

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE HOTELARIA

RENATA DOS SANTOS VIEIRA BALDEZ

**A HOSPITALIDADE COMO ESTRATÉGIA DE FIDELIZAÇÃO DE NOVOS  
MEMBROS: Análise do Projeto Igreja Acolhedora**

SÃO LUÍS – MA  
2019

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE HOTELARIA

RENATA DOS SANTOS VIEIRA BALDEZ

**A HOSPITALIDADE COMO ESTRATÉGIA DE FIDELIZAÇÃO DE NOVOS  
MEMBROS: Análise do Projeto Igreja Acolhedora**

Monografia apresentada à Universidade Federal  
do Maranhão como requisito para obtenção do  
grau de Bacharel em Hotelaria. Orientador: Profº  
Dr. Gamaliel da Silva Carreiro

SÃO LUIS – MA

2019

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Baldez, Renata dos Santos Vieira.

A hospitalidade como estratégia de fidelização de novos membros : análise do projeto Igreja Acolhedora / Renata dos Santos Vieira Baldez. - 2019.

48 p.

Orientador(a): Gamaliel da Silva Carreiro.

Monografia (Graduação) - Curso de Hotelaria,  
Universidade Federal do Maranhão, São Luís - MA, 2019.

1. Fidelização. 2. Hospitalidade. 3. Hospitalidade religiosa. I. Carreiro, Gamaliel da Silva. II. Título.

RENATA DOS SANTOS VIEIRA BALDEZ

**A HOSPITALIDADE COMO ESTRATÉGIA DE FIDELIZAÇÃO DE NOVOS**

**MEMBROS:** Análise do Projeto Igreja Acolhedora

Monografia apresentada à Universidade Federal  
do Maranhão como requisito para obtenção do  
grau de Bacharel em Hotelaria  
Orientador: Profº Dr. Gamaliel da Silva Carreiro

Aprovado em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

**Prof.º Me. Gamaliel da Silva Carreiro** (Orientador)  
Universidade Federal do Maranhão

---

**Prof.º Me. Davi Alysson Da Cruz Andrade**  
Universidade Federal do Maranhão

---

**Profº Dr. Cairo Cesar Braga**  
Universidade Federal do Maranhão

Quando olhei para os seus olhos e o tive em meus braços pela primeira vez, imediatamente o meu mundo se transformou. E por isso, dedico esta vitória você, meu filho Eliel, a quem me proporciona a melhor experiência da vida, a maternidade.

## AGRADECIMENTOS

Gratidão. Essa é a palavra que persiste em meu coração durante toda essa jornada. E que jornada! Com direito a maior e melhor experiência da minha vida, a maternidade.

Sou grata a Deus, primeiramente que em sua infinita bondade me abençoou me dando esse desafio de cursar e concluir este curso. É inexplicável como Ele me sustentou até aqui.

Agradeço imensamente a minha família que sempre esteve ao meu lado comemorando e vibrando a cada conquista minha. Minha mãe Maria Alves dos Santos, mulher guerreira que me inspira sempre em buscar novos desafios e sempre me diz que sou capaz. Meu pai Renato Alves Vieira, pai dedicado e melhor exemplo de paciência e perseverança, sem medir esforços para estar ao meu lado nos momentos mais marcantes da minha vida.

Agradeço aos meus irmãos, Wesley, Weinny, Wanny e Wanna pela proteção e cuidado comigo, sempre me ensinaram o valor da união de irmãos.

Agradeço ao meu esposo Felipe Baldez que me incentivou dia após dia a investir em mim mesma, obrigado por ser um companheiro incrível e um pai e marido dedicado. Amo-te.

Agradeço aos amigos e colegas de classe que fiz ao longo desses anos, vocês tornaram meus dias mais alegres na universidade em especial, Eliziane Saraiva e Kerliane Pinto, amizade que levo pra vida inteira.

Quero agradecer ao meu orientador prof<sup>o</sup>Dr<sup>o</sup>Gamaliel Silva Carreiro por me orientar neste trabalho.

Aqui quero registrar um agradecimento especial a coordenadora do curso de Hotelaria Ana Letícia Buriti, eu não tenho palavras para descrever tudo o que ela fez por mim, em vários momentos em que parecia difíceis, ela me dava um gás e com palavras sábias me motivava toda vez que eu entrava na sala da coordenação, meu muito obrigado!

Suba o primeiro degrau com fé. Não é necessário que você veja toda escada. Apenas dê o primeiro passo.

