralismo”. Portanto, é importante manter a identidade e autenticidade religiosa evitando novas, porém efêmeras (FERRETTI, 2001, p.4).

As razões pelas quais um indivíduo frequenta um templo podem ser as mais diversas. Pode ser por uma questão de compromisso com sua religião; por convívio social voltado para uma vida religiosa ou por se tratar de um espaço de acolhimento. De acordo com Schvarstzhaupt & Herédia (2019), o templo representa um lugar de escuta à comunidade dos fiéis, ambiente de hospitalidade e fortalecimento da espiritualidade e aproximação com o sagrado. Travassos (2021) corrobora afirmando que “ Os locais religiosos transformam-se em momentos de aproximação entre pessoas que compartilham a mesma fé e religião .” (pág.84)

Considerando a pluralidade das religiões professadas pelo mundo, é justificável a variedade de templos existentes, assim como suas respectivas características. Esses espaços considerados sagrados, são vistos como locais que buscam proporcionar reflexão e conforto espiritual inclusive para pessoas que não os frequentam.

3 SERVIÇOS, STAKEHOLDERS E HOSPITALIDADE

Neste capítulo, conceitos e definições de serviços, gestão para stakeholders e hospitalidade, serão apresentados sob a ótica de autores da área que já discorreram sobre a temática.

3.1 Serviços

Fatores como globalização, desenvolvimento tecnológico, novos formatos familiares, têm influenciado as relações de consumo nos últimos tempos. Mudança essa que se percebe no comportamento de consumidores a cada dia mais informados e exigentes, o que impulsiona as empresas cada vez mais a dedicar-se em uma prestação de serviços de qualidade e excelência, tendo como resultado um diferencial competitivo e um cliente satisfeito.

Buscando um bom desempenho na prestação de serviços e com isso a fidelização de clientes, as empresas têm cada vez mais se qualificado em hospitalidade, que quando bem exercida pode significar o diferencial competitivo da empresa, a julgar que uma atitude hospitaleira pode ser considerada o primeiro indício de uma boa prestação de serviços.

Sob essa perspectiva, Kahtalian (2002) afirma que tanto pessoas quanto processos são componentes essenciais para uma boa prestação de serviços. Assim, compreende-se que não basta ter e manter as melhores pessoas, quando não se é capaz de estabelecer os melhores processos.

Diante disso, faz-se necessário conhecer o conceito de serviços. Segundo Las Casas (2012, pág.5), serviços é “um processo composto por vários subsistemas que estão relacionados à produção, à venda, e à entrega de determinada oferta comercial.” O que demonstra uma cadeia produtiva, trabalhando em sincronia no intuito de uma prestação de serviços de excelência em prol do resultado principal que é a satisfação do cliente.

O mundo vem passando por transformações, novos formatos familiares, têm influenciado as relações de consumo nos últimos tempos. Mudanças essas que se percebem no comportamento de consumidores a cada dia mais informados e exigentes, o que impulsiona as empresas cada vez mais a dedicar-se por uma prestação de serviços de qualidade.

Quanto a essa perspectiva, Araújo (2013) afirma que “é muito difícil um empreendimento sobreviver no mercado sem satisfazer as necessidades e desejos dos seus clientes.” (Pág.2) O que significa dizer que a satisfação do cliente para o setor de serviços, precisa ser uma conquista contínua.

De acordo com Vargas (et al. 2013), “serviço é um termo de múltiplas interpretações, pois a palavra tem diversos significados “pode se tratar de um serviço pessoal, um produto ou uma oferta.” E de acordo com o cuidado, atenção e desempenho do vendedor (indivíduo ou empresa) é possível transformar um produto físico em um serviço, que atenda às exigências particulares de cada cliente. Nesse sentido, pode-se afirmar que a atenção e o cuidado em realizar um serviço de qualidade podem fazer a diferença.

O crescimento no setor de prestação de serviços tem movimentado a economia mundial de maneira expressiva, correspondendo segundo Kahtalian (2002) a 70% da riqueza. O autor observa ainda, que atividades como a prestação de serviços movimentam o PIB (Produto Interno Bruto) nacional representando 58%.

Em pesquisa recente, o IBGE demonstrou que o setor de serviços, após uma queda de 7,8% em 2020, teve crescimento de 10,9% em 2021 (ÍNDIO BRASIL, 2022). Demonstrando que o mercado está crescendo e em franco desenvolvimento.

Este aumento na demanda por serviços deixou o setor bastante otimista, dadas as dificuldades enfrentadas por conta da crise sanitária causada pelo coronavírus. “Nos primeiros meses de 2020, o setor de serviços foi duramente afetado em função da necessidade de

isolamento social. [...] Por outro lado, a pandemia trouxe oportunidades de negócios [...]” disse o gerente de pesquisa Rodrigo Lobo (ÍNDIO BRASIL, 2022, Pág. 2). Nota-se, portanto, diante desse cenário de incerteza, que o setor está atento às necessidades do cliente e sempre buscando uma forma de realizar uma prestação de serviços de excelência, o que se reflete na satisfação do cliente e no aumento da demanda.

O aumento na demanda por serviços é perceptível. E quanto a essa fase favorável para o setor, Giansesi e Corrêa (1995) destacam seis fatores que favorecem esse aumento.

Quadro 2 - Fatores que propiciam o aumento da demanda de serviço

FATORES QUE PROPICIAM O AUMENTO DA DEMANDA DE SERVIÇOS
Desejo de uma melhor qualidade de vida e mais tempo de lazer.
A urbanização, tornando necessários alguns serviços (como segurança por exemplo)
Mudanças demográficas que aumentam a quantidade de crianças e/ou idosos, os quais consomem maior variedade de serviços.
Mudanças socioeconômicas como aumento da participação da mulher no trabalho remunerado e pressões sobre o tempo pessoal.
Aumento da sofisticação dos consumidores, levando a necessidades mais amplas de serviços.
Mudanças tecnológicas (como os avanços dos computadores e das telecomunicações) que tem aumentado a qualidade dos serviços, ou ainda criando serviços completamente novos.

Fonte: Giansesi e Corrêa (1995)

De acordo com as informações do quadro acima, o avanço tecnológico atrelado às mudanças comportamentais do consumidor, vem sendo fator essencial na busca por serviços, levando cada vez mais ao aprimoramento dos mesmos, tendo como objetivo sempre satisfazer às necessidades do cliente.

Kahtalian (2002, pág.3) considera serviço: “[...] um desempenho transformador, intangível em essência, mesmo quando ligado a um produto físico”. Logo, em qualquer

circunstância, independentemente de sua tangibilidade com seus aparatos necessários para um bom desempenho em sua prestação, no final, o que vai tocar o cliente, serão os detalhes, os cuidados e a intangibilidade.

Quanto à intangibilidade dos serviços, Araújo observa que:

Intangíveis podem ter traços tangíveis. No entanto, nenhuma quantia em dinheiro pode comprar propriedade física de algo intangível, como experiência (filmes), tempo (consultoria), ou processos (lavagem a seco). Um serviço prestado é uma experiência, não pode ser armazenado em prateleira, tocado, provado ou testado. Sendo assim, tangível é algo palpável e material, enquanto intangível é impalpável e incorpóreo (ARAÚJO 2013,pág.3)

Nesse sentido, torna-se essencial o bom desempenho na prestação dos serviços, posto que a partir deles serão criadas memórias que podem ser boas ou não. Considera-se, portanto, diante destas informações, indispensável a ilustração das principais características dos serviços, segundo as contribuições de Kotler, os serviços se diferenciam dos produtos a partir das seguintes características: intangibilidade, a indivisibilidade, a variabilidade, e a perecibilidade.

Quadro 3 - Serviços e suas características

Intangibilidade	A intangibilidade dos serviços caracteriza-se pela impossibilidade de serem observados, tocados, ouvidos ou cheirados, antes de sua aquisição. A exemplo: uma consulta médica ou um procedimento estético, etc
Indivisibilidade	Os serviços estão ligados a conduta, profissionalismo e a aparência do prestador dos serviços, e não podem ser separados. Ambos serão utilizados para avaliação da qualidade da empresa. Essa indivisibilidade começa no primeiro contato, pois as pessoas envolvidas são responsáveis pela primeira impressão.
Variabilidade	Significa que a qualidade dos serviços pode variar, levando em conta que os serviços são inseparáveis das pessoas e erros podem ser cometidos mesmo por profissionais capacitados. Para preservar a confiança do cliente, o prestador de serviços precisa se antecipar criando medidas preventivas diante da possibilidade de erros.
Perecibilidade	O significado de perecibilidade dos serviços baseia-se na impossibilidade de seu armazenamento, para venda ou utilização posterior. A exemplo, temos a consulta médica, que pode ser cobrada ainda que o paciente falte, pois o que o prestador de serviços está vendendo basicamente é seu desempenho.

Fonte: KOTLER (2002, p. 16)

Observadas as características apresentadas no quadro acima, compreende-se que a intangibilidade vem em primeiro lugar por se tratar de algo impalpável. Porém, com capacidade de tocar o cliente, levando em consideração que cada indivíduo carrega consigo suas preferências e necessidades, e evidenciando a variabilidade na satisfação de cada um.

Cabendo ao prestador de serviços compreender essa singularidade entre os clientes, realizando uma boa prestação de serviços proporcionando-lhe uma experiência agradável que resulte em boas memórias. A partir do empenho e bom desempenho do prestador de serviço é possível criar uma boa imagem da organização.

A esse respeito, Spiller et al (2011,página suprimida) observa que “O marketing de serviços necessita basear suas estratégias na criatividade, talento e nível profissional dos executivos e de todos os funcionários da empresa, que se propõem a prestar serviços ao mercado.” Além disso, o fator humano é elemento fundamental para um bom desempenho do marketing de serviços.

Quanto a essa observação, Kotler (2002) afirma que o marketing não resolve todos os problemas, levando em conta se tratar de um instrumento, eficiente, porém apenas um instrumento, que pode ser bem ou mal utilizado.

O pensamento dos autores confirma, portanto, o quão imprescindível é o fator humano na prestação de serviços e que antes mesmo de qualquer contato pessoal, é necessário a primeira boa impressão entre prestadores de serviços e clientes, no entanto, o marketing de serviços seria essa oportunidade.

Para Spiller et al. (2011), os serviços baseiam-se em pessoas e equipamentos. Contudo, o que prevalece é o fator humano, dificultando uma uniformização ou padronização. Entende-se então que nenhum serviço é igual, levando em consideração que todo cliente é único.

Sob esse prisma, Kahtalian (2002) pontua que a finalidade dos serviços assim como dos produtos é a mesma: atender e satisfazer as necessidades do cliente, proporcionando-lhe contentamento. Corroborando com a posição de Spiller et al. (2011,página suprimida) o autor concorda que “a maioria dos serviços é, na prática, uma conjunção de processos e pessoas.” O que exige para uma boa qualidade do serviço sincronia de ambos os lados.

Araújo (2013,) destaca que “a maioria dos serviços é intangível, não podendo ser tocado, apenas sentido e usufruído, ligado a ideia de satisfação das necessidades e desejos dos consumidores”. Ou seja, a satisfação do cliente exige do prestador de serviços sensibilidade e esforço para compreender essa necessidade, obtendo como resultado o retorno do cliente.

Segundo Kahtalian (2002, pág 2), "serviços permitem diferenciação, personalização e customização. Assim, permitem margem de lucro.” O autor observa ainda que os serviços vão desde telecomunicações a bancos; assim como salões de beleza, clínicas estéticas, escolas, profissionais liberais, clínicas veterinárias, etc.

A variedade de prestadores de serviços acompanha a demanda de clientes, tornando fundamental um bom desempenho do prestador de serviços. O que acaba gerando um diferencial competitivo entre as empresas.

Segundo Las Casas (2012) as pessoas se satisfazem com diferentes estímulos, por essa razão, o atendimento ao público não deve ser padronizado, e as exigências devem ser adaptadas a cada clientela. O autor apresenta alguns aspectos que influem na satisfação dos indivíduos e desafios para os serviços de atendimento.

Quadro 4- Aspectos que influenciam na satisfação dos indivíduos e desafios para os serviços de atendimento

ASPECTOS QUE INFLUENCIAM NA SATISFAÇÃO DOS INDIVÍDUOS E DESAFIOS PARA OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO	
Satisfação dos clientes é subjetiva	Pessoas ficam satisfeitas com diferentes estímulos.
A satisfação dos clientes é difícil de ser medida	Dados de pesquisa não revelam os aspectos psíquicos que possam ter interferido no processo.
A satisfação do cliente não é facilmente mudada	Os clientes somente irão mudar de ideia depois de determinado tempo ao receber serviços de melhor qualidade de forma permanente
Os clientes não se satisfazem apenas com a relação qualidade/preço	Devem - se procurar desenvolver serviços que tenham maior valor agregado para tornar as ofertas mais aceitáveis e vendáveis.
Os clientes não se satisfazem apenas com a relação qualidade/preço	No marketing de serviços é possível adaptar as ofertas a clientes individualizados.
A satisfação dos clientes não é exclusivamente determinada por fatores humanos	Para o cliente, não importam os recursos que são usados, mas sim o resultado de sua utilização.

Fonte: (LAS CASAS, 2012)

Os aspectos apresentados no quadro acima evidenciam que o cliente está cada vez mais consciente e exigente. Fazendo com que as empresas de serviços estejam em um esforço contínuo na busca de melhorar seus serviços. Por essa razão, Kotler (2002, p. 31) salienta a

importância da qualidade na prestação dos serviços de maneira que supere as expectativas do cliente, uma vez que segundo o autor, “se pode perder até mesmo os clientes satisfeitos.” O que significa dizer que nenhum esforço para agradar e fidelizar um cliente é suficiente.

Nas atividades das empresas, busca-se o lucro, o crescimento e a perpetuidade. Ao voltarmos o olhar para as atividades que os templos em geral desenvolvem, é possível perceber que são prestadores de serviços. No entendimento de Souza et al. (2014) É preciso que haja duas ou mais pessoas tenham objetivos e interesses em comum para que haja o marketing. Quanto a essa reflexão, o autor salienta ainda que:

No caso de uma igreja, o objetivo poderá ser o aumento na quantidade de fiéis, ou acréscimo na arrecadação de dízimos e das ofertas ou o incremento e aprimoramento da evangelização, ou ainda, uma combinação destes e diversos outros propósitos (Pg.155).

Nota-se, a partir das contribuições dos autores, a possibilidade de aplicação do marketing em qualquer situação onde possa haver um processo de troca. De acordo Souza et al (2015), além da indústria, o comércio, as instituições públicas e privadas, o serviço é voltado também para as instituições religiosas. Diante da contribuição do autor, é notável a evolução na prestação dos serviços nessas instituições. No contexto religioso contemporâneo, na busca em atender as necessidades dos fiéis, as instituições religiosas estão cada vez mais se organizando e expandindo.

Quanto a isso, Araujo (2013) contribui afirmando que além do fator material, posto que o cliente é gerador de lucro, existem ainda os fatores intelectual e espiritual. O primeiro contribui com o crescimento profissional daquele que realiza um bom serviço e em troca recebe o reconhecimento, e o último de ordem espiritual que proporciona a evolução espiritual, pois o serviço, aproxima o ser humano do divino.

Observa-se que as razões para a boa prestação de serviços são diversas. Porém, sempre voltadas para o mesmo objetivo, o público alvo. No âmbito religioso não é diferente. Se tratando do campo de pesquisa deste trabalho, os clientes podem ser configurados como os fiéis, que buscam na instituição religiosa o serviço por elas prestado no âmbito espiritual. Nesse sentido, tem -se como exemplo de serviços prestados em templos religiosos, o Santuário Nacional de Nossa Senhora Aparecida, localizado na cidade de Aparecida do Norte-SP.

REGIÃO	APARECIDA - SP
População (estimada) - IBGE 2020	36.185
Área (Km²) - IBGE 2020	120,89
Aeroporto	0
Agências Receptivo	2
Caixa Eletrônico	2
Comércio Artesanato	10
Delegacia de Polícia	1
Recreação e Entretenimento	0
Equipamento de Eventos	0
Frota de Táxi	20
Hospital	1
Ponto de Informação Turística	4
Posto de Combustível	9
Posto de Saúde	2
Pronto Socorro	2
Rodoviária	1
Shopping Center	1

Transporte Ferroviário	0
Transporte Turístico (de visitação)	1

Fonte: IBGE / Plano Regional de Desenvolvimento do Turismo em parceria com o SEBRAE

As organizações têm como propósito atender as necessidades humanas, sendo consideradas como um grupo de pessoas que apresentam os mesmos interesses. Na sociedade, há uma diversidade de organização, tais como o Estado, a igreja, as empresas etc. São exemplos de grupos que possuem interesses em comum.

Litterer (1980, p. 16) interpreta que, “as organizações funcionam como instrumentos sociais para a produção de bens e/ou para a prestação de serviços de que a sociedade necessita”. Com base na fala do autor, elas funcionam como um sistema, pois apresentam os elementos interligados que estabelecem contribuição para uma finalidade, não importando o tipo, porte ou atividade, todas possuem o objetivo de atender pessoas, sendo possível pela união de esforços.

3.2 Stakeholders

Na busca de um bom desempenho, uma organização necessita se relacionar com seu respectivo público de interesse da melhor forma possível. Independente do teor organizacional, a identificação dos *stakeholders* se faz fundamental para que esse relacionamento ocorra e contribua assim, para a evolução e alcance de seus objetivos. Seja no âmbito empresarial ou religioso como no caso dos templos, campo de estudo deste trabalho. Ações que visem dinamizar e tornar essa experiência harmônica e benéfica a todos os envolvidos, são fundamentais.

Para (Mainardes et al. 2011), a teoria dos *stakeholders* possui um papel de amparar os gestores em tomadas de decisões, concedendo a estes, orientações quanto às suas movimentações. Dessa forma, é percebido que todos os *stakeholders* devem ser considerados nas ações da organização com base em suas necessidades fundamentais.

Rocha e Goldschmidt (2010, p. 16) definem o termo *stakeholders* como sendo “públicos de interesse que afetam e são significativamente afetados pelas atividades da organização”. Nesse sentido, entende-se que esse grupo pode afetar tanto de forma positiva quanto negativamente o andamento dos trabalhos desenvolvidos. Nesse caso, a manutenção de diálogos saudáveis e a busca por uma convivência produtiva, aparecem com base essencial.

Alguns autores discutem sobre “teoria dos *stakeholders*” como a capacidade da organização construir relacionamentos mais consistentes com um grupo diversificado, termo qualificado por Freeman, consolidando a ideia de que grupos ou indivíduos afetam ou são afetados pela realização dos objetivos organizacionais.

Tal visão estabelecida no estudo sobre *stakeholders* é denominada de *Saliency Model*, proposto por Mitchell, Agle e Wood (1997 p. 875), cujos conceitos refletem em três esferas: poder, legitimidade e urgência.

Quadro 6 - Tipologia dos *Stakeholders*

Tipo de <i>Stakeholder</i>	Possibilidades de Classificação dos <i>Stakeholders</i>
<p><i>Stakeholders Latentes</i> (possuem somente um dos atributos, provavelmente recebem pouca atenção da empresa)</p>	<p><i>Stakeholder Adormecido:</i> Grupo ou indivíduo que tem poder para impor a sua vontade na organização, mas não tem legitimidade ou urgência; dessa forma o seu poder fica em desuso, tendo ele pouca ou nenhuma interação com a empresa; em contrapartida, a gestão precisa conhecer este Stakeholder com o intuito de monitorar o seu potencial para conseguir um segundo fator;</p> <p><i>Stakeholder Discricionário:</i> Grupo ou indivíduo que possui legitimidade, mas não tem poder de influenciar a empresa nem alega urgência; nestes casos, a atenção que deve ser dada a este Stakeholder diz respeito à responsabilidade social corporativa, pois tende a ser mais receptivo;</p> <p><i>Stakeholder Exigente:</i> Quando o atributo mais importante é a urgência; sem poder nem legitimidade, não atrapalha tanto a empresa, porém deve ser monitorado quanto ao potencial de conseguir um segundo atributo.</p>
<p><i>Stakeholders Expectantes</i> (possuem dois atributos, o que leva a uma postura mais ativa do Stakeholder e da própria empresa)</p>	<p><i>Stakeholder Dominante:</i> Grupo ou indivíduo que tem a sua influência na empresa garantida pelo poder e pela legitimidade; assim sendo, espera e recebe muita atenção da empresa; Stakeholder Perigoso: Quando há poder e urgência, porém não existe legitimidade;</p> <p><i>Stakeholder Coercivo:</i> (e possivelmente violento) para a organização pode ser um perigo;</p> <p><i>Stakeholder Dependente:</i> Grupo ou indivíduo que detém os atributos de urgência e legitimidade, porém depende do poder de outro Stakeholder para que suas reivindicações sejam levadas em consideração;</p> <p><i>Stakeholder Dominante:</i> Quando o Stakeholder possui poder, legitimidade e urgência, os gestores devem dar atenção imediata e priorizada a este Stakeholder</p>
<p>Não Stakeholder</p>	<p>Quando o indivíduo ou grupo não exerce nenhuma influência nem é influenciado pela operação da organização.</p>

Fonte: Adaptado de Mitchell, Agle e Wood (1997, p. 875).

Essa classificação auxilia os gestores no entendimento dos grupos que influenciam a organização e na intensidade desta influência nos resultados. A teoria dos *stakeholders*

proporciona o entendimento organizacional no contexto social, econômico e político. Por meio desta, é possível compreender a relação da organização com o meio no qual está inserida (PINTO; OLIVEIRA, 2003). No contexto religioso, essa realidade não se distancia, ao considerarmos que as instituições religiosas também são organizações que possuem setores administrativos. Porém sem fins lucrativos.

Fletcher et al., (2003) observa que as estratégias direcionam o funcionamento da organização com o objetivo de atender as expectativas dos grupos de interesse. A gestão de *stakeholders* atribui melhores medidas e gera benefícios entre os integrantes envolvidos, tais como: desenvolve um bom relacionamento, compreensão e avaliação dos serviços.

Bazanini et al. (2016) destacam em seus estudos a competitividade das organizações religiosas capazes de influenciar suas estruturas e conseqüentemente, perfazem o aspecto político econômico.

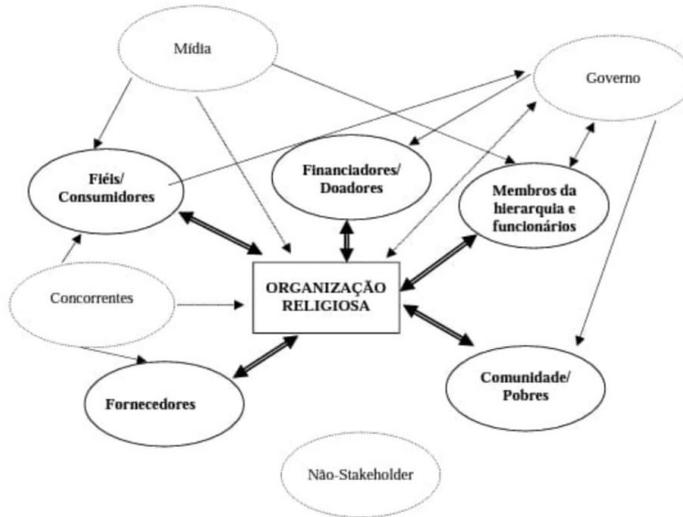
Este descreve que os componentes definitivos possuem grande importância organizacional, pois representam uma obrigação moral ou de equidade entre os stakeholders, visto a necessidade de acompanhamento contínuo desses elementos por serem grandes influenciadores construtivos e de aspecto competitivo.

[...] quando o indivíduo ou grupo não exerce nenhuma influência nem é influenciado pela operação da organização, os não-Stakeholders são definidos como grupos ou indivíduos em relação aos quais a organização não tem qualquer obrigação moral e a probabilidade deles terem um impacto sobre a organização ou em seus stakeholders legítimos é muito pequena (BAZANINI et al., 2016).

De acordo com a abordagem anterior dos autores, identifica-se a busca dos fiéis pela contemplação de suas necessidades espirituais, que propicie melhor entendimento de sua existência, com base na doutrina. O ser fiel compõe-se em um grupo, o que o faz integrante de uma vida social com sentimento de religiosidade, fé e crença.

Diante de tal explicação, os autores adotam um diagrama que explica os componentes capazes de gerar ou não influência na organização (templo), demonstrada na figura abaixo:

Figura 1 – Stakeholders das organizações religiosas



Legenda:

↔ - Obrigações Normativas; ⇄ - Podem afetar ou serem afetados; □ - Consideração derivativa;

Fonte: Serafim; Alperstedt (2012)

A figura representativa acima demonstra uma certa complexidade nas relações que envolvem uma organização religiosa, considerando os grupos que possuem uma influência mais direta como os fiéis e a comunidade e os que se mantêm geralmente mais distantes, mas que possuem representatividade nos trabalhos da organização como autoridades públicas. Nesse sentido, esses grupos ou pessoas, influenciam de forma positiva ou negativa no desempenho da organização.

3.3 Hospitalidade

A hospitalidade é tão antiga quanto a própria civilização. Tem sua origem no latim a palavra “*hospitallis*”, que significa hospedagem gratuita oferecida de forma caridosa aos viajantes estrangeiros que recebiam acolhida em mosteiros, hospitais e hospícios.

Como via de mão dupla, a hospitalidade conquista cada vez mais espaço em outros ambientes que perpassam o universo turístico e hoteleiro, sendo percebida também na esfera religiosa. Posto que a hospitalidade vem desde os primeiros tempos e para alguns autores é uma dádiva.

Partindo da ideia de tratar-se de uma troca mútua de amabilidade, acolhimento e respeito entre indivíduos, vários autores da atualidade discorrem fazendo reflexões acerca do tema de forma cada vez mais abrangente. Quanto a essa observação, Lasch (2017), afirma que "hospitalidade é um sair de dois diferentes sujeitos ao encontro do outro."

Schwarzhaupt; Herédia (2019) contribuem dizendo que "a hospitalidade, no âmbito religioso, traz em si o traço da transcendência que perpassa as religiões." As autoras complementam dizendo que a hospitalidade é considerada uma virtude que vem desde os povos mais antigos, como os nômades, migrantes e peregrinos.

As autoras ainda complementam que de uma maneira ou de outra somos todos peregrinos e dignos de hospitalidade, pois quando estimulada a reciprocidade entre as pessoas estreitam-se as relações e os laços de amizade. Sob essa perspectiva (Lasch 2017)

A Hospitalidade se torna um evento na vida daqueles são os personagens , possibilitando que o espaço seja de cuidado na relação entre anfitrião e hóspede. A hospitalidade é fruto de uma necessidade, inclusive de ordem antropológica. Quando se identifica uma necessidade, a virtude da hospitalidade é convocada : virtude que gera cuidado e escuta para melhor compreensão das reais necessidades do peregrino. Ela gera reciprocidade: uma vez acolhido irá acolher. O anfitrião é responsável pela felicidade do hóspede. O que for necessário para tornar a hospedagem confortável, deve ser providenciado: alimentação, proteção, espaço, tempo e companhia [...]. (Pág.38)

A reflexão dos autores evidencia que o ato da acolhida e cuidado com o outro é benéfico para ambos os lados. A história contada nas Escrituras Sagradas mostra de forma clara que o ato da hospitalidade é uma atitude desprendida, generosa e cultural, praticada por Abraão quando recebe os três estrangeiros em sua tenda, dando-lhes de comer e beber. "E tomou manteiga e leite, e a vitela que tinha preparado, e pôs tudo diante deles, e ele estava em pé junto a eles, debaixo da árvore; e comeram." (GÊNESIS 18:6-8)

Ainda remetendo aos tempos religiosos, Abraão sem saber recebe e hospeda anjos de Deus. "Não vos esqueçais da hospitalidade; porque por ela alguns, não o sabendo, hospedaram anjos." (HEBREUS 13:2). Esse trecho contribui com Camargo (2015, p.44) quando o mesmo afirma que "a hospitalidade, mais do que um fato observável, é uma virtude que se espera quando nos defrontamos com o estranho, alguém que ainda não é, mas deve ser reconhecido como o outro." O que acaba por demonstrar uma outra virtude do ser humano: a generosidade.

Godi (2011) ao discorrer sobre hospitalidade, nos traz que a hospitalidade demonstrada no amor ao próximo, praticada por Jesus e seus discípulos, não se aplicava

apenas ao estrangeiro, ou desconhecido. Numa sociedade onde a desigualdade predomina, Jesus, o filho de Deus, trata com dignidade aqueles socialmente desprezados.

Rodrigues (2015,Pág.34) considera a reunião entre hóspede e anfitrião uma experiência sublime e descreve a hospitalidade como “uma porta de acesso para o divino”. Tais contribuições, nos conduzem à reflexão sobre a hospitalidade como algo celestial, sagrado.

Schvartzhaupt e Herédia (2019, pág. 120) pontuam que: “hospitalidade se reporta ao tratamento de acolhida para com o outro”. Elementar e intrínseca ao comportamento das pessoas, a prática da hospitalidade pode ser percebida a todo momento e em diversas situações. Conforme discorre Spolon (2011) observando

Inicialmente, a hospitalidade estava vinculada à ideia de oferta de hospedagem ao peregrino. Na atualidade, ao contrário do que se pensa, não está somente vinculada ao fenômeno das viagens e do turismo, mas vem aos poucos permeando outras atmosferas, como a do mundo corporativo (nas novas práticas de organizar os espaços empresariais e acolher e manter funcionários e clientes) e religioso (as denominações religiosas começam a contabilizar não as adesões ao culto, mas as baixas, o que as faz pensar em novas maneiras de acolher as pessoas e lhes oferecer novo alento e apoio espiritual). Da mesma forma, a hospitalidade vem permeando o mundo político (as cidades e os governos começam a estabelecer novos mecanismos para tornarem-se mais hospitaleiras não somente para quem chega, mas, antes de tudo, para quem vive em seus espaços). Em um movimento de retroalimentação, as teorias da hospitalidade vêm sendo reelaboradas a partir de uma análise crítica dessas práticas, processos e relações de hospitalidade e de hostilidade, em várias culturas e tradições, voltando a ser postas em prática nos mais variados ambientes. (pág. 24)

Tais contribuições nos mostram que a diversificação das áreas na prática da hospitalidade, onde se percebe como protagonista o indivíduo, tem como papel essencial, o fortalecimento das relações.

Segundo Ribeiro (2017) é possível conceber hospitalidade de diversas maneiras, porém por se tratar de relações interpessoais, todas caminham na mesma direção. Ribeiro observa ainda que nenhuma relação de hospitalidade deve se restringir a situações do cotidiano, e que a atitude de acolhimento deve desdobrar-se a todo e qualquer indivíduo que cruzarmos, desde o turista ou visitante, ao porteiro do prédio, padeiro ou vizinho, etc.

Exercer a hospitalidade ao outro, é antes de mais nada, acolher a si. Pois quando um indivíduo se doa em prol do bem estar de alguém, no caso o hóspede, tem a oportunidade de praticar a generosidade em resposta a necessidade deste alguém.

Para Rodrigues (2015, p.15) “a hospitalidade é resposta solícita e generosa à necessidade “daquele que vem” na sua estranheza solicitar cuidados necessários - essa é a marca inicial e original da hospitalidade”. Tendo em vista que hospitalidade faz parte da natureza humana, Camargo (2015), define hospitalidade como um “fato social” pois perpassa o ato de visitar ou recepcionar amigos e parentes ao interagirmos com pessoas em lugares públicos, no trabalho, ou até mesmo no contexto virtual pode ocorrer esse contato humano.

Quanto a ser hospitaleiro, pode ser naturalmente satisfatório e independe que seja algo comercial, rentável ou não. Lashley (2015) ao comentar sobre hospitalidade, considera que a mesma faz parte da vida humana com suas características universais fundamentais e as relações podem se manifestar de forma genuína, sem nenhuma pretensão de compensação financeira ou mutualidade. Como por exemplo ao receber parentes, amigos, colegas de trabalho. Ou até mesmo ao termos uma atitude desprendida e cordial em ambientes de convívio público com aqueles que não conhecemos.

Sob esse prisma, Lima (2016) contextualiza dizendo que a hospitalidade nada mais é do que o envolvimento de pessoas e espaços, em diferentes formas e situações. Podendo ser considerada como uma qualidade, ou dádiva, que têm relação com as trocas humanas, sem envolver nenhum fim lucrativo. Torna-se palpitante esta discussão considerando que a acolhida, a guarida e a comensalidade encontram eco nos ensinamentos religiosos, chegando inclusive a imporem-se estas condutas como ocasião – ou condição – salvífica.

Pensando em hospitalidade como algo tão atemporal e intrínseco à humanidade, Lashley (2015) afirma que atitudes generosas e hospitaleiras como compartilhar o que tem com desconhecidos, são particularidades não somente do indivíduo, mas de todas as religiões.

A hospitalidade genuína apresenta-se de forma voluntária e desinteressada, o que segundo Lasch (2017), dando início a um ciclo que pode se estender a outros, confirmando o que já foi mencionado por alguns teóricos de que a hospitalidade é naturalmente característica do ser humano, sendo até mesmo considerada como uma dádiva.

Ao discorrer sobre hospitalidade, Grinover (2007) observa que historicamente o termo vai além de atender as necessidades básicas e de segurança, em alguns casos estabelecendo uma relação sem remuneração. Derrida (1997) explica que sem o princípio de hospitalidade, não pode haver vínculo social nem cultural.

Nesse caso, a hospitalidade pode ser entendida como uma relação humana onde acontece uma troca entre alguém que recebe (anfitrião) e alguém que é recebido (hóspede). Porém, essa troca vai além de sentimentos bons, podendo estar envolvidos também algum nível de conflito, de agressividade, de hostilidade.

Vale lembrar que hospitalidade precisa ser uma troca, e a prática do receber, recepcionar em casa é bastante comum, o que faz do anfitrião responsável pelo seu hóspede, mas requer algumas regras evitando assim constrangimentos para ambos os lados, ainda que não envolva nenhuma forma de remuneração.

Gotman (2009) colabora observando que na hospitalidade sem custos a princípio, o viajante pode ser um hóspede aguardado ou não, o que pode acabar gerando uma sensação de prazer ou desconforto na recepção.

A hospitalidade está intimamente ligada às mais diversas religiões, seja: católica – ortodoxa ou apostólica romana – protestante, espiritualistas, budistas e outras, em resposta ao acolhimento e da moral, fortalecendo laços sociais e na reflexão de uma boa conduta (FEDRIZZI, 2009).

Levando em consideração a religiosidade brasileira, Maio (2013) classifica os atrativos turísticos/religiosos em relação a motivação da viagem.

Quadro 7 - Classificação dos atrativos turísticos/ religiosos

Santuários de peregrinação	Locais de valor espiritual, com datas devocionais especiais. Ex: Santuário Aparecida do Norte;
Espaços religiosos de grande significado histórico – cultural	Podem ser considerados atrações turísticas – religiosas. Ex: Igrejas nas cidades históricas de Minas Gerais;
Encontros e celebrações de caráter religioso	Têm como objetivo atividades confessionais. Ex: encontro de carismáticos da Igreja Católica;
Festas e comemorações em dias específicos	Eventos dedicados a determinados símbolos de fé, calendários litúrgicos ou manifestações de devoção popular. Ex: Círio de Nazaré, Lavagem da Igreja do Bonfim;
Espetáculos artísticos de cunho religioso	Caracterizados pela encenação de eventos religiosos. Ex: Encenação de Paixão de Cristo e Nova Jerusalém;
Roteiros de Fé	Caminhadas de significado espiritual, pré organizadas em um itinerário turístico – religioso. Ex: Rota Caminho da Fé, com 415 km entre Tambaú (SP) e Aparecida (SP).

Fonte: Maio (2013)

A partir do quadro acima, percebe-se como o turismo religioso pode proporcionar os mais variados significados e motivações para cada indivíduo que vive essa experiência, de forma que se torna válida não somente para o turista ou visitante, mas para o desenvolvimento turístico local.

Neste ponto de vista, essas motivações contribuem para agregar uma série de serviços, em prol de ampliar a acolhida dos visitantes e satisfazê-los, associando ao pensamento de Camargo (2004) ao expressar os tempos da hospitalidade: receber, hospedar, alimentar e entreter.

Em complemento, Camargo (2002, p. 5) faz a conexão entre hospitalidade e religião tratando que: “desde os primeiros beneditinos e cistercienses, cujos mosteiros até hoje cultuam as regras originais da hospitalidade [...], até as mais recentes ordens e congregações religiosas”. A fala do autor ressalta o caráter atemporal da hospitalidade e seus rituais na acolhida.

Para Selwyn (2004), a hospitalidade tem como propósito criar e firmar relacionamentos e ela pode se apresentar na permuta de produtos e serviços materiais ou até mesmo simbólicos entre o anfitrião e o hóspede.

Com base em Camargo (2004), no quadro a seguir consiste na classificação dos tempos e espaços da hospitalidade:

Quadro 8 - Tempos e espaços da hospitalidade

TEMPO					
E S P A Ç O		Recepcionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
	Doméstico	Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual	Fornecer pousos e abrigo em casa	Receber em casa para refeições e banquetes	Recepções e festas
	Público	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso	A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país	A gastronomia local	Eventos públicos de lazer e eventos
	Comercial	Os serviços profissionais de recepção	Hotéis, hospitais e casas de saúde Presídios	A restauração	Eventos, espetáculos e espaços privados para lazer
	Virtual	Folhetos, cartazes, folders, internet, telefone, e-mail	Sites e hospedeiros de site	Programas na mídia e sites de gastronomia	Jogos e entretenimento na mídia

Fonte: Camargo (2004, p. 84)

O turismo religioso possui uma contribuição para atividade turística, pois consegue realizar a circulação monetária, aumento de atividades comerciais e incentivo a outros aspectos empresariais, gerando um impacto no território.

Observados os aspectos dos tempos e espaços da hospitalidade no quadro acima, compreende-se que o autor fundamenta o que o mesmo denomina como “domínios da hospitalidade”, segundo a percepção francesa, que ignora a linha comercial como base.

Camargo (2004, p. 40) explica que a corrente francesa, “[...] se interessa pela hospitalidade doméstica e hospitalidade pública, tendo sua matriz maussiana do dar-receber-retribuir a sua base [...]” .

O domínio comercial, se refere à oferta da hospitalidade enquanto movimento econômico, incluindo atividades do setor privado e público. Tal corrente demanda reciprocidade, tendo como base a troca financeira e na qualidade do serviço prestado, com a finalidade de obter retorno monetário por parte do hóspede. Nesse sentido, a experiência da hospitalidade se concretiza, seguindo a linha americana, que entende a prática como um produto a ser comercializado.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Dando seguimento, serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados na produção desta pesquisa. Onde apresenta-se ainda a análise e discussão dos resultados coletados por meio das entrevistas semi-estruturadas, assim como a categorização dos templos religiosos aplicando-se o estudo de casos múltiplos. De acordo com Gerhardt; Silveira (2009) a pesquisa é um processo inacabado, portanto, contínuo.

Para responder o questionamento norteador da pesquisa: de que forma as possíveis relações de hospitalidade para stakeholders podem contribuir com a prestação de serviços em templos religiosos? O estudo realizou uma pesquisa teórico-bibliográfica com abordagem qualitativa. Para Gerhardt e Silveira (2009, p. 33), “a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização.”.

Como objetivo geral, a pesquisa busca compreender de que forma as possíveis relações de hospitalidade para stakeholders podem contribuir com a prestação de serviços em templos religiosos. Nos objetivos específicos, busca-se perceber o entendimento dos líderes religiosos sobre hospitalidade no âmbito dos templos religiosos; mapear os principais

stakeholders para a prestação dos serviços em templos religiosos; analisar as relações de hospitalidade no âmbito da gestão para stakeholders de templos religiosos.

4.1 Tipo de Pesquisa

Utilizou-se na elaboração desta pesquisa, a abordagem qualitativa tendo como metodologia o estudo de casos múltiplos, por ser utilizado com mais frequência em pesquisas direcionadas às ciências sociais. Yin (2010) distingue os estudos em caso único ou múltiplos com dois enfoques de análise: o holístico e o incorporado. Assim, casos únicos se tornam válidos e decisivos para analisar e avaliar a teoria, quando é raro, representativo ou típico.

Já os casos múltiplos são mais consistentes e permitem um estudo mais amplo e complexo, ocasionando em uma demanda, maior recursos e tempo por parte do pesquisador. Ambos podem ter o enfoque incorporado que envolve mais de uma unidade de análise no estudo de caso, ou o enfoque holístico que examina a natureza global, como um todo.

Quanto à finalidade da pesquisa, possui um caráter básico, pois possui objetivo de aprofundar o conhecimento científico sobre a temática. Ou seja, o trabalho investiga um assunto com base em outros estudos, aprofundando alguns pontos específicos em relação à religião, hospitalidade e *stakeholders*.

Quanto aos objetivos, define-se como exploratória, pois além de pesquisar bibliograficamente sobre o seu assunto, foi proposto a aplicação de uma entrevista com três instituições, com duração aproximadamente de 40 minutos com cada líder religioso.

4.2 Instrumentos de Coleta de Dados

Na elaboração da presente pesquisa, utilizou-se um roteiro de entrevistas semiestruturado, sendo elaborado de forma prévia a construção da entrevista como instrumento de coleta de dados. Foram adotados os seguintes procedimentos para as entrevistas:

Elaborou-se um roteiro de entrevistas com perguntas relevantes para a resolução do problema de pesquisa conforme (apêndice A); contato com os templos religiosos; agendamento e execução da coleta de dados por meio de gravação eletrônica onde utilizou - se um dispositivo de celular, autorizadas mediante assinaturas de cada entrevistado (apêndice F, G e H).

Após a realização das entrevistas que ocorreram em dias e horários diferentes e de forma presencial, com exceção do terceiro entrevistado, que por conta de sua agenda a

entrevista se deu de forma remota, por meio de videoconferência, realizou - se as transcrições das mesmas com o objetivo de análise das respostas dos entrevistados escolhidos para a realização do estudo, de acordo com a caracterização dos mesmos, conforme mostra o (APÊNDICE C, D e E).

A seguir serão apresentadas as principais informações acerca da realização das entrevistas com os líderes dos Templos.

Quadro 9 - Cronograma das entrevistas

Instituição Religiosa	Cargo dos Entrevistados	Data da Entrevista	Duração
Casa das Minas	Gestor	14 / 11 / 2022	31 min e 37 seg.
Catedral da Sé	Coordenador Evangelizador	04 / 11/ 2022	23 min e 14 seg.
Igreja Adventista do 7º Dia	Pastor Distrital	29 / 11 /2022	46 min e 52 seg.

Fonte: Adaptado pela autora com base na pesquisa de campo - Novembro de 2022

4.3 Descrição e Análise dos Dados

As entrevistas foram realizadas guiadas por um roteiro semiestruturado, contendo perguntas que possibilitaram as análises sobre a percepção de cada entrevistado acerca da hospitalidade, os serviços prestados pelo templo e identificação dos seus principais *stakeholders*.

De acordo com Bardin (2011), o roteiro das entrevistas é composto por perguntas que favorecem a análise. Dessa forma, facilita - se o entendimento do objeto de estudo deste trabalho, em relação à prática da hospitalidade referente à gestão para os *stakeholders* na prestação de serviços realizados pelo templo.

Durante as entrevistas, foram analisadas a hospitalidade no dia a dia do templo, sua presença nos principais serviços prestados e na gestão para os *stakeholders*. Aos entrevistados, solicitou-se que identificassem hospitalidade nos serviços prestados, além de confirmar sua percepção de hospitalidade ao que se refere: hospedar, recepcionar, alimentar e entreter.

Para a realização e desenvolvimento da análise de dados foi utilizado o roteiro de organização da pesquisa dividido em três etapas: pré análise, exploração do material e o tratamento dos resultados, “a função essencial da análise de conteúdo é o desvendar crítico”. (BARDIN, 2011 p. 383)

Na pré análise, considera-se a organização do material que compõe o referencial teórico. A seguir, a formulação dos objetivos e hipóteses que norteiam a compreensão dos dados coletados. A exploração do material deu-se a partir da atividade de decodificação, envolvendo materiais textuais de autores com temas relacionados ao desta pesquisa.

O tratamento dos resultados consistiu em tabelar e transcrever as informações coletadas pela pesquisa, embasando a análise por meio do referencial teórico, com o objetivo de uma melhor compreensão, buscando confirmar ou não os questionamentos levantados.

4.4 Apresentação dos locais de Estudo

Nesta parte da pesquisa, serão apresentadas as principais características de cada templo religioso visitado para a realização do estudo de casos. Os dados aqui dispostos estão de acordo com as informações disponibilizadas por seu website, além das coletadas durante as entrevistas. Destaca-se ainda que a terceira entrevista ocorreu de forma remota, por conta da agenda do entrevistado, impossibilitando dessa forma, uma análise in loco pela pesquisadora.

4.5 Catedral da Sé

A Catedral está localizada na Avenida Dom Pedro II, S/N no Centro - São Luís/MA. Construída no ano de 1619 e inaugurada no ano de 1622. Em 1990 foi tombada por seu valor histórico e cultural pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN). Considerada um dos monumentos mais importantes para o estado, a Catedral compõe um valioso conjunto arquitetônico juntamente com outros pontos turísticos. O seu organograma constitui-se por um Pároco, sob autoridade do Bispo Diocesano.

Na área administrativa, conta com uma equipe composta por uma secretária paroquial, por um arquivista, um zelador e uma pessoa responsável pela passagem do som, durante a Santa Missa. O líder religioso entrevistado possui formação em Filosofia, Teologia e especialização na área missionária.

4.6 Casa das Minas

A Casa das Minas é um espaço de culto afro-religioso, fundada em 01 de Maio do ano de 1840 por escravos oriundos do Benin do continente africano. Está localizada na rua de São Pantaleão número 857 e 857 A, na região central da cidade de São Luís - MA.

A Casa foi tombada pelo IPHAN em 2002. O gestor tem formação em Contabilidade e pós graduação na mesma área. O organograma do templo é formado pelo gestor e mais quatro pessoas que dividem as tarefas, sendo que no período das festividades, a equipe aumenta devido a demanda de atividades para receber os fiéis e a comunidade em geral.

Porém, na tradição religiosa e africana, o organograma do templo se divide em quatro famílias: Davice; Quevioçô; Dambirá e Salvaluno. A Casa das Minas foi a primeira casa de culto africano fundada por escravos no Maranhão e de tradição matriarcal. Com um grande valor histórico e cultural para a história do Maranhão, atualmente a Casa é considerada um dos principais pontos turísticos do Estado.

4.7 Igreja Adventista do Sétimo Dia

Situado na região central da cidade, foi o primeiro templo Adventista a ser construído na capital, instalado na Rua dos Afogados Número 1125, Centro. O templo existe a 71 anos. Seu líder tem formação em Bacharel e Mestrado em Teologia, que auxilia na execução dos ideais da igreja, por meio das ferramentas e recursos ao seu alcance distribuídos no organograma da instituição.

O Organograma do Templo é formado pelo Pastor e doze anciãos, são considerados líderes mais maduros que servem como conselheiros. As demais lideranças dividem-se por áreas denominadas Ministérios para os quais são designados cargos e equipes nas áreas administrativas, como um tesoureiro e uma secretária e nas áreas voltadas às atividades religiosas do templo.

Suas atividades regulares acontecem às quartas feiras, aos sábados e aos domingos. Durante a acolhida dos fiéis estão envolvidas dez pessoas, o que pode variar em cada templo. O Ministério da Recepção é quem recebe, orienta, conduz e acolhe o membro ou amigo convidado nas atividades que serão executadas.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS

Nesta parte da pesquisa, serão apresentadas as análises feitas com base nas informações obtidas nas entrevistas, onde percebe-se a concepção dos entrevistados a respeito

de hospitalidade, principais serviços prestados e gestão para *stakeholders* nos templos escolhidos para o estudo de casos múltiplos.

Durante as análises e discussões os templos serão identificados de forma alfabética. Para identificação dos entrevistados, serão utilizados os cargos exercidos por cada religioso, conforme exposto no quadro abaixo:

Quadro 10 - Identificação dos entrevistados

Templo	Cargo	Identificação / Sigla
Casa das Minas	Gestor	C.M
Catedral da Sé	Padre	C.S
Igreja Adventista do Sétimo Dia	Pastor	I.A.S.D

Fonte: adaptado pela autora com base na pesquisa de campo - Novembro de 2022

5.1 Percepção de Hospitalidade

O Padre da C.S, expõe seu entendimento, pontuando que a hospitalidade participa da identidade do cristão e relaciona a ação com o ato de acolher, hospedar e alimentar sem distinções. Já o Gestor da C.M, relaciona a prática como uma ação de tradição familiar, ao acolher ou receber novos integrantes ou visitantes que passam a ser considerados membros da família, ainda que não participem efetivamente da religião.

O Pastor da I.A.S.D, entende a hospitalidade como ato de receber com amor e valorização do indivíduo, fazendo com que a pessoa se sinta bem independentemente de como esta chega no espaço, a fim de que elas se sintam amadas e acolhidas em suas necessidades. Seguem as falas:

A hospitalidade, ela é, [...] um valor evangélico, né, inclusive ela é uma obra de caridade também. É uma das obras de misericórdia que nós temos enquanto igreja, é ser hospitaleiro, significa acolher, oferecer água àquele que passa, comida

àquele que tem fome, né, receber e acolher como gesto de carinho fazendo com que entendamos que na igreja não há distinção [...] (Padre CS, grifo nosso)

[...] Se você olhar o organograma da família, você vai ver bem aqui hospitalidade na quinta família, visitante (entrevistado refere - se ao rascunho que fez do organograma do templo) [...] O que já demonstra a hospitalidade. (Gestor CM, grifo nosso)

[...] Nós temos um ministério chamado “Ministério da Recepção” ... tá? [...] que é uma equipe responsável por acolher as pessoas. Então, acolher as pessoas, certo... seria receber com amor [...] com carinho, valorizando, e fazendo com que elas se sintam bem entre nós e uma de nós... tá? Independente da cor, independente do sexo, independente da nacionalidade, independente da orientação sexual, independente da idade [...] afim de que elas se sintam amadas, acolhidas e atendidas nas suas necessidades... (Pastor IASD, grifo nosso)

Ribeiro (2017) destaca que é possível estabelecer hospitalidade de diversas formas. Mas explica que por se tratar de relações entre pessoas, a finalidade é a mesma. Todas as respostas adquiridas apontam para o bem estar do indivíduo que chega no espaço religioso, seja para visitar e ficar por alguns instantes ou com a intenção de conhecer melhor as atividades desenvolvidas pelas instituições. Por se tratarem de um espaço onde geralmente as pessoas buscam por acolhimento, é natural a preocupação demonstrada pelos líderes na oferta de uma boa impressão desde o primeiro momento.

O Padre C.S, ao definir hospitalidade, menciona ações como oferecer um copo com água aos passantes. Rodrigues (2015) corrobora com essa fala, ao afirmar que hospitalidade se torna uma resposta atenciosa e generosa à necessidade do outro. Segundo o autor, essa passa a ser a marca inicial e original da hospitalidade. Nesse sentido, é percebido que os investigados possuem uma compreensão compatível acerca da prática, a partir de teóricos mencionados neste trabalho.

5.2 Percepção de Anfitrião e Hóspede

Seguindo os questionamentos, quando se trata da percepção dos mesmos na relação anfitrião e hóspede, todos mostram um entendimento satisfatório. O Padre C.S. identifica o Templo como anfitrião, aquele que recebe alguém e a pessoa que chega, o hóspede que se deixa ser acolhido. Mas pontua que precisa se deixar acolher para que possa ser considerado como tal. O Pastor da I.A.S.D, compreende o Templo como anfitrião que recebe bem. Ao

mesmo tempo o hóspede que chega, pode ser anfitrião quando aceita a acolhida e passa a fazer parte da Igreja. Abaixo, as falas:

[...] **Ela é anfitriã quando ela abre as suas portas, não é?** [...] quando eu escuto estou acolhendo, quando eu falo, né, eu estou sendo acolhido, então também nessa interação, aquele que chega, ele não é passivo [...] **ele também quando interage com aquele que está acolhendo, ele também passa a ser o anfitrião.** (Padre da CS, grifo nosso)

[...] **primeiro momento nós somos anfitriões, quando as pessoas chegam e nós buscamos fazer com que elas se sintam o melhor possível, se sintam em casa, bem recebidas,** se sintam à vontade, para que possam voltar e se desejarem, se tornar um de nós, né [...] **O momento em que a igreja passa a ser um hóspede, é quando esta pessoa nos aceita também no seu coração [...]** (Pastor da IASD, grifo nosso)

Entendendo que a relação entre o Templo e as pessoas se movimenta diariamente, compreende-se facilmente os apontamentos dos entrevistados quando enfatizam a troca de papéis, sendo que a pessoa que em algum momento foi acolhida, ao interagir de forma mais íntima com a instituição, este um dia hóspede, se torna anfitrião ao passar a acolher outras pessoas. Rodrigues (2015) considera a reunião entre hóspede e anfitrião uma experiência sublime e descreve a hospitalidade como uma abertura para alcançar o divino. Ou seja, o indivíduo ainda que não intencionado a se aprofundar na vivência religiosa, este pode permanecer a partir do momento que se sente acolhido.

O Gestor da C.M. já demonstra um entendimento limitado sobre o tema considerando a abordagem de teóricos, sem apresentar clareza de compreensão em relação ao assunto. Mas ressalta um ponto importante a ser considerado, o fato de que o hóspede, uma vez acolhido, deve respeitar e se encaixar às regras da instituição, caso contrário, é convidado a retirar-se. O mesmo explica que a pessoa que chega pode se tornar anfitriã quando ela aceita as regras da casa e passa a receber outras pessoas. Segue a fala:

É uma pergunta muito complexa [...] **Ele tem que se enquadrar, porque se não se enquadrar não fica.** (Gestor CM, grifo nosso)

Nesse caso, destaca-se uma explicação de Rodrigues (2015), quando o mesmo fala da falta de respeito ao limite do outro, ação que pode atrapalhar o processo de hospitalidade, levando ao distanciamento entre os envolvidos. O autor fala que a incondicionalidade, refere-

se à disposição do outro, em um espaço e tempo restrito. Nesse sentido, quando os limites não são respeitados, o processo da hospitalidade é interrompido e sua finalidade não se concretiza e permanecem como estranhos.

5.3 Percepção do Recepcionar

Nesta perspectiva, os entrevistados demonstram um entendimento claro sobre o tema, com exceção do Gestor da CM que restringe a ação a um período específico. O Padre da CS, entende o ato de recepcionar como receber; primeiro contato; identificação; interação com o outro. O Gestor da CM limita a prática para os momentos de festividades quando o movimento de pessoas se intensifica. O Pastor da IASD compreende a prática de recepcionar de forma subjetiva, como um convite que é feito ao outro e à comunidade, sempre demonstrando amor e dignidade ao próximo independentemente de como este chega. As falas a seguir:

[...] o primeiro contato é recepção, não é? É aquele momento em que você acolhe o outro e o outro se identifica. (Padre da CS, grifo nosso)

[...] recepcionar no período da festa [...] Por que? Vem... pai, vem filho, vem sobrinho, bisneto, bisneta, das pessoas que moram aqui já "tão" aqui da casa. Então a gente tem que fazer o quê? Ser solidário, ser hospitaleiro. (Gestor da CM, grifo nosso)

A recepção se dá [...] **nós fazemos convites às pessoas, acho que bem ali já começa né,** esse contato [...] aí, quando elas chegam na igreja, nosso objetivo é buscar, **é amar essas pessoas desde quando elas chegam, é recepção, independente de como elas chegam, a roupa que elas estão vestindo, a cor da pele [...] recebê-las como pessoas e fazer com que se sintam amadas na igreja , então seria esse primeiro momento, acolher [...] dar carinho e recepcioná-las com dignidade.** (Pastor IASD, grifo nosso)

Os entrevistados ao explicar o recepcionar, mencionam convite às pessoas; identificação; ser solidário; receber com dignidade e amor. Todas essas características vão ao encontro de teóricos acerca do tema. Camargo (2015) ao falar das leis da hospitalidade, explica que as relações interpessoais necessitam de uma postura adequada pré estabelecida pelas regras da sociedade.

Desse modo, aplicando posturas e comportamentos condizentes com a necessidade que o momento exige, o ato de recepcionar se estabelece satisfatoriamente e atinge seu objetivo. O Gestor da CM limita em sua fala a manifestação do recepcionar, ao mencionar

somente os momentos festivos que acontecem periodicamente. No entanto, entende-se que o exercício da prática levando em conta as atividades realizadas pela instituição religiosa, pode acontecer em variados momentos, embora não tenha sido mencionado de forma mais abrangente pelo líder religioso.

5.4 Percepção do Hospedar

Ao serem indagados da forma que estes percebem a perspectiva do hospedar, o Padre da CS explica que compreende como o período em que a pessoa se encontra no espaço do Templo, experiência que pode variar de uma pessoa para outra. O Gestor da CM percebe o hospedar de forma mais nítida no período das festividades, quando as pessoas ficam mais tempo na casa e necessitam de um espaço físico para se acomodarem. O entrevistado não menciona em sua fala as acomodações estruturais, somente a disposição em receber todos que precisam do abrigo com hospitalidade. Já o Pastor da IASD, compara o hospedar com o ato de receber e atender as necessidades do outro sem fazer distinção, fazendo com que o que chega, se sinta parte da Igreja. Seguem as falas:

A hospedagem, é o tempo que você passa naquele espaço, né? Seja de meia hora, seja de dez minutos, seja de um dia, ou seja, a hospitalidade é o tempo que você passa em um determinado local. (Padre da CS, grifo nosso)

[...] porque muitos tem que ficar aqui em casa no período dessa festa [...] Vem... pai, vem filho, vem sobrinho, bisneto, bisneta, das pessoas que moram aqui já "tão" aqui da casa. **Então a gente tem que fazer o quê? Ser solidário, ser hospitaleiro [...]** (Gestor da CM, grifo nosso)

O hospedar [...] **seria fazer com que elas se sentissem um de nós.** Ainda não batizada, ainda não com seu nome na lista de membros na secretaria, **mas vivendo entre a gente.** (Pastor da IASD, grifo nosso)

Além do aspecto físico do hospedar, os teóricos abordam o lado intangível, que faz com que o hóspede se sinta bem em um lugar agradável. Esse aspecto, se percebe nas falas do Padre da CS e do Pastor da IASD, quando os mesmos demonstram uma preocupação com o bem estar do visitante ou membro, durante o período em que este se encontra nas dependências da instituição, fazendo com que este se sinta parte daquele lugar.

Nesse sentido, Lashley (2015) aborda que o hospedar tem a ver com escuta e permitir que as pessoas sejam elas mesmas. Todas as falas dos entrevistados vão ao encontro dessa abordagem, na proporção que nenhum deles descartam os aspectos intangíveis como fundamentais no exercício do hospedar.

Colaborando com esta discussão, ressalta-se o livro de Hebreus quando o mesmo versa sobre a hospitalidade, lembrando a hospedaria de anjos: “Não vos esqueçais da hospitalidade; porque por ela alguns, não o sabendo, hospedaram anjos.” (HEBREUS 13:2). No trecho, o movimento de hospedar e oferecer abrigo se mostra desprendido, sem esperar por um retorno de alguma forma, o que se aplica na prática aplicada no âmbito religioso.

5.5 Percepção do Alimentar

Neste ponto, destaca-se aspectos tangíveis e intangíveis por meio das falas dos líderes entrevistados. Interessante analisar que o ato de alimentar o estranho e necessitado, igualmente às anteriores práticas já discutidas, são conhecidas desde os tempos bíblicos, quando os religiosos e tementes à Deus acolhiam e alimentavam peregrinos. É coerente a prática atualmente manifestada pela Igreja nesse sentido. Lashley (2015) sustenta que atitudes generosas e hospitaleiras como compartilhar o que tem com desconhecidos, são particularidades não somente do indivíduo, mas de todas as religiões.

Salienta-se as falas do Gestor da CM e do Pastor da IASD ao explicarem a manifestação do alimentar, em um aspecto material, quando o Gestor da CM, menciona o período de festividades da instituição, momento em que as ações de hospitalidade na perspectiva do alimentar se intensificam.

Segundo o religioso, o alimentar nesse caso, se mostra mais preciso, sendo que na oportunidade mais pessoas passam a participar das atividades, chegando de várias regiões, e a instituição contribui com o espaço para que estes se alimentem fisicamente. O Pastor da IASD, destaca as ações de amparo aos necessitados com distribuição de cestas básicas, além de confraternizações entre os membros. Nesse sentido, Rodrigues (2015) explica que o alimentar em conjunto, proporciona integração entre os iguais.

A hospitalidade é materializada na comensalidade. A comensalidade é o espaço de sociabilidade e convivialidade. Não é simplesmente comer pão, mas compartilhar o pão com o outro. A refeição é rito de integração – come-se entre iguais. (RODRIGUES 2015, p.31)

A fala do autor amplia o conceito do alimentar, ao considerar a prática uma ferramenta que pode ser usada para proporcionar momentos agradáveis ao ser compartilhado. Seguem as falas do Pastor e do Gestor:

Quando se fala de hospitalidade, **alimentar no período da festa** [...] (Gestor da CM grifo nosso)

Então [...] é um ministério de cuidado e amparo aos mais necessitados. [...] **nós distribuimos cestas básicas, nós produzimos jantar e almoço “pra” essas pessoas, elas vêm à igreja, participam do serviço de adoração e depois nós comemos juntos.** (Pastor da IASD, grifo nosso)

Já o Padre da CS, explica a ação em um formato intangível, enfatizando o alimentar espiritual e cultural. Para o religioso, esses aspectos nutrem de forma essencial. Segue a fala:

[...] **aqui, a gente pode pensar o alimento físico**, né... propriamente dito, mas o alimento cultural, [...] os frutos que a igreja pode ofertar a ele, que é um fruto da estética, da arte, da liturgia, da beleza, ou seja, aquilo que eu posso oferecer ao meu hóspede [...] **tudo isso serve como alimento.** (Padre da CS, grifo nosso)

Sustentando a concepção do entrevistado, traz-se Rodrigues (2015), quando ele diz que estamos nas mãos do outro, materializada através do alimento, que pode proporcionar alívio e proteção. Nessa linha de pensamento, o alimento por meio de aspectos intangíveis no âmbito religioso se concretiza, levando em conta a própria fé incentivada na religiosidade. Por fim, o entendimento dos entrevistados, embora distintos até um certo ponto, se alinham com autores aqui mencionados que entendem a ação de forma plural.

5.6 Percepção do Entreter

Movimentos que buscam tornar-se qualquer ambiente agradável, tende a encantar qualquer pessoa, ainda que esta não possua a intenção de ficar, mas somente visitar. Neste quesito, ao serem questionados a respeito da hospitalidade na perspectiva do entreter, os entrevistados demonstram percepções semelhantes acerca do tema. Por não ser o objetivo principal das instituições religiosas investigadas, as respostas se restringiram a atividades do próprio cotidiano que possuem o intuito de socializar e confraternizar com seus membros.

Na fala do Padre da C.S, o mesmo trata o entreter como mais uma necessidade que o visitante ou participante da religião busca, e a Igreja precisa atender. O Gestor da C.M. limita esta perspectiva às festividades da Casa, quando há momentos culturais e os integrantes celebram através dos ritos próprios da religião. O Pastor da I.A.S.D. já especifica atividades que visam aproximar a comunidade religiosa. Seguem as falas:

[...] entreter, é justamente isso que enquanto ele está, como hóspede, ele foi recepcionado, ele está no nosso espaço, ele está recebendo isso, é também um entretenimento [...] ele vem com uma perspectiva, né... de algo que faça bem, que o preencha. (Padre da C.S. grifo nosso)

[...] todos esses quatro elementos, “tá” baseado no período da festa grande que é do Divino Espírito Santo. (Gestor da CM, grifo nosso)

[...] nós temos no templo, atividades que a gente chama de recreação, confraternização né [...] às vezes fora do templo [...] encontro de jovens no Espigão, por exemplo agora no carnaval nós vamos ter um encontro espiritual [...] (Pastor da IASD, grifo nosso)

Rodrigues (2015) explica a amplitude da hospitalidade em um determinado espaço, de forma que esta ação quando executada genuinamente, pode impactar positivamente todos os envolvidos.

O espaço da hospitalidade, gerido pelo anfitrião hospitaleiro, é um espaço de verdade e genuinidade [...] o melhor é disposto: alimento, tempo, espaço, entretenimento, companhia, etc. (RODRIGUES, 2015 pág. 21)

Na fala acima, é percebido uma disposição por parte do anfitrião que deve estar aberto a proporcionar a melhor experiência possível àquele que chega no espaço social de qualquer teor. O melhor deve ser oferecido, seja de forma tangível ou intangível. No caso do entretenimento, ações de interação internamente ou aberto à pessoas que não façam parte do ciclo da instituição, são válidas. No caso de instituições religiosas, mesmo com todos os seus ritos e protocolos que devem ser respeitados, atender às necessidades do outro, proporcionando bem estar com entusiasmo e simpatia, não somente serve como um convite para que este permaneça, mas pode proporcionar alento em qualquer um dos tempos.

5.7 Relação de hospitalidade com serviços prestados pelo templo

Ao serem questionados no quesito serviços prestados pelas instituições, o Padre da C.S menciona estritamente os serviços religiosos, se referindo a ritos e celebrações que fazem parte da doutrina da Igreja, como batizados, casamentos, confissões etc. O mesmo explica que percebe a hospitalidade em todos esses serviços e enfatiza a importância dela.

O Gestor da C.M. por sua vez, relata como uma prestação de serviço oferecido pela Casa, as oportunidades de trabalho que são oferecidas às pessoas da comunidade de forma

remunerada no período das festas promovidas pela religião, sendo esta, uma forma de auxiliar financeiramente essas pessoas. O Pastor da I.A.S.D. menciona como principal serviço o ensino da palavra de Deus. Visitação em residências de cunho religioso, além de solenidades como batismos e casamentos. Seguem as falas:

O primeiro serviço que ela presta é a Celebração da Santa Missa [...] é o serviço de confissão. Então a confissão “pra queles” que vem, né de outras paróquias de outros lugares por ser uma Igreja sede [...] Então **a confissão, a direção espiritual né, o atendimento aqueles que vão receber o sacramento do matrimônio, aqueles que vão receber o sacramento do batismo [...]** (Padre da CS, grifo nosso)

Os serviços prestados, tem vários. Com a comunidade. Por exemplo: A Festa do Divino Espírito Santo, hoje é a maior festa que nós temos, **nós empregamos várias pessoas como,** cozinheiros, carpinteiros, armadores, pessoal braçal [...] (Gestor da CM, grifo nosso)

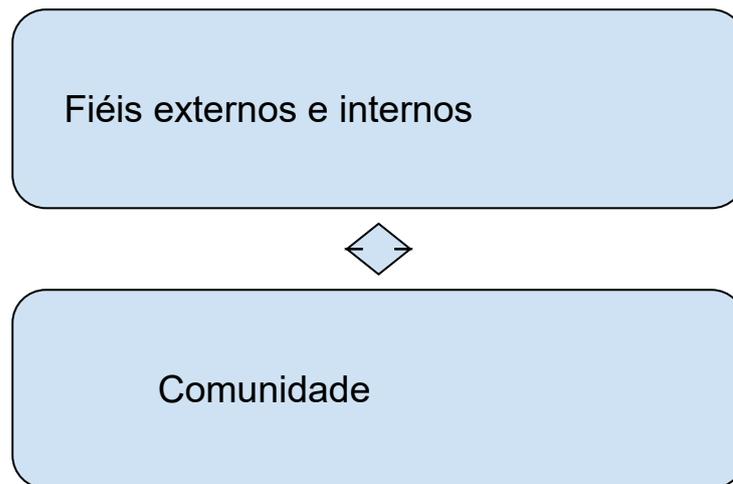
O primeiro serviço que a igreja presta, é o serviço de ensino da Bíblia, né? Nós temos a escola sabatina que são classes para membros e não membros, né? [...] Então, isso seria ao meu ver aqui de acordo com sua pergunta, nosso primeiro serviço. **Nós prestamos ensino da palavra de Deus às pessoas que acolhemos.** (Pastor da IASD, grifo nosso)

Evidencia – se a resposta do Gestor da CM, que expõe quanto serviço prestado, trabalhos remunerados que são disponibilizados à membros da comunidade no período festivo. Desse modo, percebe-se uma atuação social voltada para a vulnerabilidade financeira das pessoas do entorno. Mesmo apresentando um serviço material prestado pela Casa, nota-se um aspecto intangível por parte do religioso, ao se preocupar em servir o outro através dessa troca de necessidades.

Contribuindo com a discussão, Araújo (2013) salienta que os serviços mesmo quando tangíveis possuem traços intangíveis, dessa forma, nenhuma quantia em dinheiro substitui algo de caráter intangível, como os serviços prestados pelas instituições religiosas. Nesse sentido, é percebido que para o autor, os benefícios imateriais adquiridos pelos envolvidos através dos serviços que remetem à hospitalidade, são mais válidos que os materiais.

5.8 Principais Stakeholders

Figura 2: Stakeholders da Igreja Adventista do Sétimo Dia

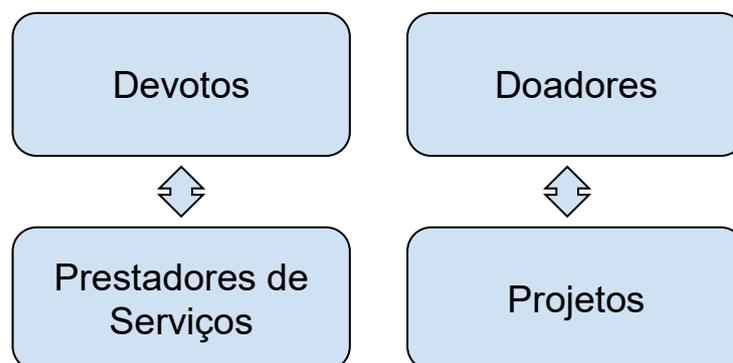


Fonte: Adaptado pela autora com base na entrevista em Novembro de 2022

O Pastor da IASD aponta dois colaboradores nesse sentido, os fiéis externos, internos e a própria comunidade. É percebido que o religioso cita esses dois grupos durante toda a entrevista, de forma que suas respostas já apontam para esse público.

Serafim e Alperstedt (2012), define stakeholders como sendo todo indivíduo ou grupo que possui influência de alguma forma ou é influenciado na busca do objetivo de uma organização. É importante ressaltar que cada grupo de influenciadores tem a sua devida importância no encontro diário com o objetivo das instituições religiosas.

Figura 3: Stakeholders da Casa das Minas

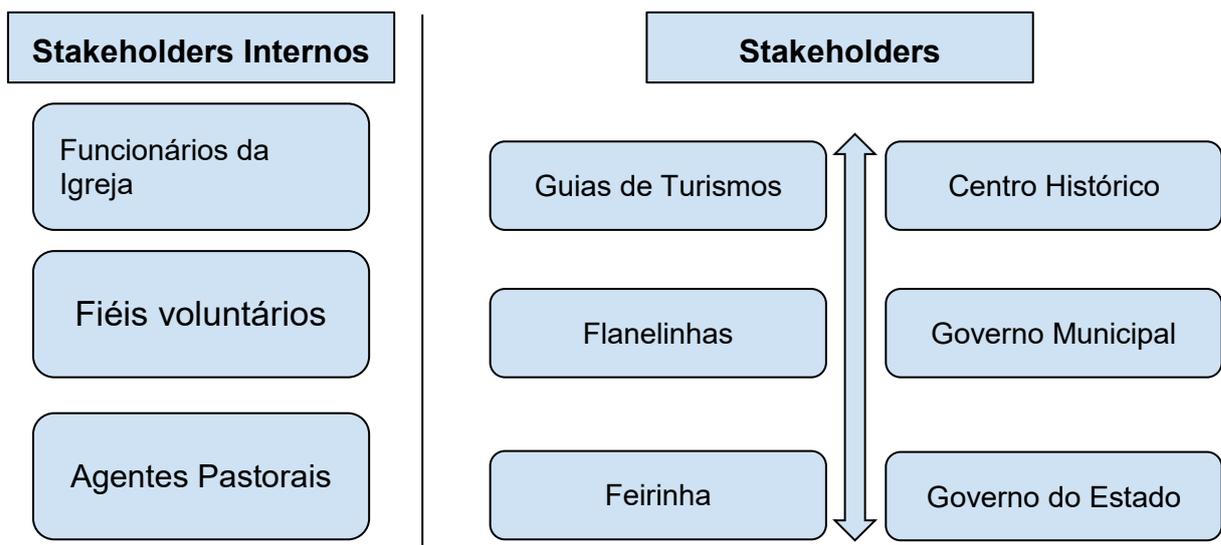


Fonte: Adaptado pela autora com base na entrevista em Novembro de 2022

A ilustração acima apresenta os stakeholders mencionados pelo Gestor da Casa das Minas. O mesmo menciona como seus principais stakeholders, os doadores que são aquelas pessoas que ajudam e contribuem de diversas formas para as atividades religiosas promovidas

pelo Templo; os devotos que são adeptos da religião e compartilham as experiências diariamente; os prestadores de serviços, que são os membros da comunidade do entorno que durante as festividades da Casa, são contratados para atenderem as necessidades do evento e são remunerados para isso e por fim, ele cita os projetos culturais e religiosos a nível federal que a instituição participa, projetos esses que colaboram com recursos para a manutenção da Casa.

Figura 4: Stakeholders da Catedral da Sé



Fonte: Adaptado pela autora com base na entrevista em Novembro de 2022

Seguindo com as discussões, quando questionado a respeito desse público, o representante os divide em dois grupos: internos e externos. Os stakeholders internos, tratam-se dos funcionários que contribuem diariamente no funcionamento da Catedral; os fiéis da religião que frequentam a Igreja e participam dos movimentos religiosos e voluntários – agentes das Pastorais externas.

Os externos são os guias de turismo, considerando que a Catedral é considerada um dos pontos turísticos da cidade de São Luís e parte do conjunto arquitetônico do Centro Histórico da Capital do Maranhão. Dessa forma, o templo atrai muitos visitantes e olhares nessa esfera turística. Ele cita ainda os flanelinhas, profissionais que auxiliam na organização

dos automóveis do entorno da Igreja; a feirinha municipal que acontece aos domingos e que atrai olhares e visitas para a Catedral devido à localização física e os órgãos públicos, como o governo do estado, municipal e o próprio centro histórico.

5.9 Discussão

As relações de hospitalidade direcionadas aos stakeholders nos templos religiosos, podem ser percebidas de diversas formas, sendo estes, considerados espaços de acolhimento. Dado seus benefícios, a hospitalidade atua como uma ferramenta que aproxima os templos religiosos dos seus pares como um ciclo que se renova, com base na sua respectiva crença e doutrina.

As concepções acerca do tema por parte dos entrevistados, de forma geral, estão de acordo com os teóricos citados neste trabalho. Em relação à concepção da prática da hospitalidade, todos os religiosos apresentam um entendimento claro. Os mesmos identificam a ação de uma forma mais intangível. Schwarzaupt e Herédia (2019) ratificam o ponto de vista dos religiosos, dizendo que a hospitalidade no âmbito religioso, traz em si o traço da transcendência que perpassa as religiões. Nesse sentido, a hospitalidade como um valor religioso, não se limita a aspectos físicos e materiais que podem remeter à prática, mas se conecta com o divino e o sobrenatural.

Quando se trata da relação entre anfitrião e hóspede, embora seja constatada uma semelhança nas falas dos entrevistados no que tange a concepção dos termos, os mesmos destacam pontos distintos ao descreverem a relação. O Padre da CS e o Pastor da IASD, mencionam o Templo quanto anfitrião e a pessoa que chega se torna hóspede no primeiro momento da relação, podendo estes, trocarem de papel em algum momento. Camargo (2004) concorda, explicando que o hóspede em uma determinada situação transforma-se em anfitrião, tornando esta ação um ciclo sem fim. “É um ritual básico do vínculo humano, aquele que o perpetua nessa alternância de papéis” (Camargo, 2004, p.16).

O Gestor da C.M., ainda que demonstrando um entendimento confuso, traz para a discussão o fato da importância de se respeitar as regras da instituição como regra essencial. Rodrigues (2015) fundamenta este posicionamento, afirmando que o movimento da hospitalidade pode ser rompido quando não há respeito mútuo.

Templos religiosos são entendidos como espaço de acolhimento, onde seus adeptos os buscam com a finalidade de encontrarem conforto espiritual, encontro com o divino e sua própria crença. Desse modo, o primeiro contato com a instituição faz toda

diferença nessa experiência. Ao se tratar da hospitalidade da perspectiva do recepcionar, é observado que todas as concepções adquiridas pelos entrevistados, se relaciona com a ação de receber bem no primeiro momento, passando uma boa impressão. Considerando Camargo (2004) quando ele apresenta os tempos e espaços da hospitalidade, é válido mencionar o espaço Público sendo o cabível para os templos religiosos, sendo que estes promovem livre acesso à sociedade.

Na perspectiva do hospedar, o Gestor da CM identifica a prática do hospedar numa perspectiva tanto tangível quanto intangível, sendo que a Casa religiosa abriga as pessoas oferecendo estrutura física adequada para acomodação por todo o tempo necessário e principalmente no período das festas religiosas. Camargo (2004) concorda com este olhar, quando ele explica o hospedar no espaço doméstico, relacionando a ação com “fornecer pouso e abrigo em casa para as pessoas” (p. 84). Segundo o entrevistado, todos os abrigados são recebidos como se estivessem em sua própria casa como um gesto solidário.

O Padre da CS e o Pastor da IASD, já percebem a prática de forma intangível, que se dá a partir do primeiro momento do contato da Igreja e o indivíduo. Ambos não mencionam aspectos físicos e estruturais. Nota-se que ainda que de forma limitada em cada percepção, os entrevistados descrevem as características fundamentais do hospedar, que se manifesta de forma material e imaterial.

No que diz respeito ao alimentar, os entrevistados manifestam entendimentos semelhantes, com exceção ao Padre da CS que chama atenção somente para o alimentar imaterial. O religioso relaciona a prática com aspectos intangíveis da religião, como alimentar-se de cultura, da arte e espiritualmente. Por sua vez, o Gestor da CM compreende o alimentar no sentido mais literal da palavra, levando em conta a importância do alimentar o corpo material. Já o Pastor da IASD identifica o alimentar no trabalho social, como distribuição de cestas básicas à comunidade que necessita, além de compartilharem alimentação física em momentos celebrativos com os membros da Igreja.

Nesse sentido, Godi (2011) enfatiza que o ato da caridade e solidariedade ao seu semelhante é um dom natural do acolhimento e fazem parte da essência das instituições religiosas. É perceptível na fala dos investigados, uma preocupação em atender as necessidades dos adeptos da religião nesse sentido, de acordo com suas respectivas concepções acerca do assunto, confirmando a citação supracitada quando a autora cita a essência da religião.

Ao serem questionados da relação da hospitalidade na perspectiva do entreter, é percebido na fala dos entrevistados um entendimento satisfatório da prática. Para o Padre da CS, o entreter se manifesta nas próprias cerimônias oferecidas pelo Templo quando os fiéis se socializam e que independe da ordem dos tempos já mencionados (recepcionar; hospedar; alimentar e entreter). O Gestor da CM, não desvia muito da primeira concepção mencionada. Este entende a prática manifestada em todos os momentos festivos e menciona de forma específica o festejo realizado periodicamente. O Pastor da IASD da mesma forma, percebe o entreter nas atividades realizadas pelo próprio templo, que podem ser recreativas ou voltadas para o lado espiritual, como retiros e encontros evangélicos.

Camargo, (2004) afirma que ações que visam proporcionar momentos agradáveis, podem se manifestar em qualquer um dos tempos sociais – recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. O autor deixa claro em sua percepção, que interações descontraídas não se restringem ao entretenimento, ou seja, comportamentos que encante àquele que chega no espaço, podem ser executados em toda a experiência de hospitalidade.

No que se refere aos serviços que remetem à hospitalidade existentes nos Templos, o Padre da CS, e o Pastor da IASD chamam atenção para os serviços oferecidos no aspecto religioso, como o ensino bíblico e a oferta de assistência espiritual através das celebrações e cultos. Kahtalian (2002) reflete que o serviço é uma atividade transformadora, intangível na sua essência mesmo quando ligado a algo material. Por meio desta reflexão e reconhecendo o campo deste estudo, considera-se satisfatório ambos os entendimentos, respeitando o campo de atuação destas instituições e igualmente seus valores imateriais, embora seja possível a oferta de serviços tangíveis oferecidos por tais organizações.

O Gestor da CM já manifesta o entendimento a partir das oportunidades de emprego dispensadas à comunidade do entorno durante o período festivo e ao contrário do Padre e do Pastor, o mesmo não cita elementos religiosos.

Quanto aos principais stakeholders, os entrevistados demonstram segurança ao identificá-los, assim como a importância de cada um deles. O Padre da CS divide estes em duas categorias: stakeholders internos e externos. O primeiro, se trata das pessoas que praticam a religião e vivenciam os momentos do Templo diariamente, como os próprios fiéis; funcionários que contribuem no funcionamento do mesmo e os demais membros de grupos e pastorais.

Na segunda categoria ele apresenta os profissionais do entorno, como flanelinhas e guias de turismo. Menciona ainda, a Feirinha Municipal, evento dominical que fomenta o

comércio local e promove apresentações culturais e que segundo o religioso, atrai fiéis e curiosos para o Templo. Ele cita ainda o Centro Histórico de São Luís e instituições públicas, como a Prefeitura Municipal e o Governo do Estado.

Para o Gestor da C.M, os stakeholders se limitam aos devotos; doadores; prestadores de serviços e projetos parceiros que agregam à Casa. O Pastor da IASD, entende por stakeholders os fiéis externos, internos e a comunidade em geral. Partindo da concepção de teóricos como Serafim e Alperstedt (2012), esses parceiros das instituições acima mencionados, concordam com os religiosos em seus respectivos entendimentos, quando os autores esclarecem que stakeholders se tratam de todo indivíduo ou grupo que possa influenciar ou ser influenciado com o intuito de alcançar os objetivos de uma organização, o que se encaixa na referida relação.

Por fim, ao serem questionados da relação dos Templos com seus stakeholders, o Gestor da CM, e o Pastor da IASD analisam de forma positiva e agradável e ressaltam a importância do Templo se mostrar como um lugar acolhedor de forma que sintam o desejo de permanecer. Gouirand (1996) aborda a necessidade das conexões entre as pessoas, para que o sentimento de acolhimento se manifeste, de modo que o voluntário ou recém chegado, sinta o interesse em se tornar membro.

Já o Padre da CS, traz apontamentos relativos ao definir a relação. Ao expor eventuais conflitos com stakeholders já citados neste trabalho, o religioso esclarece que nem sempre essa relação ocorre de forma harmônica, devido ao movimento externo em dias de celebrações. Contudo, ele afirma se manter sempre disposto a lidar com a situação da melhor forma possível.

Nesse contexto, Sender e Fleck (2004) explicam essa relação, afirmando que os stakeholders influenciam indiretamente ou diretamente a organização, tendo a gestão como principal mediadora dos interesses e contornos de conflitos. Os autores evidenciam a importância do diálogo nesse sentido, como fator fundamental para a manutenção de uma relação positiva entre os envolvidos. Desta forma, conclui-se que as concepções comprovadas nos relatos dos investigados, se mostram de forma satisfatória comparadas ao que é previsto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os benefícios da hospitalidade empregada em diversos espaços sociais, tem ganhado cada vez mais reconhecimento. Assim sendo, faz-se necessário ampliar os olhares para esta prática que aproxima indivíduos e promove harmonia nas relações quando estabelecidas. Em ambientes religiosos, esta experiência da hospitalidade se torna uma ação básica na busca da própria finalidade dessas instituições.

Este estudo trata-se de uma abordagem qualitativa e pesquisa exploratória descritiva, movida pela problematização que busca investigar de que forma as possíveis relações de hospitalidade para stakeholders podem contribuir com a prestação de serviços em templos religiosos, tendo como campo de estudo, três instituições religiosas: Casa das Minas; Catedral da Sé e Igreja Adventista do Sétimo Dia.

Diante do que foi apurado através das entrevistas realizadas, percebeu-se que a hospitalidade é tratada por parte dos entrevistados, como ferramenta fundamental na execução das atividades religiosas voltadas aos stakeholders. No entanto, as percepções dos religiosos em relação a algumas perspectivas, se mostram limitadas ou restritas a um período específico. No decorrer da elaboração deste trabalho, encontrou-se algumas limitações. Inicialmente a distância para a realização das entrevistas, considerando o novo endereço da pesquisadora, que reside atualmente na cidade de Parnaíba - PI. Além da dificuldade em manusear ferramentas tecnológicas que foram necessárias para a realização da pesquisa. Outro fator limitante, se deu na demora no acesso aos entrevistados, sendo que algumas instituições não responderam aos primeiros contatos, além da impossibilidade de um dos entrevistados em conceder a entrevista presencialmente por conta de alguns compromissos. Nesse caso, a aplicação dos questionamentos precisou ser remota.

Durante a produção das análises, apurou-se que os líderes religiosos possuem um entendimento claro da prática da hospitalidade. Os entrevistados demonstram identificar a ação em vários momentos da rotina religiosa, principalmente na preocupação em tornar o espaço do templo agradável para que a pessoa se sinta bem e queira ficar. Todos relacionam hospitalidade com aspectos intangíveis, como um valor religioso que se dá a partir do receber bem o outro sem fazer distinções.

No que se refere à concepção da relação entre anfitrião e hóspede, todos os investigados possuem um entendimento que está de acordo com teóricos que discorrem sobre o tema. O Padre da C. S e o Pastor da I.A.S.D, mencionam a troca de papéis, quando aquele

que antes foi acolhido, passa a acolher quando abre o coração para o gesto acolhedor demonstrado inicialmente pelo outro.

O Gestor traz para a discussão a importância de respeitar as regras da instituição como fator essencial nessa relação. Ao manifestarem seus respectivos entendimentos sobre o recepcionar, hospedar, alimentar e entreter, os religiosos destacam momentos específicos para manifestar suas concepções, mas todos vão ao encontro com o que é disposto por autores que fundamentam este trabalho.

Notou-se que as falas divergem apenas na percepção do alimentar, quando o Padre da C. S trata a ação apenas de forma intangível, evidenciando o alimentar que é invisível aos olhos. Por outro lado, o Pastor da I.A.S.D e o Gestor da C.M, já consideram aspectos físicos, destacando trabalhos sociais e a importância das instituições religiosas para atender às necessidades de quem precisa.

Quanto à prestação de serviços, embora não tenham apresentado a mesma concepção a respeito do tema, todos concordam que o templo e os serviços prestados por eles contribuem com a comunidade de forma geral. Enquanto o Padre da C. S e o Pastor da I.A.S.D apresentam serviços relacionados à doutrina da instituição religiosa, como batismos, casamentos e ensino religioso, o Gestor da C.M salienta uma ação de amparo à comunidade do entorno, sendo a oferta de trabalhos remunerados durante as festividades promovidas pela Casa.

No que toca à relação de hospitalidade entre os templos e seus respectivos stakeholders, todos indicam se relacionarem de forma harmônica. O Padre neste quesito, explica que eventualmente ocorrem influências negativas na relação com seus pares mais próximos fisicamente, mas se mantém disposto ao diálogo buscando harmonia entre os envolvidos.

Ao atingir os objetivos geral e específicos propostos pela pesquisa, foi possível responder a inquietação inicial que deu origem ao problema de pesquisa acerca da hospitalidade em templos religiosos e suas perspectivas. Demonstrando sua pluralidade que quando percebida, só confirma na prática o que fora visto em teoria. Dessa forma observou-se que os templos religiosos investigados neste trabalho, demonstram trazer em sua essência a hospitalidade esperada por aqueles que os visitam.

Diante do exposto, espera-se que a presente pesquisa possa contribuir com outros estudos em Templos Religiosos, voltados para a prática da hospitalidade. Propõe-se ainda, trabalhos mais detalhados acerca da perspectiva entre anfitriões e hóspedes em templos

religiosos, considerando que investigações mais profundas acerca do tema, contribuem para descobertas de mais benefícios promovidos por meio desta relação.

REFERÊNCIAS

A VOZ DA SERRA. As principais religiões e formas de fé no Brasil e no mundo. 2021. Disponível em: <https://avozdaserra.com.br/noticias/principais-religioes-e-formas-de-fe-no-brasil-e-no-mundo>. Acesso em: 10 set. 2022

ALVES, R. **O Enigma da Religião**. 6 ed. São Paulo: Papirus, 1984.

ANDRADE, J. C. S. Formação de Estratégias Sócio-ambientais Corporativas: os jogos Aracruz Celulose-Stakeholders. **Anais [...]**. Campinas, set. 2001.

ANDRADE, J. R. **Imunidade dos templos religiosos**. Lisboa, 2017.

ANDRADE, Juciene, Rego de. **Imunidade dos templos religiosos**. 2017.

ARAÚJO, V. M. G. **Qualidade Dos Serviços Na Hotelaria**: um estudo na rede de hotéis Alfa. 2013. Disponível em: <https://portalidea.com.br/cursos/b419d9d41edd319a737c7d3954a64072.pdf>. Acesso em: 26 set. 2022.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradutores: Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011. 229 p.

BARRETO, P. A. **Templo**. 2019. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/272/edicao-1/templo>. Acesso em: 26 out. 2022.

BAZANINI, R.; MIKLOS, J.; BAZANINI, H. L.; GHIRALDELLI, G. O mercado de bens simbólicos: a viabilidade política e midiática do templo de Salomão junto aos Stakeholders. **Comunicação & Informação**, v. 19, n. 2, 2016. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/ci/article/view/36951/22248>. Acesso em: 17 nov. 2022.

BELLOTTI, K. K. História das religiões: conceitos e debates na era contemporânea. **História: Questões & Debates**, Curitiba, n. 55, p. 13-42, jul./dez. 2011. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/historia/article/viewFile/26526/17686>. Acesso em: 22 out. 2022.

BERNARDI; C. J; CASTILHO, M. A. **A religiosidade como elemento do desenvolvimento humano**. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/inter/a/5D44rZBWRJ5d8YCpX4GP83H/?lang=pt#>. Acesso em: 15 nov. 2022.

BEZERRA, K. **História Geral das religiões**. Disponível em: <https://www.unicamp.br>. Acesso em: 26 de março de 2021.

BÍBLIA Trinitariana. **O velho e o novo testamento**. Tradução de: João Ferreira de Almeida. São Paulo: Sociedade Bíblica Trinitariana do Brasil, 2011.

BRASIL, Cristina Indio do, 2022. AGÊNCIA BRASIL. **O setor de serviços cresceu 10,9% em 2021, informa o IBGE**. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-02/setor-de-servicos-cresceu-109-em-2021-informa-o-ibge>. Acesso em: 12 ago. 2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: 1988. Rio de Janeiro, Degrau Cultural, 1988.

CÂMARA MUNICIPAL BH. **Inclusão de igrejas e templos como serviço essencial é aprovada em 1º turno**. 2021. Disponível em: <https://www.cmbh.mg.gov.br/comunica%C3%A7%C3%A3o/not%C3%ADcias/2021/04/inclus%C3%A3o-de-igrejas-e-templos-como-servi%C3%A7o-essencial-%C3%A9-aprovada-em-1%C2%BA>. Acesso em: 16 nov. 2022.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CAMARGO, L. O. L. Turismo, hotelaria e hospitalidade. **Revista Turismo em Análise**. 2002.

CAMARGO, LOL. Os interstícios da Hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, p. 4269, mai. 2015. São Paulo, v. 12, n. especial.

CAVALCANTI, M. Cooperativas e comunidades: o empreendimento compartilhado. In: CAVALCANTI, M. (Org.). **Gestão social, estratégias e parcerias: redescobrimo a essência da administração brasileira de comunidades para o terceiro setor**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. G. **Gestão estratégica de operações de serviço**, Escola Politécnica da USP, 1995.

DERRIDA, Jacques. **De l'hospitalité**. Paris: Calman-Lévy, 1997.

FEDRIZZI, V.L. F. Facetas da Hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, 2009.

FERRETTI, S. F. **Diversidade religiosa e cultural do Maranhão**. São Luís, 2001. Disponível em: <http://gurupi.ufma.br:8080/jspui/bitstream/1/293/1/Diversidade%2520religiosa%2520e%2520cultural%2520do%2520Maranh%25C3%25A3o.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2022.

FERRETTI, S. F. **Sincretismo e religião na festa do Divino**. 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaanthropologicas/article/view/23703>. Acesso em: 30 jul. 2022.

FLETCHER, A; GUTHRIE, J; STEANE, P; ROOS, G; PIKE, S. **Mapping stakeholder perceptions for a third sector organization**. Journal of Intellectual Capital. V. 4, n. 4, p. 505-527, 2003.

GAARDER, J.; VALLERN, V.; NOTAKER, H. **O livro das religiões**. São Paulo: Companhia das Letras, 2005.

- GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 14 out. 2022.
- GODI, P. Igreja: a casa da misericórdia. In: A. Montandon (org.). **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. Editora Senac: São Paulo. 2011.
- GOMES, N. S; FARINA, M; FORNO, C. D. Espiritualidade, Religiosidade e Religião: Reflexão de Conceitos em Artigos Psicológicos. **Revista de Psicologia da IMED**, 6(2): 107-112, 2014. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5155073.pdf>. Acesso em: 12 out. 2022.
- GOMES, Nilvete Soares; FARINA, Mariane; FORNO, Cristiano Dal, 2014. Espiritualidade, Religiosidade e Religião: Reflexão de Conceitos em Artigos Psicológicos. **Revista de Psicologia da IMED**.
- GOMES, Vanessa Eduarda de Lima. **Modernidade e Contemporaneidade Entre Liturgia e Arquitetura Sacra Católica no Brasil**. 2019.
- GONÇALVES, A. B. Da intolerância religiosa aos direitos humanos. **Último andar**, 2013. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ultimoandar/article/view/13986>. Acesso em: 10 out. 2022.
- GOTMAN, Anne et al. O COMÉRCIO DA HOSPITALIDADE É POSSÍVEL? Revista GOUIRAND, P. **Le Concept d' Accueil: Reconnaissance, Hospitalité et Maternage**. France: Les Cahiers Espaces, 1996.
- GRINOVER, L. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007. Hospitalidade, São Paulo, v. 1, n.2, p. 3-27, dez. 2009.
- KAHTALIAN, M. **Marketing de Serviços**. 2002. Disponível em <https://www.saudedireta.com.br/docsupload/1334499081Serviços.pdf>. Acesso em 26 set. 2022.
- KOTLER, P.; HAYES, T.; BLOOM, P. **Marketing de serviços profissionais: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2002.
- LAS CASAS, A. L. **Excelência em Atendimento ao cliente: atendimento e serviço ao cliente como fator estratégico e diferencial competitivo**. São Paulo: Atlas, 2012.
- LASCH, Rudinei. **A igreja como casa da hospitalidade cristã: a experiência do acolhimento desde uma abordagem teológica**. 2017. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.
- LASHLEY, C. **Hospitalidade e hospitabilidade**. Revista Hospitalidade. 2015. Volume XII, número especial - maio 2015, Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/566>. Acesso em: 22 nov. 2022

LIA, C. F. História das religiões e religiosidades: contribuições e novas abordagens. **Revista Aedos**, [S. l.], v. 4, n. 11, 2012. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/aedos/article/view/31208>. Acesso em: 15 dez. 2022.

LIMA, Priscila. **Hospitalidade como complemento para o turismo religioso na cidade de Curitiba**. 2016. 75 p. Monografia (Bacharel - Turismo) - Curso de Turismo, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2016.

LITTERER, J. A **análise das organizações**. São Paulo: Atlas, 1980.

MAINARDES, E.W; ALVES, E; RAPOSO, M; DOMINGUES, M.J.C.S. Um novo. MAIO, C. A. **Turismo religioso e desenvolvimento local**. Universidade Estadual De Ponta Grossa - Uepg - Campus Central, Departamento de Turismo, Ponta Grossa, Paraná, 2013.

MAIO,C.A. **Turismo religioso e desenvolvimento local**. Universidade Estadual De Ponta Grossa - Uepg -Campus Central, Departamento de Turismo, Ponta Grossa, Paraná,2013.

MANOEL, I. A. **História, religião e religiosidade**. 2007. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/culturateo/article/view/15668>. Acesso em: 8 out. 2022.

MEDEIROS, F. B. S. **Imunidade Tributária Dos Templos de Qualquer Culto Contornos e Abrangência**. 2020. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-tributario/imunidade-tributaria-dos-templos-de-qualquer-culto-contornos-e-abrangencia/>. Acesso em: 22 out 2022.

MITCHELL, R. K.; AGLE, B. R.; WOOD, D. J. **Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining that principle of who and what really counts**. The Academy of Management Review, v. 22, n. 4, 1997. modelo de classificação de stakeholders. In: V Encontro de Estudos em.

MOREIRA, A. S. **Intolerância Religiosa em Acarapé**. 2016. Disponível em: <https://repositorio.unilab.edu.br/jspui/handle/123456789/373>. Acesso em: 18 nov. 2022.

PEREIRA, J. L. **História da igreja: dos pentecostes a reforma protestante**. 2019.

PESTANA, A. C. **O Discurso bíblico hierarquizante das traduções neotestamentárias: uma análise exegética e de discurso**. RECIFE, 2021. Disponível em: http://tede2.unicap.br:8080/bitstream/tede/1510/5/Ok_alvaro_cesar_pestana.pdf. Acesso em: 15 nov. 2022.

PESTANA, Matheus, 2021.**As religiões no Brasil- religião e Poder**. Disponível: <https://religioepoder.org.br/artigo/a-influencia-das-religioes-no-brasil/>. Acesso em: 10 jun. 2022.

PINTO, M. S. L. OLIVEIRA, R. R. **Estratégias Competitivas no Setor Elétrico Brasileiro: uma análise dos interesses e expectativas dos stakeholders da CHESF**. Primeiro Encontro de Estudos em Estratégia, ANPAD, Curitiba, mai. 2003.

RIBEIRO, R.T. **Hospitalidade e competitividade em unidades de conservação: Estudo de casos múltiplos na rota das emoções**. Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2017.

ROCHA, T; GOLDSCHMIDT, A. (coord.). Gestão dos stakeholders. São Paulo: RODRIGUES, J. F. **Alarga o espaço da tua tenda: uma abordagem teológica da hospitalidade inter-religiosa**. 2015. Disponível em: <https://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/6117/2/470272%20-%20Texto%20completo.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2022.

ROHREGGER, R. **A influência da religião na sociedade**. 2020. Disponível em: <https://www.uninter.com/noticias/a-influencia-da-religiao-na-sociedade>. Acesso em: 02 junho 2022.

SANTOS, J. W. **A influência dos stakeholders na estratégia: um estudo de caso em uma organização do terceiro setor**. Porto Alegre, 2006. Disponível em: <https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/1148/1/000385074-Texto%2BCompleto-0.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2022.

Saraiva, 2010. SCHWARZHAUPT, R. L. C; HERÉDIA, V. B. M. **Hospitalidade na Dimensão Religiosa na Romaria Nossa Senhora de Caravaggio em Farroupilha, RS, Brasil**. 2019. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, v. 30, n. 1, p. 117-130, jan/abr., 2019. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/148796/160404>. Acesso em: 14 nov. 2022

SELWYN, T. Uma antropologia da hospitalidade. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri-SP: Manole, 2004.

SENDER, G; FLECK, D. L. **Folga organizacional e gestão de stakeholders: um estudo em bancos brasileiros**. ANAIS do XXVIII ENANPAD, Curitiba, set. 2004.

SERAFIM, M. C.; ALPERSTEDT, G. D. As organizações religiosas e suas relações: Uma análise a partir da teoria dos stakeholders. *Revista de Negócios*, v. 17, n. 2. April – June, 2012. Disponível em: <https://proxy.furb.br/ojs/index.php/rn/article/view/2204>. Acesso em: 16 nov. 2022.

SILVA, E. A. **Imunidade tributária: dificuldades enfrentadas pelos templos de qualquer culto e a ofensa à liberdade religiosa**. Recife, 2019. Disponível em: <https://revistas.faculdedamas.edu.br/index.php/academico/article/download/1089/866/3708>. Acesso em: 14 set. 2022.

SILVA, E. M. **Entre religião, cultura e história: a escola italiana das religiões** 2011. *Revista de C. Humanas*, Viçosa, v. 11, n. 2, p. 225-234, jul./dez. 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/RCH/article/download/3474/Entre%20Religi%C3%A3o%2C%20Cultura%20Hist%C3%B3ria%3A%20A%20Escola%20Italiana%20das%20Religi%C3%B5e/16161>. Acesso em: 14 out. 2022.

SILVA, João Bernardino; SILVA, Lorena Bandeira, **Relação Entre Religião, Espiritualidade e Sentido da Vida**. LOGOS & EXISTÊNCIA REVISTA DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA LOGOTERAPIA E ANÁLISE EXISTENCIAL 3(2),203-215, 2014.

SOUZA, R. V et al. O composto de Marketing e **a teologia da prosperidade**: um estudo sobre o composto de marketing em uma Igreja Neopentecostal. Revista Eletrônica de Administração (Online) ISSN: 1679-9127, v. 13, n.1, ed. 24, Jan-Jun 2014. Disponível em: <http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/rea>. Acesso em 21 Nov. 2022.

SPILLER, E. S et al. **Gestão de serviços e marketing interno**. Rio de Janeiro: FGV, 2011.

SPOLON, Ana Paula Garcia. Introdução – conceitos básicos de hospitalidade. In: SPOLON, Ana Paula Garcia. et al. **Hospitalidade**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2011.

SZABO, V. COSTA, B. K.; RIBEIRO, H. C. M. **Stakeholders e sustentabilidade**: produção científica internacional e nacional entre 1998 e 2011. Revista Brasileira de Estratégia, v. 7, n. 2, p. 174-190, 2014.

TORRES, L. H. Classificação dos stakeholders do Museu de Arte do Rio Grande do Sul. RGSN. **Revista Gestão, Sustentabilidade e Negócios**, Porto Alegre, v. 6, n. 1, p. 51-68, jun. 2018.

TRAVASSOS, D. H. Andar com fé: turismo religioso em Israel no pós-pandemia, 8. In: SERPA, E. M; CARDIAS, R. C. **Gestão de crises no turismo**: análises, propostas e inovações. São Paulo: Gradus Editora, 2022.

VARGAS, A. B. C et al. Marketing de serviços: a percepção dos consumidores em relação aos serviços oferecidos pelo varejo de São Miguel do Oeste. **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia**. Florianópolis, SC, v. 3, n. 1, p. 49 - 60, jan/jun. 2013. Acesso em: 26 set. 2022.

VESCHI, B. **Etimologia**: origem do conceito. 2020. Disponível em: <https://etimologia.com.br/religiao/>. Acesso em: 16 nov. 2022.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICES

APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Prezado (a) Sr.(a), _____ agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento desta pesquisa científica, orientada pelo prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para a obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão.

O objeto de estudo da presente pesquisa são as relações de hospitalidade nos Templos Religiosos de São Luís /MA.

Quanto ao objetivo da pesquisa, pretende-se: Compreender de que forma as possíveis relações de hospitalidade para *stakeholders* podem contribuir com a prestação de serviços em templos religiosos?

A entrevista, em média, terá duração de 40 minutos, pautada por assuntos referentes às relações de hospitalidade, prestação de serviços em templos religiosos e gestão de *stakeholders* de templos religiosos.

Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se a autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos, e outras publicações científicas.

Para dar andamento ao projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assinie e date este documento.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

() Autorizo a gravação da entrevista, relacionada acima, assim como a atualização das imagens e sons da mesma em apresentações e eventos e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e da organização não sejam citados no trabalho.**

() Autorizo a gravação da entrevista, relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações e eventos e publicações científicas, **porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionados sejam citados no trabalho.**

Ciente:

Data: __ / __ / __

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o número de telefone do pesquisador, bem como o do orientador do projeto) para seu controle e a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me .

Atenciosamente,

Maricelia Melo de Souza Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão Celular: (86) 9 8188-0790

APÊNDICE B - CATEGORIZAÇÃO

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	DESCRIÇÃO
Identificação do entrevistado	Cargo e Formação	Cargo que o entrevistado ocupa atualmente.
	Tempo de trabalho e cargos exercidos anteriormente	Tempo de trabalho no templo e cargos que o entrevistado exerceu anteriormente
Informações sobre o templo	Ano de criação	Ano de criação do Templo
	Horário das Atividades no templo	Número de colaboradores envolvidos na acolhida dos fiéis e um possível desenho do organograma do templo.
Hospitalidade	Compreensão de Hospitalidade	De que forma a hospitalidade se faz presente no dia a dia do templo.
	Existência da relação de hospitalidade	Identificar as relações de hospitalidade no templo.
	Papel de anfitrião ou hóspede	Identificar em que momento o templo assume o papel de anfitrião e hóspede
Serviços	Prestação de serviços no templo	Identificar os principais serviços prestados no templo
	Prestação de serviços e Relações de hospitalidade	Identificar as relações de hospitalidade na prestação desses serviços
	Apresentação do conceito de stakeholders e identificação dos mesmos	Apresentar o conceito de stakeholders e identificar quem são os principais <i>stakeholders</i> e de que forma eles influenciam na prestação de serviços no templo
	Sugestão de mapa de Stakeholders	Criar o mapa de stakeholders a partir dos <i>stakeholders</i> identificados

Stakeholders	Relações de hospitalidade e os stakeholders	Identificar as relações de hospitalidade entre o templo e os <i>stakeholders</i>
	Relações de Hospitalidade, Gestão de Stakeholders e prestação de Serviços	Verificar se as relações de hospitalidade estabelecidas com os stakeholders favorecem a prestação dos serviços

APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS LÍDERES RELIGIOSOS EM SÃO LUÍS/MA

Foram realizadas entrevistas com os líderes religiosos dos templos localizados na cidade de São Luís -MA . Os nomes dos entrevistados e informações dos templos serão identificados mediante autorização dos mesmo . O roteiro das entrevistas se desenvolve da seguinte maneira:

- 1- Identificação do entrevistado: cargo, tempo de função, funções exercidas anteriormente e formação.
- 2- Informações do templo: Ano de criação e horário das atividades do templo, número de colaboradores envolvidos na acolhida dos fiéis. Elaborar um possível desenho do organograma do templo.
- 3 - Identificar a compreensão do entrevistado acerca do conceito de hospitalidade.
- 4 - Solicitar ao entrevistado que fale um pouco de que maneira ele percebe a hospitalidade presente no dia a dia do templo.
- 5- Identificar em que momento o Templo Religioso assume o papel de anfitrião e de hóspede.
- 6- Indagar como é percebida pelos líderes religiosos a hospitalidade na perspectiva do: “RECEPCIONAR, HOSPEDAR, ALIMENTAR E ENTRETER”,
- 7- Solicitar ao entrevistado que liste os principais serviços prestados pelo templo.
- 8- Identificar de que forma essas relações de hospitalidade estão presentes na prestação desses serviços.
- 9- Indagar se o líder consegue perceber hospitalidade nos serviços prestados pelo templo que foram listados.
- 10- De que forma ?

11- Após apresentar o conceito de *stakeholders*, identificar quem são os principais stakeholders e de que forma eles influenciam na prestação de serviços no templo.

12- Elaborar o mapa dos stakeholders, apresentá-lo e propor ao entrevistado alterações caso considere necessário.

13 - Identificar se existem relações de hospitalidade entre o templo e os stakeholders perguntar se é uma relação positiva ou não

APÊNDICE D - AUTORIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS ASSINADAS

APÊNDICE A - Autorização para realização das entrevistas

Prezado (a) Sr.(a), Fernando Diniz agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento desta pesquisa científica, orientada pelo prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para a obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão.

O objeto de estudo da presente pesquisa são as relações de hospitalidade nos Templos Religiosos de São Luís /MA.

Quanto ao objetivo da pesquisa, pretende-se: Compreender de que forma as possíveis relações de hospitalidade para *stakeholders* podem contribuir com a prestação de serviços em templos religiosos?

A entrevista, em média, terá duração de 40 minutos, pautada por assuntos referentes às relações de hospitalidade, prestação de serviços em templos religiosos e gestão de *stakeholders* de templos religiosos.

Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se a autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos, e outras publicações científicas.

Para dar andamento ao projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assine e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista, relacionada acima, assim como a atualização das imagens e sons da mesma em apresentações e eventos e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e da organização não sejam citados no trabalho.**

Autorizo a gravação da entrevista, relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações e eventos e publicações científicas, **porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionados sejam citados no trabalho.**

Ciente: Jão

Data: 11/2.01.2022

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o número de telefone do pesquisador, bem como o do orientador do projeto) para seu controle e a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Maricélia Melo de Souza
Maricélia Melo de Souza

Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão
Celular: (86) 9 8188-0790

APÊNDICE E - AUTORIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS ASSINADAS

Prezado (a) Sr.(a), ADALBERTO CASTRO DA COSTA agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento desta pesquisa científica, orientada pelo prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para a obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão.

O objeto de estudo da presente pesquisa são as relações de hospitalidade nos Templos Religiosos de São Luís /MA.

Quanto ao objetivo da pesquisa, pretende-se: Compreender de que forma as possíveis relações de hospitalidade para *stakeholders* podem contribuir com a prestação de serviços em templos religiosos?

A entrevista, em média, terá duração de 40 minutos, pautada por assuntos referentes às relações de hospitalidade, prestação de serviços em templos religiosos e gestão de *stakeholders* de templos religiosos.

Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se a autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos, e outras publicações científicas.

Para dar andamento ao projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assine e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista, relacionada acima, assim como a atualização das imagens e sons da mesma em apresentações e eventos e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e da organização não sejam citados no trabalho.**

Autorizo a gravação da entrevista, relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações e eventos e publicações científicas, **porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionados sejam citados no trabalho.**

Ciente:

Data: 28/11/2022

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o número de telefone do pesquisador, bem como o do orientador do projeto) para seu controle e a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Maricélia Melo de Souza

Maricélia Melo de Souza

Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão

Celular: (86) 9 8188-0790

APÊNDICE F - AUTORIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS ASSINADAS

Prezado (a) Sr.(a) PADRE JADSON BORBA E SILVA agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento desta pesquisa científica, orientada pelo prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para a obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão.

O objeto de estudo da presente pesquisa são as relações de hospitalidade nos Templos Religiosos de São Luís /MA.

Quanto ao objetivo da pesquisa, pretende-se: Compreender de que forma as possíveis relações de hospitalidade para *stakeholders* podem contribuir com a prestação de serviços em templos religiosos?

A entrevista, em média, terá duração de 40 minutos, pautada por assuntos referentes às relações de hospitalidade, prestação de serviços em templos religiosos e gestão de *stakeholders* de templos religiosos.

Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se a autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos, e outras publicações científicas.

Para dar andamento ao projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assine e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista, relacionada acima, assim como a atualização das imagens e sons da mesma em apresentações e eventos e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e da organização não sejam citados no trabalho.**

Autorizo a gravação da entrevista, relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações e eventos e publicações científicas, **porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionados sejam citados no trabalho.**

Ciente: *Pe. Jadson Borba e Silva*

Data: 10/04/2022

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o número de telefone do pesquisador, bem como o do orientador do projeto) para seu controle e a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Maricélia Melo de Souza
Maricélia Melo de Souza

Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão
Celular: (86) 9 8188-0790

APÊNDICE G – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O PADRE ENTREVISTADO DO TEMPLO RELIGIOSO – CATEDRAL DA SÉ

Pesquisadora: Bom dia. Como já havia lhe explicado, este é meu Trabalho de Conclusão de Curso. E tem como tema Hospitalidade em Templos Religiosos. Vou iniciar com perguntas primeiramente voltadas para o senhor, como líder. Qual cargo o senhor ocupa atualmente, tempo de função, funções exercidas anteriormente e formação.

Líder Religioso C.S : Bem, eu sou o Padre Jadson Borba e Silva coordenador da Ação Evangelizadora Missionária da Arquidiocese de São Luís do Maranhão.

Pesquisadora: O senhor está a quanto tempo exercendo esta função?

Líder Religioso A: Então, estou já a três anos praticamente exercendo essa função aqui na arquidiocese, que é uma função de governo, é uma função de pastoreio e estamos a serviço da Arquidiocese. Então atualmente sou pároco na Paróquia Nossa Senhora da Penha, no Anjo da Guarda e estou nesse momento como coordenador nessa pastoral na Arquidiocese como já destaquei, e também sou professor no nosso instituto, o Instituto de Estudo Superior do Maranhão, o (IESMA), então aqui fecha, né essas atividades.

Pesquisadora: Quais as suas funções anteriores?

Líder Religioso C.S: Eu estive anteriormente aqui exercendo a função de coordenador da Missão na Arquidiocese, um projeto que concluiu em 2020, com Projeto do ano Missionário, então, aí esses são os meus cargos e atribuições e funções hoje na Arquidiocese.

Pesquisadora: Qual a sua formação?

Líder Religioso C.S: A minha formação, sou formado em Filosofia, formado em teologia e tenho especialização na área da missiologia. Essa é minha formação

Pesquisadora: Me fale um pouco sobre o templo. Ano de criação, horários das atividades...

Líder Religioso C.S: A Igreja foi inaugurada em 1622 e tombada pelo IPHAN na década de 1990. Suas atividades... As missas acontecem às terças-feiras às 12 horas, quartas-feiras e sábado às 17h30. Aos domingos às 10 horas e às 17h30. Santa Missa é presidida pelo Arcebispo

Pesquisadora: Agora falaremos sobre a parte voltada diretamente para o meu trabalho, que é a hospitalidade. Tudo bem? Como o senhor definiria hospitalidade? Qual o seu conceito de hospitalidade?

Líder Religioso C.S: Para nós, cristãos católicos de modo especial, a hospitalidade faz parte da própria identidade cristã. Lembrando que a hospitalidade nada mais do que um gesto de acolher, né de trazer para si, trazer o coração. Nós lembramos por exemplo uma parábola que nós vivenciamos que é a parábola do bom samaritano, que Jesus, né, conta aquela parábola de

um samaritano que cuida de um homem ferido à margem do caminho e que mesmo cuidando dele ao final leva para uma hospedaria, leva para que ele seja hospedado em uma hospedaria, e que aquele dono da hospedaria possa cuidar. A igreja, ela é vista como essa hospedaria, né? onde ela acolhe pessoas feridas, pessoas que estão às margens do caminho, e chega à nossa igreja muitas pessoas de vários lugares, não é? De várias religiões também, e que se achega na igreja e que são acolhidos.

Pesquisadora: De que maneira o senhor percebe a hospitalidade presente no dia a dia do templo?

Líder Religioso C.S: Então, a hospitalidade, ela é, posso dizer assim, ela é um valor evangélico, né, inclusive ela é uma obra de caridade também. É uma das obras de misericórdia que nós temos enquanto igreja, é ser hospitaleiro, significa acolher, oferecer água àquele que passa, comida àquele que tem fome, né, receber e acolher como gesto de carinho fazendo com que entendamos que na igreja não há distinção, não é? Apesar que uma ou outra pessoa possa fazer distinção, mas a hospitalidade, ela requer que todos sejam tratados de uma forma, né,... igualitária, ou seja, de formas iguais, né, você não pode ...Como que nós estamos pensando essa hospitalidade, é em cunho pastoral,né? A hospitalidade, é fazer com que as pessoas que cheguem aos nossos templos, de modo especial, a Catedral, ela seja acolhida, ela se sinta acolhida, se sinta em casa, então, hospitalidade é isso, é você que não está na sua casa, você ao chegar em um local você se sinta acolhido, sinta-se sobretudo integrado àquele conjunto. E aí a hospitalidade ela vai além de um “bom dia”, ela vai além de um “ seja bem vindo” um “boa tarde, boa noite”, isso é proforme, uma etiqueta normal, não é uma acolhida. Dizer boa tarde, boa noite, não é acolhida, acolhida vai mais além, é se importar com a pessoa, é saber quem chega, o nome da pessoa, de onde ela é de onde ela vem e cada vez mais,aqui a gente trata essa experiência, muito a partir, hoje, do Papa Francisco, não é? Que ele chama a ser uma igreja em saída, e essa igreja em saída,mesmo estando na igreja, nós somos uma igreja em saída, é olhar nas periferias, olhar quem chega, olhar quem está próximo, então esse conceito de hospitalidade justamente para nós é trazer o coração, né, é acolher as pessoas, lembrando que um fato nosso na história do Cristianismo, nós temos um episódio muito interessante que é o Natal de Jesus, né ? Nós lembramos que narra o evangelho que Maria e José, ela prestes a dar à luz, não é?, ela procura hospedagem e não encontra hospedagem, todas as casas estavam fechadas para eles, e eles encontram hospedagem onde ? Em uma mangedoura, em um celeiro, ai Jesus, o berço Dele é um coxo, então ele não é acolhido pelos homens mas é acolhido pelos animais, daí então é um sinal muito interessante, o presépio marca bem isso. Então aí a gente percebe claro que a hospitalidade ela é sobretudo uma ação né, do coração. Eu posso estar fechado para o outro ou posso estar aberto ao outro, então a hospitalidade, ela propõe sobretudo reconhecer a dignidade da pessoa, perceber que ela vem ao encontro e que sem preconceito, como Jesus fazia. Jesus acolhe, né, ele acolhe não preconceito, ele acolhe uma pessoa, ele acolhe não um pecado, ele acolhe o pecador. Então, essa é a diferença, né, então a hospitalidade, não visa, né sobretudo, acolher o outro para convertê-lo, não, a hospitalidade é um gesto de gratidão, generosidade e aí a gente precisa cada vez mais, nossos templos, nossas igrejas serem igrejas

hospitaleiras, serem igrejas acolhedoras, igrejas que as pessoas ao entrar na igreja, ela possa... todo esse clima que vai desde a limpeza, o trato com os funcionários, a música ambiente, né, a pregação do padre a celebração eucarística, o grupo que canta,...então, tudo isso é um gesto de acolhida fazer referência às pessoas, valorizar as pessoas que chegam, isso é um gesto de acolhida, é um gesto de hospitalidade, então, hospitalidade é sobretudo um gesto de acolher a pessoa humana na sua totalidade, na sua integralidade.

Pesquisadora: Anne Gotman entre outros autores, afirmam que hospitalidade é uma relação que envolve dois protagonistas: Aquele que recebe e aquele que é recebido. Ou seja, anfitrião e hóspede. Sob essa perspectiva, como o senhor percebe o templo como anfitrião e como hóspede, em que momento o templo recebe e em que momento o templo é recebido?

Líder Religioso C.S: A Catedral, ela é anfitriã quando ela abre as suas portas, não é? Então quando ela abre as suas portas para aquele que chega ela acolhe com toda graça, né, e toda disponibilidade possível. Mas quando você interage com a outra pessoa, quando interage com outro, você cria uma dialética, né? Ou seja, quando eu escuto estou acolhendo, quando eu falo, né, eu estou sendo acolhido, então também nessa interação, aquele que chega, ele não é passivo, ele tem história, ele tem uma estrutura, ele tem conceitos, ele tem experiências, ele tem uma realidade, seja ela positiva ou negativamente com a igreja, no caso, ele pode ser uma pessoa evangélica, espírita, que chega no templo mas que está ali interagindo com o templo, tirando fotos, tá interagindo, então, o fato é que quando nós conversamos, dialogamos e o ato de acolher ele gera essa dupla perspectiva: Hora eu acolho, hora sou acolhido, né? Ou seja, isso acontece porque? Por que existe um diálogo que é fundamental para que isso aconteça, né, o diálogo é fundamental e onde nós encontramos esse diálogo? Nós encontramos naqueles que estão interagindo com a Catedral, uma hora uma pessoa pode conversar com um pároco, pode conversar com um flanelinha, pode conversar com a secretária, pode conversar com o zelador, então, aquele que está ali sendo acolhido, ele também quando interage com aquele que está acolhendo, ele também passa a ser o anfitrião, ou seja, ele, começa quando por exemplo pergunta: De onde você vem? Ah eu sou de Pernambuco, ah, eu conheço Pernambuco... Então cria uma interação de que aquele que acolhe é acolhido e aquele que é acolhido, acolhe, então isso acontece de uma forma forma dialética normal. Então o templo por si só, é uma construção acolhedora, né...as construções antigas, você pode ver que quando você chega na Catedral, existe um movimento que ela convida você a fazer, qual o primeiro movimento? É olhar para o teto, quando você entra, o primeiro movimento é esse, você olha para o teto, por que as igrejas antigas, elas eram construídas com essa perspectiva de mostrar a grandeza de Deus e a pequenez humana, quando você entra na Catedral você se sente pequeno, você se sente tão pequenininho porque ela é alta né, é grande, então essa é a ideia da própria perspectiva religiosa da época ou seja, quando você adentra um templo, você se sente pequeno, mas não é pequeno no sentido de humilhação, é perceber de um lado a grandeza de Deus, e do outro a pequenez do homem, mas que mesmo você sendo pequeno Deus te convida a fazer parte dessa grandeza. Então nisso ao mesmo tempo é perceber como nós acolhemos e como somos acolhidos. Então, esse critério é muito interessante nessa relação, eu reafirmo é uma relação dialética que acontece mediante o diálogo que também ela

pode não acontecer, o anfitrião pode não acolher e aquele que deveria ser acolhido também não se permite acolher, então também tem um pressuposto de que o outro também que está na perspectiva do hóspede se permita acolher, por que não pode chegar por exemplo num espaço com preconceito, então o anfitrião por mais que ele queira mas aquele que deveria ser acolhido não se permite acolher. Então não é só uma decisão unilateral, onde eu sou anfitrião te acolho, se eu posso querer te acolher e você pode não me acolher. Por exemplo: Se você tem uma fé que ela é uma fé que não permite diálogo,mas é fundamentalista, uma pessoa fundamentalista,uma pessoa que não aceita diálogo,jamais ela vai entender isso, ela vai compreender e se permitir acolher. Ela vai chegar no espaço ela vai impor, criticar,não é? Julgar, até condenar. Por exemplo: Nós temos imagens, então se você é de uma igreja fundamentalista você vai dizer “ah isso aqui é do inferno, isso aqui é pecado...” Você criar... Então esse diálogo ele não gera por exemplo a acolhida, pelo contrário, é uma rejeição, então é importante perceber existem vários fatores tanto externos quanto internos aquele que é anfitrião como também que é acolhido, que é o hóspede, que isso pode possibilitar uma relação trincada, né ? Uma relação confusa ou dúbia, então é preciso sempre perceber que o indivíduo, ele não é um indivíduo neutro, aquele que chega “pra” ser acolhido, né o hóspede, ele traz uma história , ele tem uma trajetória, como também aquele que é o anfitrião, que também tem uma história, tem uma trajetória. Então são duas vidas que se encontram, são duas possibilidades e toda possibilidade humana por aproximação ela pode gerar conflitos o conflito é o que ? É o atrito, né, é a proximidade, então é importante perceber que esses fatores eles acontecem por várias perspectivas, mas o que é importante destacar é que: A Igreja, hora ela acolhe mesmo e hora ela é acolhida,né. Por exemplo: Quando você chega e você acolhe a igreja é quando você se permite ,né, que aquilo que a igreja está proporcionando, você receba de grado, de gratidão. Ou seja, a missa começou, então qual é o meu gesto de acolher? É participar da missa, evitar tirar fotos, né? ou seja, participar ou então me retirar . Me retirar também é um gesto de acolhida, não vou interromper o culto, não vou interromper a celebração . Ou também pode ter uma negação quando por exemplo você chega na igreja e o padre está presidindo a missa tem alguém falando ou tirando foto, conversando, criando situação de mal estar e desrespeito,né,porque aquele templo mesmo sendo um espaço aberto ao público seja ele religioso, seja ele de cunho de lazer e turismo, ele é um espaço sagrado “pra” um povo “ pra “ determinada pessoa, um determinado grupo, então essa sacralidade, ela deve ser respeitada ou seja, eu posso não entender, eu posso não aceitar, mas tenho que respeitar. Então o respeito, o diálogo são elementos importantes entre o anfitrião e o hóspede, entre o hóspede e o anfitrião.

Pesquisadora: Além da Anne Gotman, tem um autor chamado Camargo, e segundo ele, a Hospitalidade, acontece em quatro tempos principais : Recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Desses tempos, para o senhor,de que forma essas relações de hospitalidade podem ser percebidas presentes no templo?

Líder Religioso C.S: Bem, partindo desses quatro pilares, não é... Nós podemos perceber com a relação, o primeiro ponto de fato, é o recepcionar. Não é? É aquele que chega, ele é acolhido, é o primeiro contato é recepção, não é? É aquele momento em que você acolhe o

outro e o outro se identifica a você. Você vem de onde? Né? Qual a sua realidade? Então qual o seu nome? Não é? Você vem de que Estado? De que bairro, de que cidade do nosso Estado? Então, recepção significa identificação, não é? Ou seja, eu me identifico, você se identifica. Eu me identifico como anfitrião, você se identifica como hóspede. Então, alguém que precisa dessa hospedagem. A hospedagem é o tempo que você passa naquele espaço, né? Seja de meia hora, seja de dez minutos, seja de um dia, ou seja, a hospitalidade é o tempo que você passa em um determinado local. Então, a hospitalidade na Catedral, ela dura “pra” algumas pessoas duas horas, uma hora e meia, por exemplo, alguém que participar somente da missa, a missa dura uma hora, então, ela é hóspede durante uma hora da missa, mas tem alguém que passa “pra” tirar fotos e fica durante um serviço guiado, por um guia turístico, de aproximadamente quinze minutos, vinte minutos. É o tempo que ele escuta a história da Catedral é o tempo que ele tira fotos, e ele sai “pra” suas atividades normais em São Luís. Então, a hospitalidade, de fato é esse tempo, que na Catedral, não é um tempo longo, é um tempo mínimo, dura aproximadamente, né, entre vinte e cinco minutos, quinze minutos, até duas horas no máximo, quando alguém vem participar da missa. Então, esse alimentar: Como é que a gente pode pensar esse alimento? Não é? Aqui, a gente pode pensar o alimento físico, né... propriamente dito, mas o alimento cultural, ou seja, aquilo que ele recebe, não? Os frutos que a igreja pode ofertar a ele, que é um fruto da estética, da arte, da liturgia, da beleza, ou seja, aquilo que eu posso oferecer ao meu hóspede. E o que que a Catedral pode oferecer? É o cuidado com a Catedral, uma Catedral limpa, né... um ambiente zeloso, aconchegante, então, isso é o alimentar, né... Vamos assim dizer. Ou seja, culturalmente se alimenta pela história, pela arquitetura, pelas imagens, pela pintura, pela estética do lugar, né... Que tudo isso serve como alimento. E entreter, é justamente isso que enquanto ele está, como hóspede, ele foi recepcionado, ele está no nosso espaço, ele está recebendo isso, é também um entretenimento. Ou seja, ele sai dali, com uma atividade. Por que ele vem, ou para a missa, ou ele vem “pra” “uma atividade turística, ele vem com uma perspectiva, né... de algo que faça bem, que o preencha. Então se eu saio, eu faço um passeio turístico, eu saio com uma perspectiva de algo, né... de conhecimento, de perceber aquela realidade. Eu não sou daqui, mas eu quero conhecer essa Catedral, quero conhecer essa realidade, ah... Eu sou daqui, mas eu quero participar da missa, então, é um foco diferente, é uma perspectiva diferente. Então quando você tem esses quatro pilares de Recepção, Hospedar, Alimentar, e entreter, eles vão acontecendo gradualmente, pode ser que um, possa acontecer fora desse ritmo, dessa sequência, eu primeiro me alimentar, antes de me sentir hóspede, por exemplo, né... Eu posso tá ali, ninguém me acolheu, ninguém me recepcionou, e eu chego ali, entro naquele grupo de turistas e começo a me alimentar, ouvir a história, perceber... Mas não fui acolhido primeiro, não fui, não me sinto hóspede ainda, mas no final alguém pode me recepcionar, então, isso não acontece de um forma linear, isso pode acontecer de forma diversa, né... Ou eu posso num dia, eu venho e sou recepcionado, no outro, posso ser hóspede, no outro, posso me alimentar, no outro, posso ter entretenimento. Né? Ou seja, posso tá na Catedral, porque eu participei de um coral, de um show, de uma apresentação, então, não necessariamente, de uma missa, de uma liturgia, mas pode ser também de um espaço cultural. Um teatro, uma apresentação musical, né... um festejo, uma noite cultural, então, são atividades que podem permitir nesse âmbito que eu vou considerar relevante nesse aspecto.

Pesquisadora: Agora abordaremos a parte dos serviços. O senhor poderia me listar os principais serviços prestados pelo templo?

Líder Religioso C.S: Então, falando da Catedral da Sé, que é a Igreja, a paróquia do Bispo, que é aos cuidados de uma cúria a né, de um pároco, a Igreja da Sé ela presta vários serviços aos fiéis. O primeiro serviço que ela presta é a Celebração da Santa Missa, não é? Então nós temos um calendário de missas ao longo da semana e onde a missa é presidida pelo pároco e aos domingos às dez horas da manhã pelo arcebispo, que geralmente celebra a missa do domingo às dez horas da manhã. Então o serviço que a Catedral presta também, é o serviço de confissão. Então a confissão “pra queles” que vem, né de outras paróquias de outros lugares por ser uma Igreja sede, uma igreja de centro né, tem um fluxo maior de pessoas que vêm de outras paróquias. Então a confissão, a direção espiritual né, o atendimento aqueles que vão receber o sacramento do matrimônio, aqueles que vão receber o sacramento do batismo, uma vez que a Sé é procurada né, muito para celebrações, tanto de casamento quanto de batizado. Então a pastoral da Sé é a pastoral preparada já com essa perspectiva da formação dos padrinhos e pais da formação do acolhimento dos noivos e noivas, então é uma pastoral que vive essa realidade por ser uma Igreja procurada “pra” casamentos e batizados.

Pesquisadora: De que forma essas relações de hospitalidade estão presentes na prestação desses serviços?

Líder Religioso C.S: Então... os serviços que ela presta, tem também uma secretaria que funciona né, em horário comercial “pra” prestar serviços de informações às pessoas que vem. Lembrando que todo esse atendimento ele é perpassado pelo critério da hospitalidade da acolhida né, uma vez que aqui na Catedral passam pessoas de toda arquidiocese, ou seja, a diocese é composta de cinquenta e sete paróquias, e essas cinquenta e sete paróquias quinze municípios que formam a arquidiocese, então uma vez ou outra você encontra pessoas que vem das nossas realidades, mas não só da nossa diocese, mas também do estado do Maranhão e de outros estados e de outros países também. Então é uma pastoral do turismo que é feita né com força eh... de acolhida ainda de certa forma em momentos embrionários porque você percebe que ainda não temos uma pastoral do turismo tão forte mas o pároco está implementando isso né, cada vez mais, já participou de alguns encontros. Tivemos alguns encontros da pastoral do turismo que tem uma rede de comunicação com outras catedrais, com outros lugares que tem fluxo de turismo, não é? Então na Catedral todo serviço que ela presta visa a orientação dos fiéis a participar da celebração, a receber os sacramentos, confissão, matrimônio, primeira eucaristia, também o batismo, então, os serviços que ela presta tem também o serviço com a população, como também a realização de festejos, não é? Coleta de alimentos para a doação a caridade, então tem encontros de pastorais, grupos de movimentos que se realizam nesse período. E a Catedral também, ela recebe grandes celebrações né da arquidiocese então ela por natureza ela acolhe os padres, as lideranças da nossa arquidiocese, por exemplo: A Missa dos Santos Olhos, todos os padres vem para a

Catedral né, algumas missas especiais são celebradas na Catedral, inclusive o Bispo recebeu o (fala incompreensível) que é um símbolo do pastoreio dele na Arquidiocese e foi na Catedral.

Pesquisadora: O senhor consegue perceber hospitalidade nesses serviços prestados pelo templo que o senhor listou?

Líder Religioso C.S: Então, a Catedral é o símbolo da unidade, é o símbolo da acolhida, é o símbolo da pertença. Então, todo serviço que a Catedral faz, deve ter esse espírito. Certo que uma vez ou outra ela pode não atingir esse objetivo, mas o objetivo claro nosso é a hospitalidade, a acolhida, é prestar serviços, é a gratidão “pra aquele “ que chega e aquele que vem buscar os nossos atendimentos.

Pesquisadora: Falaremos agora sobre stakeholders. Segundo um autor chamado Freeman, stakeholders é qualquer grupo ou indivíduo que afeta direta ou indiretamente nos resultados, no alcance dos objetivos de uma empresa ou organização. Quais seriam os principais stakeholders do Templo?

Líder Religioso C.S: Podemos identificar os seguintes stakeholders: Nós temos na Catedral, os funcionários, que são os colaboradores né, então os funcionários os colaboradores, nós temos a secretária paroquial, nós temos uma arquivista, uma pessoa que trabalha na ajuda dos arquivos, nós temos o zelador da igreja, aquele que cuida da limpeza e manutenção, nós temos uma outra pessoa que cuida da parte do som. Então essas são as pessoas que colaboram diretamente no serviço da Catedral . Mas tem também a figura do pároco também que é uma figura importante, porque ele que com seu carisma ele vai acolher ou afastar por exemplo a pessoa também. Então, ele funciona com essa perspectiva né, e todas aquelas pessoas que o auxiliam. E não só os funcionários porque também para que a Catedral, ela aconteça as suas atividades, várias pessoas realizam trabalhos voluntários, que nós chamamos como Agentes de Pastorais, né... Que são aqueles que trabalham, por exemplo no canto, na liturgia, na ornamentação, né... nas preces... eh... os acólitos os ministros... então, nós temos uma gama de pessoas, uma rede de pessoas, de indivíduos que trabalham para oferecer, para a missa acontecer, por exemplo, é preciso que um padre celebre, alguém cante, alguém faça as leituras, alguém possa limpar a igreja. Então, tudo favorece essa acolhida, influencia nesse trabalho do templo. Mas, nós temos parceiros também, como por exemplo, nós temos pessoas que são guias, né... Os guias da nossa cidade que trazem os turistas para conhecer a Catedral. Então, eles trazem também esse espaço, né... para estar...eh... sempre presente, como também, o próprio Governo com as suas ações de divulgação. Como o Natal da Cidade, Natal do Estado, então assim, sempre a Catedral é colocada em evidência, uma vez que ela é um prédio, não só Confessional Católico, ela é um prédio histórico, né... Assim como o Palácio dos Leões, assim como a Prefeitura, assim como o Convento das Mercês, assim como o Centro Histórico, a Catedral é um prédio histórico, então é um prédio que não é só confessional. Ele não serve somente para uma atividade religiosa, mas também para uma atividade de lazer, como o turismo, não é? Para aqueles que chegam, como um entretenimento

também. Então, “pra uns” vêm a Catedral como espaço religioso sagrado, “pra” outros vêm a Catedral como espaço simplesmente de lazer, de cultura, de conhecer a história do lugar.

Pesquisadora: O senhor considera essa relação com os stakeholders positiva ou não?

Líder Religioso C.S: Então aqueles que estão ali, as flanelinhas que cuidam do entorno também da igreja, estacionamento, então, são pessoas que influenciam, pessoas por exemplo que estão pedindo, os pedintes, que estão à porta da Catedral pedindo. Então, de certa forma eles influenciam esse espaço, né, com a sua presença. Alguns podem se sentir chocados, impactados pela presença de uma pessoa que tá pedindo dinheiro ou por um flanelinha, alguém estar dormindo na porta da Catedral, então isso, são pessoas que influenciam ou positivo ou negativamente. Não cabe a mim julgar ter um critério de valor sobre esse tipo, né... de pessoa, ou de relação ou de pessoas no sentido não especificamente moradores de rua, em situação de rua, mas também os flanelinhas, mas também os turistas, então, cada um deles também está ali interferindo nesse espaço, né... Uma vez também que existem orientações e são dadas para o ingresso no espaço, então, sempre os turistas recebem informações, né “pra” que possam estar cuidando também, e orientando por exemplo, exemplo: Evitar o uso de biquíni, então, assim, são informações que podem cair não tão bem né... como se fosse uma não acolhida, mas entender que nós estamos visitando um espaço sagrado, “pra” nós. É como por exemplo, você visita uma Mesquita muçulmana, você tem que usar quipá, que é um pequeno gorrinho, um chapeuzinho, então quer dizer, isso é opressão, imposição? Não. É um sinal de respeito àquele que chega num lugar que para o outro é sagrado. Então, assim, é importante perceber essas orientações. Então, esses indivíduos que contribuem para o funcionamento do templo, né... são fundamentais, como também por exemplo: O entorno da Catedral e quando se fala no entorno da Catedral, você fala também do espaço que ela está localizada e como o poder público ele tem influência nesse espaço também. Aqui de modo especial na Catedral, nós temos no domingo, nós temos a feirinha da cidade. Então, isso também influencia, né... a parte do estacionamento, o fluxo de pessoas, então não é um espaço que você tem ... totalmente livre. Alguns momentos você tem limitações. Principalmente aos domingos que a missa é dez horas e dez horas está acontecendo a Feirinha da Cidade. Então nós temos fatores que às vezes dificultam, às vezes, o barulho, o som, a bebida ... aquilo que faz fora do espaço influencia também no espaço interno. Então, é um conjunto, né... de pessoas que estão envolvidas e que influenciam positivamente ou negativamente o andamento e o trabalho da Catedral. O que a gente sempre tenta ter é um trabalho harmônico, né... um trabalho harmônico com aquilo que está acontecendo em torno da Catedral dentro da Catedral, com os turistas, né... Então, “pra” que possa ter sempre uma relação eh... fraterna, uma relação amigável entre as forças que trabalham tanto interna quanto externamente na Catedral.

(Fim da Transcrição.)

APÊNDICE H- TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM GESTOR DA C.M

Pesquisadora: Bom dia! Eu sou Maricelia, sou acadêmica do Curso de Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão e esse é meu trabalho de TCC, cujo título é "HOSPITALIDADE EM TEMPLOS RELIGIOSOS".

Pesquisadora: Eu vou começar lhe perguntando o seu cargo. Me fale um pouquinho.

Líder Religioso CM: Certo. Bom dia dona Maricelia, meu nome é Euzébio Pinto, sou *huntó chefe* e administrador da Casa das Minas *Jêje* do Maranhão. E nós “tamo” aqui para lhe ajudar naquilo que for necessário no seu trabalho científico.

Pesquisadora: Me fale um pouco do seu tempo de função aqui como líder , da casa

Líder Religioso CM: Ah, eu “tô” aqui a 50 anos aqui na casa, à frente da casa, eu “tô” a 10, depois com as perdas de minha mãe e minha avó. Aqui é uma casa de matriz africana, fundada por escravos, gerenciada, sempre foi gerenciada por mulheres, mas devido a falta das “matriarca”, hoje só é gerenciada por mim, que sou a sétima coluna do herdeiro da casa.

Pesquisadora: Compreendo. É...Assim, quais são as funções que o senhor exerce aqui? Qual o seu papel aqui?

Líder Religioso CM: Hoje, na quarta religiosa, eu sou *huntó* da casa que é a segunda pessoa na falta das *vodunsi*, que são as mulheres, e sou administrador da casa.

Pesquisadora: Humrun. Anteriormente, qual era..., o que que o senhor fazia antes do senhor assumir como líder?

Líder Religioso CM: Eu era só “*huntó*”

Pesquisadora: *Huntó*, o que é um "*huntó*?"

Líder Religiosos CM: O *huntó* é aquela pessoa responsável em tocar o tambor.

Pesquisadora: Entendi. O senhor tem alguma formação acadêmica?

Líder Religioso CM: Tenho. Sou formado, sou graduado em contabilidade, pós graduado em contabilidade.

Pesquisadora: Certo. Me fale um pouco do templo. Ano de criação, horário das atividades.

Líder Religioso CM: A criação documentada da Casa das Minas foi primeiro de maio de 1840, documento,documento, (pessoa cumprimenta ao fundo durante a conversa) primeiro

de maio de 1840, mas a Casa das Minas já existia, por que? Porque na época que foi fundada a Casa das Minas, não existia foto nem cartório.

Pesquisadora: Não era documentado nessa época?

Líder Religioso CM: Não era documentado nessa época. O documento que tem da Casa, depois que chegou cartório em São Luís, é de primeiro de maio de 1840. (44) anos antes da Lei Áurea, mas a Casa das Minas já existia.

Pesquisadora: Uhum. Entendi. Assim,...E os horários das atividades, o senhor pode falar “pra” mim?

Líder Religioso CM: Os horários das atividades, ... quais atividades minha filha quer saber?

Pesquisadora: Assim no que se refere ao templo, as atividades religiosas

Líder Religioso CM: Ahh, as atividades religiosas. Nós temos o calendário que é de janeiro até dezembro. Janeiro nós temos os dias 06, 19, 20 e 21, é o calendário da nossa festa, em janeiro. Fevereiro, nós tínhamos o *arrabá*, que era feito quarta feira de cinzas mas foi suspenso, aí não temos março, aí tem abril que é o início das atividades de novo, que é sábado de aleluia, aí nós temos maio e junho. Maio é a Festa do Divino Espírito Santo, junho, São João e São Pedro, mas às vezes coincide cair três festas num mês só, vai depender do calendário religioso, julho, nós não temos, nós temos agosto, que é o segundo domingo de agosto, que é o dia dos pais, a gente comemora esse dia aqui, aí temos setembro, dia 27 que é Cosme e Damião, nós não temos outubro, nem novembro, nós temos dezembro, dia 04, que é Santa Bárbara, a casa é aberta, essa é a obrigação, o que nós não fazemos mais dessa obrigação, é o toque.

Pesquisadora: Me fale um pouco do toque.

Líder Religioso CM: A Casa das Minas não realiza mais a obrigação do toque que o povo gosta, que é a obrigação dois. E o que é o toque? É o vodum “vim” dançar “pro” pecador. Então eu não faço mais esse toque, por que?, porque hoje nós somos só cinco pessoas na Casa, três mulheres e dois homens, que tem o domínio da religião, e “pra mim” ter essa obrigação dois, eu tenho que ter no mínimo cinco voduns, que são mulheres.

Pesquisadora: Essa falta de mulheres então, ela prejudica um pouco essa atividade do toque?

Líder Religioso CM: Prejudica porque eu não tenho elementos “pra” fazer, porque “pra mim” fazer o toque na Casa das Minas, hoje, dentro da religião, eu tenho que ter um de cada família, no mínimo. E nós temos cinco famílias no Querebentã de Zomadonu, então eu tenho que ter cinco famílias, não é família carnal, é família dentro da religião, eu tenho que ter

uma de cada, e eu não tenho mais. Todos que estão vivos, todos são da primeira religião que são Davice, que são os donos da casa.

Pesquisadora: Então aqui vive uma família só, trabalha com o senhor todo mundo da mesma família ?

Líder Religioso CM: É. Dentro da religião, é. Vou lhe explicar melhor: A Casa das Minas, ela é dividida em cinco famílias: A Davice, que é a dona da casa, tem a Quevioçô, tem o Dambirá, tem o Salvalunos e têm os visitantes, então hoje dentro da religião só têm vivos só o pessoal da família Davice, então “pra mim” ter um toque, eu tenho que ter mais quatro.

Pesquisadora: Então “ tá” suspenso?

Líder Religioso CM: Tá suspenso. Até...quem determina? Ele que determina o Zomadonu, que é o dono da casa, ele que determina. O dono da casa espiritualmente. Certo? A Casa hoje é tombada desde 2002, então, nós estamos com vinte anos do tombamento da Casa das Minas.

Pesquisadora: Eu queria lhe perguntar também o número de colaboradores envolvidos na acolhida dos fiéis, quando “tá” em período de festas.

Líder Religioso CM: No período de festas, justamente, “tô” entendo. Aqui vocês chamam de colaboradores, a Casa das Minas chama Acice,são pessoas que têm essa atribuição de colaborar com a Casa, mas isso é muito pouco.

Pesquisadora: Eu ia lhe pedir para o senhor elaborar um desenho do seu organograma, mas o senhor já me explicou aqui como é que tem funcionado,mas o senhor pode falar mais um pouco?

Líder Religioso CM: Posso. Boa pergunta. É como eu "tô" lhe dizendo, como é uma casa de matriz africana, nós temos esse calendário que lhe falei anteriormente e as famílias, a Casa das Minas, é uma casa singular, porque singular? porque não tem filial, Casa das Minas não tem filial. Se você escutar alguém dizer que tem uma casa fundada pela Casa das Minas, “tá” faltando com a verdade, não tem, não existe. Só existe aqui e no Benin, na África, porque de lá que eles vieram e se fundaram aqui. Não existe outra Casa das Minas Jeje do Maranhão. A Casa das Minas ela é Jeje... Jeje Fon.

Pesquisadora: Me explique um pouco o que é Jeje Fon.

Líder Religioso CM: Por que Jeje Fon? Jeje Fon é a religião, a nata da onde veio astralidade “pra” Casa das Minas direto da África, porque o Jeje, ele é definido, dividido. Tem o Jeje Fon e o Jeje Marrim, o Jeje Marrim, você encontra só , aonde? No Candomblé,... Candomblé você encontra, o Jeje Fon,só aqui na Casa das Minas e no Daomé, África. Na Casa das Minas Jeje do Maranhão, homem não dança como em outras casas que você vê no Maranhão...e no Candomblé, as casas são mistas, aqui não, aqui só dança mulher, só dança mulheres ...certo?

Então, essas,...são,...uma das particularidades da Casa das Minas, outra particularidade que tem que botar, quando eu te falo singular, dentro da religião, as vodunsi, que são pessoas do sexo feminino, só tem uma entidade,...entidade, quando falo entidade, são os voduns dentro daquelas cinco famílias que te falei anteriormente, que são : As Davice, a Quevioçô, a Dambirá, a Savaluno e os visitantes.

Pesquisadora: Uma coisa que não ficou clara “pra” mim, Davice, é o que? É o sobrenome,...?

Líder Religioso CM: Não. São famílias, são famílias reais do Reino de Zomadonu. Poder entender...como é feito: O chefe da Casa, Zomadonu,.. Zomadonu, quem são os subordinados famílias, Zomadonu é o que? Da família Davice, ele que é o dono do reino, todas famílias, as outras famílias, as outras quatro famílias, são “tudo dirigida” por ele.

Pesquisadora: Que são subordinadas a ele?

Líder Religioso CM: Justamente. Que são aquelas outras famílias que te falei.

Pesquisadora: Sim. Então esse seria o organograma da Casa?

Líder Religioso CM: O organograma da Casa das Minas: Quando se fala em família Davice,...depois da Davice vem o que? Ai você vai botar bem aqui Quevioçô, Dambirá, Salvaluno, Visitante, então, esse é o organograma que você vai ver das famílias, na Casa das Minas, todas subordinadas à família Davice que é a real dona da Casa.

Pesquisadora: Então eu posso considerar que a Casa das Minas é um templo religioso formado por famílias?

Líder Religioso CM: Por família religiosa no comando da família Davice, que “são” o dono da casa.

Pesquisadora: Assim... Vou lhe perguntar agora, a respeito do que se volta diretamente para o meu trabalho, que é Hospitalidade. O que o senhor entende por hospitalidade, qual o seu conceito de hospitalidade? Me fale um pouco.

Líder Religioso CM: Certo. Se você olhar o organograma da família, você vai ver bem aqui hospitalidade na quinta família, VISITANTE (entrevistado refere-se ao rascunho que fez do organograma do templo) ta aqui,” ó ”, visitante. Então, esse, essa hospitalidade, vem da onde? Vem desde a fundação, porque tem, uma família, três famílias, quatro famílias e os visitantes. Quem são os visitantes? São as pessoas que vieram trabalhar com essas quatro famílias, então no organograma você já vê que tem hospitalidade, as pessoas que não são da religião e que vieram trabalhar para essas quatro famílias. O que já demonstra a hospitalidade.

Pesquisadora: Como o senhor percebe a hospitalidade no dia a dia aqui no templo?

Líder Religioso C.M : Ainda, continua. Porque? Não na forma de você vê na forma espiritual. Nós temos hoje esse quadro na forma presencial humana, porque? Tem gente que mora aqui na Casa das Minas que não são da religião, não pertencem a religião, então se ele não pertence a religião, ele é o que? hóspede da Casa.

Pesquisadora: Eu percebi que tem outros cômodos, fiquei curiosa.

Líder Religioso CM: Justamente, certo. Então, tá aqui a hospitalidade.

Pesquisadora: Essas pessoas não são da família?

Líder Religioso CM: Não são da religião.

Pesquisadora: Me explique um pouco como se dá a vivência dessas pessoas aqui? Elas são hóspedes?

Líder Religioso CM: Elas são descendentes de algumas vodunsi dessas famílias aqui: Davice, Quevioçô, Dambirá Salvaluno e Visitante. Hospitalidade.

Pesquisadora: Elas vivem aqui?

Líder Religioso CM: É. Não pagam nada. O quê que elas pagam? Só o consumo, pagam só a luz, sua alimentação, e sua água. Seu consumo próprio. Mas da religião, elas não são da religião.

Pesquisadora: Existe uma autora chamada Anne Gotman, ela e outros autores, defendem que a hospitalidade é uma relação entre dois protagonistas: O anfitrião e o hóspede. Nessa perspectiva, como é que o senhor percebe o templo como anfitrião em um momento e como hóspede em outro momento?

Líder Religioso CM: É uma pergunta muito complexa. Como proprietário vou dizer, porque a Casa não tem proprietário, a relação deve ser amigável o mais possível. Porque como aqui é uma Casa de Culto, tem certos...é...deslizes de pensamento, que são pessoas humanas, “tá vendo?”, e ninguém é correto, então a gente como gestor da Casa, a gente tem que tá sempre orientando aquilo que na Casa não é permitido. E o hóspede pelo outro lado, ele tem que dar valor a estadia que ele tá em uma casa, que ele não paga o aluguel, mora no centro, e só paga aquilo que consome, porque se você fosse pensar hoje, na realidade, nenhum era “pra” tá aqui. Por que? Porque tá bem aqui, (o entrevistado refere-se novamente ao organograma elaborado por ele durante a entrevista) não são da religião, quem era da religião? Os seus antepassados, “tá vendo?” e aqui é uma Casa de religião, então a casa “são” pra quê? “São” pra descendentes da religião.

Pesquisadora: Uhum. Então o senhor considera que de acordo com o comportamento dos seus convidados, vamos chamar de convidados, a forma como eles se comportam, é uma forma em que eles estão demonstrando hospitalidade com o templo?

Líder Religioso CM: Com o templo. Eles tem que se enquadrar, porque se não se enquadrar não fica.

Pesquisadora: Camargo, um outro estudioso da hospitalidade defende que a Hospitalidade, ela acontece em quatro tempos, que é o : Recepcionar, é o hospedar, o alimentar e entreter. Desses tempos , para o senhor,de que forma essas relações de hospitalidade podem ser percebidas presentes no templo?

Líder Religioso CM: Quando se fala de hospitalidade, alimentar no período da festa, recepcionar no período da festa... Então, todos esses quatro elementos, “tá” baseado no período da festa grande que é do Divino Espírito Santo. Por que? São as pessoas de fora. As pessoas de casa, que estão dentro de casa, que estão como hóspedes, eles tem a própria delimitação,...delimitação própria de pagar e consumir o seu alimento, mas, no período da festa todos eles também são alimentados. Por que? Vem... pai, vem filho, vem sobrinho, bisneto, bisneta, das pessoas que moram aqui já "tão" aqui da casa. Então a gente tem que fazer o quê? Ser solidário, ser hospitaleiro.

Pesquisadora: Aumenta o fluxo de pessoas então?

Líder Religioso CM: Aumenta, justamente.

Pesquisadora: Então o senhor considera que a Casa, ela atende esses quatro tempos aqui: Recepcionar, hospedar, alimentar e entreter?

Líder Religioso CM: Justamente. Todos eles de acordo com a sua modéstia e ocasião.

Pesquisadora: Uhum, entendi. Agora vamos falar sobre os serviços prestados pelo templo. O senhor pode por favor me dizer quais são?

Líder Religioso CM: Os serviços prestados, tem vários. Com a comunidade. Por exemplo: A Festa do Divino Espírito Santo, hoje é a maior festa que nós temos, nós empregamos várias pessoas como, cozinheiros, carpinteiros, armadores, pessoal braçal, etc. Por que? Aí o que isso envolve? Por que a Festa do Divino, ela é muito complexa. Ela envolve uma gama muito grande de pessoas, o que vai do pintor que serve “pra” pintar a casa a pessoa na cozinha que faz a comida.

Pesquisadora: Eles são voluntários?

Líder Religioso CM: Não. Todos são remunerados. Hoje, hoje . Mas anteriormente quando a Casa era evidência,não eram, porque tudo era da... gente da família. Pra você imaginar, a Casa das Minas tinha cem dançantes, o que é dançante? São Vodunsi que dançava na Casa. Hoje nós temos só cinco, um desequilíbrio de noventa e cinco. Então hoje, a gente trabalha hoje com quê? Com menos de dez por cento, do inicial. Então devido isso, quando se trata de uma festa muito grande que é a Festa do Divino e o Arraial de São Pedro, então essas pessoas aqui são todas remuneradas. Agora você me pergunta “como você remunera essas pessoas”? Se você não tem um número muito grande Acice, de colaboradores como você chamou, através de quê?Através de projetos federais. A Casa das Minas é uma casa é... legalizada, então ela pode concorrer a qualquer edital a nível nacional e internacional. É quase como uma empresa, nós temos CNPJ, toda certidão legalizada, aí “pra” você entrar e adquirir esses recursos aqui “pra” você poder fazer esses pagamentos dessas pessoas que são empregadas nesses períodos festivos, que nós não temos ajuda federal, estadual nem municipal,.. do governo.

Pesquisadora: Então como é que o senhor faz?

Líder Religioso CM: Projetos... projetos.

Pesquisadora: Continuando aqui, ainda sobre serviços, nesses prestadores de serviços, o senhor consegue ve , eh ... hospitalidade? Nesses que o senhor listou?

Líder Religioso CM: Ah é porque muitos tem que ficar aqui em casa no período dessa festa, cozinheiro. São dezessete dias de festa, esses dezessete dias eles estão aqui, os cozinheiros.

Pesquisadora: Vamos falar agora sobre os *stakeholders* . Existe um autor chamado Freeman, ele diz que *stakeholders*, é qualquer grupo ou indivíduo que afete diretamente ou indiretamente nos resultados que são alcançados pela empresa ou pela organização. Ai, sim , quais são os *stakeholders* que o senhor identifica na prestação de serviços do templo? O senhor já falou aqui sobre esses prestadores de serviço, os projetos, quais são os outros que o senhor identifica?

Líder Religioso CM: Os outros que a gente faz e pode correr atrás...são doações, são doações...de algumas pessoas, ou seja, devotos.

Pesquisadora: Essas doações, são mais evidentes por devotos ou por empresas?

Líder Religioso CM: Essas doações, você..., varia, varia, de material ou financeiro, de acordo com suas possibilidades do devoto doador.

Pesquisadora: Então a doação, ela vai depender da disponibilidade de cada um?

Líder Religioso CM:É, de cada um.

Pesquisadora: Esses são os seus *stakeholders*?

Líder Religioso CM: É.

Pesquisadora: Seu Euzébio a gente vai encerrar aqui, porque eu já percebi que fiz todas as perguntas. Mas eu deixo o senhor a vontade, se o senhor quiser acrescentar mais alguma coisa. Falar um pouco mais sobre o templo.

Líder Religioso CM: É muito gratificante. Por que? A Casa das Minas, ela sempre fez presente na vida acadêmica de todos vocês, de todos nós. Por que? Nós temos vários autores de livros como: Ferreti, nós tivemos dois que já morreram, francês, tivemos Rosário, então, essas pessoas que são... foram importantes “pra” divulgação de nosso trabalho. “Pra” engrandecer e mostrar um pouquinho ao mundo o que é a Casa das Minas Jeje do Maranhão. Tá vendo? Uma Casa dessa humilde, fundada pelas negras africanas que o maranhense não dá valor. Essa é a verdade. É o primeiro terreiro tombado a nível nacional no Maranhão pelo IPHAN, mas não recebe nada. Você vê toda essa estrutura, essa manutenção, é meios próprios, é dinheiro meu, de dona Maria do Socorro, que é minha esposa e de umas pessoas que a gente corre atrás e de projetos que a gente faz, e sobra e você tem que tá com dignidade “pra” você pagar as suas contas.

Pesquisadora: Vocês costumam realizar bazares aqui?

Líder Religioso CM: Não. Nós não realizamos bazar. Por que? É muito "difícil" você fazer bazar, porque a cultura nossa da religião, o povo não adere, “pra” você fazer esse bazar. Mas por que? Porque a nossa religião, ela é muito vaidosa.

Pesquisadora: Me explique melhor.

Líder Religioso CM: Vou lhe explicar. Porque a Mina, ela se tornou hoje, comércio, então, o homem passou a ser vaidoso.

Pesquisadora: Então, o senhor “tá” dizendo que é mais uma questão de ego?

Líder Religioso CM: É. Tá chegando aí. Essa é a verdade. Você já frequentou alguma casa de culto africano?

Pesquisadora: Não. Eu nunca tinha entrado em uma casa como essa aqui. E desde o momento que o senhor me recebeu a primeira vez eu percebi a sua boa vontade, sua acessibilidade, a hospitalidade já estava presente no primeiro contato.

Líder Religioso CM: Justamente. Por que a gente não pode fazer bazar? Porque o ego do povo não permite. Se você fizer um bazar, com roupa, isso, aquilo outro, você perde tempo.

Pesquisadora: O senhor acha que não tem boa aceitação?

Líder Religioso CM: Não tem. Vou dizer porque: A gente já participou de vários eventos do governo, por exemplo: Teve um seminário na Praia Grande, o governo resolveu fazer uma feira, de povo africano, de matriz africana, você leva suas roupas, faz sua exposição, você não vende nada. Você vai lá, as pessoas “bate” foto, isso e aquilo, acham bonito... Mas recurso ‘pra’...(fala incompreensível)

Pesquisadora: Então de uma certa forma o senhor está me dizendo que as pessoas tiram as fotos apenas “pra” postar?

Líder Religioso CM: É ... “pra” postar. Hoje o que acontece?... Tem as lojas específicas que “vende” materiais, roupas da nossa religião, aí sim, o pessoal adepto “vão” nessas lojas e compram vários tipos de roupa. “Pra” poder saciar o quê? Seu ego “pra” ficar bonito no salão. Mas “pra” você fazer um bazar de roupas para angariar recursos “pra” Casa, é difícil.

Pesquisadora: O senhor me falou no início da nossa conversa, sobre Cosme e Damião, a Casa é aberta no dia de Cosme e Damião? E recebe a comunidade?

Líder Religioso CM: Todo esse calendário que eu lhe falei de janeiro a dezembro, as datas, a Casa é aberta.

Pesquisadora: E tem boa frequência, fica cheia?

Líder Religioso CM: Fica. Você pode entrar no site, Instagram, você vê tudo, da Casa das Minas. Se você entrar na internet e botar assim, a Festa de São Pedro 2022 da Casa das Minas: Você vai ver. Você não anda, o povo lhe carrega aqui na porta. E a comida, no quintal a comida “pra” dar “pra” todo mundo.

Pesquisadora: Então nesses períodos de festejo, a comunidade se faz presente?

Líder Religioso CM: Justamente.

Pesquisadora: Seu Euzébio, a gente vai encerrar aqui, acho que já é o suficiente, eu quero lhe agradecer, foi muito importante sua contribuição.

Líder Religioso CM: Na hora. Mas se quiser voltar quiser fazer alguma coisa, nós “tamo” aqui, é só conversar comigo, porque eu dependo, eu trabalho.

Pesquisadora: Uhum. vou encerrar aqui.

(Fim da transcrição).

APÊNDICE I - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O PASTOR DA I.A.S.D

Líder Religioso IASD: Boa Noite Maricelia.

Pesquisadora: Boa noite. Pastor Adalberto. Sou Maricelia, e como já havia lhe explicado, essa pesquisa, essa nossa entrevista, é para contribuir com o meu Trabalho de Conclusão de Curso, cujo tema é HOSPITALIDADE EM TEMPLOS RELIGIOSOS. Inicialmente, eu vou começar as perguntas voltadas para o senhor. No que se refere ao seu cargo, tempo de função, as funções exercidas anteriormente e a sua formação.

Líder Religioso IASD o Pastor com raras exceções na Igreja Adventista, tem uma Igreja só. Tá...então existe uma outra Igreja ali grande que tem um pastor só “ pra “ ela, né... mas na nossa realidade, aqui temos um pouquinho mais. Acho que aqui em São Luís , não tem nenhuma igreja que tenha um pastor só “pra” ela. Eu sou pastor de quatro Congregações, né... no Distrito Central de São Luís, fica ali no Centro, a Igreja Sede, atrás do Costa Rodrigues, temos outra no São Francisco, outra no Residencial Jansen, e uma agora mais novinha no bairro de Vila Passos. Sou um Pastor da Igreja, possa assim dizer.

Pesquisadora: O senhor está neste cargo a quanto tempo? Nessa função?

Líder Religioso IASD: Eu estou desde 2006, eu acho que tem uns 16 anos, né? Comecei meu Ministério Pastoral na cidade de Itapecuru Mirim, e aí depois fui “pra “ Barreirinhas, de Barreirinhas “ pra” cá, já estou em São Luís de 2009, “ pra “ cá, estou em São Luís já passando por três distritos, não é...antes do aeroporto, distrito de bairro de Fátima, distrito de Vila Palmeira, Anil, e agora no Centro. Na Central. Meu Ministério já tem 16 anos.

Pesquisadora: E antes, quais eram as funções que o senhor exercia?

Líder Religioso IASD: Antes de me tornar um pastor ainda bem jovem eu era evangelista, fazia evangelismo nas igrejas e também era colporteur, colporteur é uma pessoa na igreja que vende livros denominacionais com fins evangelistas, com fins de nutrir a igreja de informações, né... era o colporteur, C, O ,L P,O,R,T,O,R, e depois um evangelista.

Pesquisadora: E qual é a sua formação?

Líder Religioso IASD: Hoje eu tenho Mestrado em Teologia, né... Bacharelado e Mestrado. Estamos sonhando ainda com um Doutorado

Pesquisadora: Que vai vir, se Deus quiser.

Líder Religioso IASD: Amém.

Pesquisadora: A nossa próxima pergunta é sobre o Templo. Eu gostaria que o senhor me falasse um pouco sobre o Templo. Ano de criação, horário das atividades.

Líder Religioso IASD: A nossa igreja principal, que é a igreja Central, ela existe desde... ela tem 71 anos, então deixa eu calcular aqui.. ela é 1951, não é isso? esse ano ela fez 71 anos.

Pesquisadora: E o horário das atividades?

Líder Religioso IASD: Nós temos três cultos, né... regulares. É... quarta-feira, às 19:00 horas, sábado, às 9:00 horas da manhã, e aos domingos às 18:00 horas. Esses são os cultos regulares.

Pesquisadora: Tem alguma outra atividade em outros horários?

Líder Religioso IASD: Nós temos o JA. é um culto jovem. JA significa Jovens Adventistas. e ele funciona sábado à tarde, das 16:30 às 18:00 horas. Não é todo sábado, sábado passado mesmo não teve porque nós tivemos encontros para casais... mas também um culto, outro culto que nós temos é o culto de oração que acontece na terça feira às 19:00 horas. E temos cultos nos lares, mas os cultos regulares são esses três. Quarta, sábado e domingo.

Pesquisadora: E durante essas atividades, assim... os cultos, o senhor saberia me dizer o número de colaboradores que estão envolvidos na acolhida dos fiéis, as pessoas que participam deste momento?

Líder Religioso IASD: Nós temos ... casal, às vezes dois jovens à porta da igreja, recebendo, cumprimentando, temos homens que ficam mais no portão , “pra “ abrir portão, “pra “ ajudar no estacionamento... dentro da igreja, também tem irmãos “pra “ ajudar a encontrar o local “pra “ se sentar, se acomodar ... temos outros que também auxiliam nas necessidade de água, se deslocar ao bebedouro, se deslocar ao banheiro, né... então, é uma equipe por baixo, umas dez pessoas, além da ... eu “tô “ me referindo a sábado de manhã, eu tô aqui pensando em sábado de manhã, aí nós temos além do momento para os adultos, também tem o momento para as crianças, então “pra “ cada área infantil, né... por idade, nós temos uma equipe recepcionando e conduzindo “pra “ essas classes, temos o rol de berços, que é “ pra “ crianças de colo até dois anos, depois vem o primários, depois, juvenis, adolescentes e por jovens a área dos menores e os adultos que ficam dentro da nave da igreja. Mas, a senhora me perguntou a quantidade, né... eu diria que nessa, ... nesse trabalho de recepção, nós teríamos umas dez pessoas desde o portão até a pessoa se sentar, né “pra” acompanhar o serviço de adoração.

Pesquisadora: Seria possível o senhor elaborar um organograma do templo?

Líder Religioso IASD: Nós temos: O pastor, e em seguida nós temos os Anciãos, anciãos são líderes mais maduros que conhecem bem o funcionamento da igreja, e servem como

conselheiros dos líderes de áreas, líderes de ministérios ... então “pra” cada área, que nós chamamos de ministério, nós temos uma pessoa responsável, certo? e sua equipe. Por exemplo: Nós temos uma pessoa responsável pelas mulheres, nós chamamos de ministério da mulher, tem a titular, associados, uma equipe com secretários, certo? e “ pra “ isso, essa área, nós temos um Ancião que é um conselheiro, né... uma pessoa mais madura que pode ajudar aconselhando. Então os administradores da igreja “é”... o pastor, os anciãos, que nossa igreja tem quase quinhentos membros, então, lá, nós temos doze anciãos ...tá, então, ele fica mais ou menos com dois ministérios “ pra “ acompanhar, aconselhar, “pra “ ajudar... e além dos anciãos, nós temos a pessoa responsável pela área financeira da igreja a quem damos o nome tesoureiro, não é? Também tem o associado “pra “trabalhar junto. temos também a secretaria da igreja, a secretária com sua associada “pra “também acompanhar a entrada de membros, transferências, batismos, disciplinas, projetos da igreja, voto nas nossas reuniões, apresentação, voto acompanhamento, execução é de responsabilidade dessa pessoa, né, a secretária da igreja, e para auxiliar o pastor, os anciãos, em todo o trabalho de cuidar do templo, visitação aos membros, e ordem dos cultos e atividades, nós temos os diáconos e as diaconisas, certo? São aquelas pessoas que ficam ali “pra” ajudar na ordem do culto, a tirada de ofertas, também são responsáveis pelo cuidado com o templo, fazer reparos na igreja e para o cuidado também dos membros, visitação aos doentes, evangelização, então esses são os líderes que compõem a administração da igreja. Agora nós temos “pras “áreas ...eh... de ministérios, nós temos também líderes, como eu falei nós temos líderes mulheres que lideram as mulheres, né... nós chamamos isso de “A Diretora do Ministérios da Mulher”. Temos jovens, há um diretor para os jovens, temos os desbravadores, que é um grupo parecido com os escoteiros e trabalha com os juvenis de dez a quinze anos. Temos o ministério dos aventureiros que é de seis a nove anos, são crianças, então... temos mais a escola sabatina, nas outras igrejas, a escola dominical, né...na nossa é escola sabatina por que acontece no sábado, então temos pessoas responsáveis por toda essa escola de estudo da Bíblia, né. É uma escola bíblica. Temos... eh... os responsáveis pelas famílias é o ministério, o quê mais? É muita coisa, né, temos os responsáveis ... eh... pelas crianças, o ministério da criança, então, cada área dessa nós chamamos de ministério. Certo? Então, esses ministérios, eles são departamentos para alcançar todo tipo de pessoas na igreja, né... mulheres, jovens, crianças, idosos, que é o ministério da renovação, aí tem outros mais, né. Então,” pra “cada área nós temos líderes, uma equipe responsável, “ pra” cada faixa etária “ pra “ cada tipo de pessoa que vai chegando, mulheres, crianças, jovens, casais.

Pesquisadora: Agora a próxima pergunta, ela é voltada diretamente ao tema do meu trabalho que é: Hospitalidade. Eu gostaria de lhe perguntar, qual a sua compreensão de hospitalidade, qual seria o seu conceito sobre hospitalidade?

Líder Religioso IASD: Ok. Assim, a gente tem hoje um ministério, eu não falei né? Que é justamente o seu interesse. Nós temos um ministério chamado “Ministério da Recepção” ... tá? O nome do ministério é “Ministério da Recepção”, que é uma equipe responsável por acolher as pessoas. Então nosso lema é: Acolher, Amar, Atender... as outras palavras, agora eu esqueci ... esse é o lema da igreja. Então, acolher as pessoas, certo... seria receber com

amor, com carinho, valorizando, e fazendo com que elas se sintam bem entre nós e uma de nós... tá? Seria basicamente isso recepcionar né, receber, receber a pessoa com carinho, como ela está, independente da cor, independente do sexo, independente da nacionalidade, independente da orientação sexual, independente da idade, recebê-las com amor, carinho, afim de que elas se sintam amadas, acolhidas e atendidas nas suas necessidades.

Pesquisadora: De que maneira que o senhor percebe a hospitalidade presente no dia a dia do templo?

Líder Religioso IASD: No dia a dia? Assim, o que a gente trabalha, isso não é só na nossa igreja local, isso é um ministério da nossa igreja a nível mundial, né... eh... que a igreja seja Ela, toda receptiva, não, nós não temos só um ministério, onde uma equipe de pessoas trabalham “pra” receber as que estão chegando, essas pessoas são responsáveis por esta área, mas toda a igreja deve ser receptiva. Então, a gente, elas, as pessoas que chegam à igreja, elas passam pela porta, são bem acolhidas e recebidas e encaminhadas para o local onde ela achar melhor se sentar para acompanhar o serviço de adoração, mas os demais membros que já estão sentados também vão cumprimentam dizem que são bem vindas, dá aquele carinho e atenção né. Então, se elas necessitam do banheiro, de uma água, ou outra coisa, eh... tem pessoas que também podem ajudar, né... no caso de crianças, uma mãe precisa trocar a fralda da criança tem uma sala “pra” que ela possa colocar sua criança no fraldário, e ali trocar sua roupa, trocar a fralda da criança melhor dizendo. Então, dessa maneira eu vejo né...eh... a igreja sendo receptiva, não só as equipes da porta, ou do portão lá fora, mas toda a igreja. Inclusive o próprio, a própria pessoa que está com o microfone na mão, certo? quando ela... ela está lá em cima, ela diz sua fala, a apresentação do sermão, ela cumprimenta as pessoas que estão nos visitando, diz que são bem vindas, a gente pega os seus nomes, “pra” orar, endereço, data de nascimento, telefone, whatsapp “pra “ que a gente possa continuar fazendo esse atendimento.

Pesquisadora: Existe uma autora chamada Anne Gotman, esta autora assim como outros autores estudiosos da hospitalidade, eles defendem que a hospitalidade é uma relação entre dois protagonistas: Aquele que recebe e aquele que é recebido. Ou seja: O anfitrião e o hóspede. Sob essa perspectiva, como o senhor percebe o templo como anfitrião em algum momento e como hóspede em outro? Em que momento que o templo, ele troca de papel, deixa de ser anfitrião e passa a ser hóspede?

Líder Religioso IASD: Eh... primeiro momento nós somos anfitriões, quando as pessoas chegam e nós buscamos fazer com que elas se sintam o melhor possível, se sintam em casa, bem recebidas, se sintam à vontade, para que possam voltar e se desejarem, se tornar um de nós, né... da nossa comunidade. Assim eu vejo o momento em que a igreja é anfitriã. O momento em que a igreja passa a ser um hóspede, é quando esta pessoa nos aceita também no seu coração, não é? Então, ela pode...eh... chegar na igreja ser bem recebida, mas não abrir seu coração “pra” gente, “ pra” confiar, né., “pra “ que a gente ... então quando a pessoa sorrir, se sente bem vinda, é sinal de que seu coração se abriu também “pra” gente, ou seja,

ela recebeu aquela igreja em seu coração o carinho... o nosso carinho e se sentiu bem ali, né, é sinal de que ela também nos recebeu. nesse momento nós somos hóspedes dessa pessoa, né, quando seu coração se abre para a igreja.

Pesquisadora: A próxima pergunta também menciona outro autor da hospitalidade. Camargo. Segundo Camargo, a hospitalidade acontece em quatro tempos principais, que são: Recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Sob essa perspectiva, para o senhor, de que forma essas relações de hospitalidade podem se fazer presentes no templo?

Líder Religioso IASD: A recepção se dá, eh...depende... assim... às vezes, nós fazemos convites às pessoas, acho que bem ali já começa né, esse contato. É um amigo que a gente convida “pra” participar de uma programação da igreja, um culto especial e tudo mais. Agora mesmo nós vamos ter Natal, né, Ano Novo, geralmente a gente convida amigos e a comunidade “pra” participar, acho que o acolhimento deve começar aí, não sei. Aí, quando elas chegam na igreja, nosso objetivo é buscar, é amar essas pessoas desde quando elas chegam, é recepção, independentemente de como elas chegam, a roupa que elas estão vestindo, a cor da pele como já falei, né... ou outra coisa qualquer, recebê-las como pessoas e fazer com que se sintam amadas na igreja, então seria esse primeiro momento, acolher, acolher seria dar carinho e recepcioná-las com dignidade. O hospedar, certo? seria fazer com que elas se sentissem uma de nós. Ainda não batizada, ainda não com seu nome na lista de membros na secretaria, mas vivendo entre a gente. Inclusive, nós temos pessoas que vivem conosco participam de nossas atividades, certo? Estão hospedadas conosco, por que? por que elas comem com a gente, nós temos momentos de alimentação no sábado, depois do culto tem aquele momento do almoço, né... domingo a noite no culto especial na ala ao lado da igreja, a gente tem o lanche e ali tem aquela conversa, aquele bate papo, né... a fim de que as pessoas estejam entre a gente já acolhidas e “hospitalizadas” se essa palavra não remeter ao hospital, né (risos...). O alimentar, nós temos também um projeto na igreja de atender os necessitados,né... há uma área da igreja que é o Ministério da Asa, o quê que é ASA? É Ação Solidária Adventista, eu não falei naquela hora por que são tantos, né. Mas agora me veio à memória. Então é Ação Solidária Adventista, é um ministério de cuidado e amparo aos mais necessitados. Então nós distribuimos cestas básicas, nós produzimos jantar e almoço “pra “essas pessoas, elas vêm à igreja, participam do serviço de adoração e depois nós comemos juntos. Então aí já tem, né o momento de hospedar e também de alimentar. Então, além do alimento que nós fazemos ali, no templo, nós também fornecemos “pra” famílias cadastradas cestas básicas mensais. Além de outras coisas, roupa, pessoas que a gente ajuda com remédios, né... nas necessidades que elas apresentam, a gente busca é claro ... até o nosso alcance, conforme estiver ao nosso alcance atender essas pessoas. E o entreter, nós temos... eh... nós temos no templo, atividades que a gente chama de recreação, confraternização né, que é um munch, às vezes fora do templo a gente tem por exemplo, encontro de jovens no Espigão, temos encontros de jovens... por exemplo agora no carnaval nós vamos ter um encontro espiritual, não é... o retiro espiritual, essas pessoas também participam com a gente muitas vão e participam com a gente, né. E nesses momentos tem horas sociais, tem esportes, momentos de gincanas, então, essas pessoas que foram recebidas

com carinho e amor, que se sentem um de nós, agora elas podem participar dos nossos momentos de recreação. Certo? E assim, elas são entretidas, né?

Pesquisadora: Agora falaremos sobre Serviços. Serviços prestados pelo templo. O senhor poderia listar os principais serviços prestados pelo templo?

Líder Religioso IASD: O primeiro serviço que a igreja presta, é o serviço de ensino da Bíblia, né? Nós temos a escola sabatina que são classes para membros e não membros, né...temos uma classe que ela serve... várias classes porque são muitos irmãos de várias faixas etárias, para os batizados com uma lição respectiva para cada faixa etária e temos uma lição que ela é pré batismal, que tem como finalidade fazer com que a pessoa conheça as crenças da igreja a partir do estudo da Bíblia, certo? Então, isso seria ao meu ver aqui de acordo com sua pergunta, nosso primeiro serviço. Nós prestamos ensino da palavra de Deus às pessoas que acolhemos. Certo? Além desse momento, temos também o sermão que é aquela homilia da palavra de Deus, que é realizada “pra” todos, nós chamamos isso no serviço de adoração no culto, tá? A Igreja realiza então, para aqueles que estão ... eh... desejosos de fazer parte da nossa comunidade de fé, o batismo, porque o batismo é o rito de iniciação. Ao serem batizados ou batizadas, elas são inseridas então como membros da Igreja na secretaria na lista de membros mediante o batismo. Então, talvez o segundo serviço seria o batismo. Para os membros já batizados, que não necessitam batizar novamente, mas como um rito de comunhão e de continuidade na comunidade, nós também oferecemos e servimos a Santa Ceia, assim como os Católicos na missa, nós também servimos a Santa Ceia. Para os jovens que desejam contrair matrimônio dentro dos princípios da igreja, também realizamos casamento... tá? Nós

Pesquisadora: De que forma essas relações de hospitalidade estão presentes na prestação desses serviços que o senhor acabou de listar?

Líder Religioso IASD: Vamos lá... ela é ... ela está aberta a todos, não é? Nós chamamos isso de ... cerimônia aberta onde quem decide quem vai batizar, perdão, quem vai participar, quem não vai participar, é a própria pessoa. Se chega alguém na igreja e deseja mesmo que não seja membro da igreja, esteja visitando a igreja e deseja participar do rito da Santa Ceia, ela pode participar. É uma comunhão aberta, e a comunidade pode participar se ela desejar. Digamos que um pai, uma mãe ou um casal, querem dedicar seus filhos ao Senhor na igreja, também eles não precisam ser batizados, não precisam ser membros da igreja. Desde que queiram fazer essa apresentação “pra” dedicar os seus filhos ao Senhor, certo? Então a comunidade participa da Ceia, participa da Adoração, ela participa da Comunhão da escola sabatina, ela pode participar, eh... da explanação da mensagem, certo? Não realizamos o batismo de crianças, mas fazemos a dedicação dessas crianças, certo? Então os pais que querem fazer o compromisso de educar os seus filhos de acordo com os princípios da palavra de Deus, nós dedicamos, né conforme o desejo de seus pais, essa criança ao Senhor, como Maria e José fizeram com Jesus ali, né no templo, levantando assim bem alto, então, nós fazemos também esse... serviço. Infelizmente quando há o falecimento, a igreja também

presta o serviço fúnebre, espiritual, né...para os familiares, acolhemos o caixão na igreja e ali prestamos o serviço de acompanhamento através do ensino da palavra de Deus, do sermão, da palavra ... aí é acompanhamento “pra” família dos enlutados. Acho que seria isso, os ritos da igreja, né, os serviços que a igreja presta para a comunidade que ela recebe.

Pesquisadora: De que forma essas relações de hospitalidade estão presentes na prestação desses serviços que o senhor acabou de listar?

Líder Religioso IASD: Vamos lá... ela é ... ela está aberta a todos, não é? Nós chamamos isso de ... cerimônia aberta onde quem decide quem vai batizar, perdão, quem vai participar, quem não vai participar, é a própria pessoa. Se chega alguém na igreja e deseja mesmo que não seja membro da igreja, esteja visitando a igreja e deseja participar do rito da Santa Ceia, ela pode participar. É uma comunhão aberta, e a comunidade pode participar se ela desejar. Digamos que um pai, uma mãe ou um casal, querem dedicar seus filhos ao Senhor na igreja, também eles não precisam ser batizados, não precisam ser membros da igreja. Desde que queiram fazer essa apresentação “pra” dedicar os seus filhos ao Senhor, certo? Então a comunidade participa da Ceia, participa da Adoração, ela participa da Comunhão da escola sabatina, ela pode participar, eh... da explanação da mensagem, certo? Então essas... essas coisas podem ser realizadas para a comunidade. Inclusive também, casamentos, tá? Se a pessoa quiser realizar seu casamento na igreja mesmo sem ser membro da igreja, ela também pode. “Tô “ aqui pensando, “tô” achando que todos esses ritos que a igreja faz para os membros, pode ser feito também para as pessoas da comunidade. A única questão é que se pede, é que se faça dentro dos princípios que a igreja acredita, que a igreja defende. Mas a igreja pode participar desses serviços se ela desejar... a igreja não, desculpa, a comunidade.

Pesquisadora: Entendi. Então o senhor consegue perceber hospitalidade nesses serviços prestados?

Líder Religioso IASD: Sim. Exatamente. Eh... ainda existe, eu acho, eu acredito que existe o preconceito por parte de muitos com relação a igreja, sente receio de entrar, algumas pessoas entram de bermuda, perdão, chegam de bermuda e perguntam se podem entrar, isso não tem problema, entre, fique a vontade, né... são bem recebidos e tudo mais. Eu percebo que ainda existe isso, e aí... mas a igreja está ali para a comunidade, as pessoas da comunidade que quiserem participar do serviço de adoração, do estudo da Bíblia, das classes, né, de manhã na escola sabatina, quiserem participar da Santa Ceia, quiserem dedicar seus filhos, quiserem realizar seus casamentos no templo da igreja, como eu falei: Dentro daquilo que a igreja acredita, também pode participar. Então, a comunidade pode participar, e é bem vinda ao nosso templo.

Pesquisadora: Tá certo. Nós vamos passar para o nosso próximo tema que é *stakeholders*

Líder Religioso I.A.S.D: Como?

Pesquisadora: *stakeholders*. De acordo com Freeman, *stakeholders* é qualquer grupo ou indivíduo que afete direta ou indiretamente nos resultados e alcance dos objetivos de uma empresa ou organização. Então, de acordo com esses conceitos que lhe apresentei, quem são os seus principais stakeholders e de que forma eles influenciam os serviços realizados no templo?

Líder Religiosos IASD: É ... de fato, como eu falei ainda a pouco, nós temos uma liderança que começa com o pastor, os anciãos e...que tem uma área específica que é o ministério da recepção, e o ministério da recepção tem um ancião que aconselha e acompanha, tem diretores uma equipe que faz escalas, né... os diáconos e diaconisas ajudam, certo? as mães com crianças, jovens, encaminha “pra” cada área como lhe falei os diáconos homens estão ali “pra” o portão, né... nossas jovens e senhora ali na porta “pra” receber com carinho e aperto de mão, mas ... a filosofia é que todos os membros sejam receptivos, todos participem, certo? Eu estou passando por uma pessoa que está chegando à igreja, eu vou cumprimentá-la, vou sorrir “pra” ela, certo? eu vou ali dar atenção “pra aquela” pessoa. Não só àquelas que estão na porta, né... mas nossos principais são estes. São diretores da área, certo? que nós chamamos de ministério da recepção. Quem mais nós podemos botar aí? O pastor, o Ancião que é o nosso conselheiro espiritual e os diretores com toda essa equipe. Tá? Aí é difícil agora mensurar a quantidade porque tem aí uma liderança e ela faz escalas de pessoas, né... a cada culto, cada domingo, para estar ali fazendo este trabalho, esses são os nossos principais, e o restante da igreja, ela também é preparada, treinada “pra” também ser receptiva independente que esteja ou não lá na porta ou perto da pessoa.

Pesquisadora: Esses seriam então os stakeholders internos?

Líder Religioso IASD: Isso, internos.

Pesquisadora: E externos, o senhor poderia descrever?

Líder Religioso I.A.S.D.: Externos, nós temos os nossos evangelistas, tá? Nós temos uma pessoa responsável “pra” fazer um trabalho fora. Por exemplo: Essas pessoas, elas chegam na igreja, a recepção, o ministério da recepção tem uma secretária, que essa pessoa, ela pega os dados, no outro dia, conforme for a pessoa combinar, nós fazemos uma visita, certo? e ali vamos continuar o atendimento. O Pastor, o Ancião ou próprio Evangelista, que é uma pessoa responsável por esse contato, né... isso “pras” “pessoas que vão ao templo. Mas nós também temos... essa mesma pessoa... os Anciãos, os demais membros, nós fazemos através das duplas missionárias, que são dois em dois ... que vão nos lares fazendo contato, apresentando uma pesquisa bíblica, temas atuais, certo? E por fim, faz um convite para a igreja, para uma programação especial, que nós estamos realizando, por exemplo: O dia do amigo, onde se faz uma mensagem especial, né... louvor, culto diferenciado “pra” receber essas pessoas ou um lanche no final, “pra” viver ali um momento de confraternização, então, esses seriam os nossos stakeholders externos. Que vão aos lares, certo? manter contato, ganhar a confiança e o carinho dessas pessoas, “pra” que elas venham estar com a gente nesses programas especiais

que nós fazemos “pra” elas. Nós chamamos muitas vezes o dia do amigo, tem vários programas que se faz. Natal e Ano Novo, nós aproveitamos “pra” chamar a comunidade, né “pra” participar com a gente.

Pesquisadora: Os seus stakeholders ficaram bem fechados, voltados mais para os membros da própria igreja, o senhor não teria um outro “pra” mencionar, “pra” citar ?

Líder Religioso IASD: Olha... nosso trabalho é dessa forma como eu lhe disse... a gente... nós temos uma entidade chamada ADRA, mas é da igreja, certo? E ela atende pessoas necessitadas, né, não é na igreja local, ela faz parte da organização maior. Fica em Belém, né .. temos um escritório aqui, um representante, temos as da igreja, mas, stakeholders, não ...não encontraria. É basicamente feito pela própria igreja.

Pesquisadora: Então, segundo o senhor, é uma coisa, vamos dizer, mais fechada, mais íntima?

Líder Religioso IASD: Isso.

Pesquisadora: Pastor Adalberto, eu quero lhe agradecer muito por sua atenção, o senhor contribuiu bastante com meu trabalho. E as perguntas que eu tinha “pra” fazer se encerraram. O senhor gostaria de acrescentar mais alguma coisa?

Líder Religioso IASD: Eu fico feliz e espero ter contribuído com seu trabalho. Eu confesso que fiquei contente com o tema, porque é uma preocupação nossa como igreja. De maneira que a Igreja criou a alguns anos, não sei se décadas, esse ministério. Chamado Ministério da Recepção. Então, como é uma preocupação nossa de fazer com que a igreja seja receptiva, um lugar agradável “pra” comunidade, onde a comunidade possa ir participar, permanecer... né, nosso objetivo é que a igreja dentro da comunidade seja útil “pra” comunidade, que a comunidade sinta vontade de participar com a gente.

(fim da transcrição)