(Martin Luther King)

## RESUMO

A hospitalidade está presente na sociedade desde a antiguidade, ainda há outras facetas que nos possibilita identificá-la em nosso meio. A pesquisa na área da hospitalidade religiosa tem sido um tema cada vez mais discutido no meio acadêmico, pois há um campo vasto a ser explorado. Para tanto a metodologia utilizada nesta investigação foi de pesquisa exploratória, com observação dos participantes. Esta investigação tem como objetivo observar a hospitalidade na esfera religiosa como ferramenta estratégica de fidelização de novos membros. Os dados foram coletados através de entrevista com pessoas que atuam no Ministério de Recepção da Igreja Adventista do Sétimo Dia no bairro de Fátima em São Luís. Após a coleta dos dados percebeu-se que a hospitalidade tem um papel fundamental no crescimento de membros em instituições religiosas, e que estas mesmas instituições ainda carece de qualificação técnicas no que se diz respeito as técnicas de recepção, pois a hospitalidade ainda é praticada de forma voluntária e em muitos casos falta preparação dos membros que atuam na área de recepção.

**Palavras-chave:** hospitalidade, hospitalidade religiosa, fidelização.

## **ABSTRATC**

Hospitality has been present in society since antiquity there are still other facets that allow us to identify it in our environment. Research in the area of religious hospitality has been a subject increasingly discussed in academia, as there is a vast field to be explored. Therefore, the methodology used in this investigation was an exploratory research, with observation of the participants. This research aims to observe hospitality in the religious sphere as a strategic tool for the loyalty of new members. The data were collected through interviews with people who work in the Reception Ministry of the Seventh-day Adventist Church in the neighborhood of Fátima in São Luís. After the data collection, it was noticed that hospitality plays a fundamental role in the growth of members in institutions religious, and that these same institutions still lacks technical qualifications as regards reception techniques, as hospitality is still practiced voluntarily and in many cases lack of preparation of the members who work in the reception area.

Keywords: hospitality, religious hospitality, loyalty of believers

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>2. HOSPITALIDADE COMO DÁDIVA .....</b>                               | <b>19</b> |
| 2.1. Hospitalidade pública.....   | 21        |
| 2.2. Hospitalidade Religiosa .....                                      | 22        |
| 2.3. Evangélicos.....   | 24        |
| <b>3. IGREJA ADVENTISTA DO SÉTIMO DIA .....</b>                         | <b>25</b> |
| 3.1. Projeto Igreja Acolhedora .....                                    | 27        |
| <b>4. A FIDELIZAÇÃO DE FIÉIS/CLIENTES NAS IGREJAS EVANGELICAS .....</b> | <b>32</b> |
| <b>5. ANÁLISE DOS DADOS.....</b>  | <b>34</b> |
| <b>6. CONCLUSÃO.....</b>  | <b>38</b> |
| <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>   | <b>39</b> |
| <b>APÊNDICES.....</b>   | <b>41</b> |
| <b>ANEXO .....</b>  | <b>47</b> |



## LISTA DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Facetas da hospitalidade .....                      | 18 |
| Figura 2: Tempos e espaços da hospitalidade .....             | 21 |
| Figura 3: Atividades relacionadas a hospitalidade .....       | 22 |
| Figura 4: Capa do Manual de Recepção .....                    | 28 |
| Figura 5: Banner Igreja Acolhedora.....                       | 29 |
| Figura 6: Recepcionistas Uniformizadas .....                  | 31 |
| Figura 7: Treinamento Anual do Projeto Igreja Acolhedora..... | 31 |
| Figura 8: Líderes das equipes de recepção .....               | 32 |

## LISTA DE ABREVIATURAS

|             |                                 |
|-------------|---------------------------------|
| <b>Ama</b>  | Associação Maranhense           |
| <b>IASD</b> | Igreja Adventista do Sétimo Dia |
| <b>MR</b>   | Ministério de Recepção          |

## 1. INTRODUÇÃO

Quando o assunto é hospitalidade, é comum as variáveis serem aplicadas a hotéis, restaurantes, casas residenciais e outros segmentos aplicados ao comércio através dos nichos de mercado envolvidos na Hotelaria e no Turismo. Porém a hospitalidade vai além dessas possibilidades.

A hospitalidade é algo que o indivíduo espera encontrar frequentemente nos ambientes em que o mesmo frequenta desde uma ida diária a padaria, a uma instituição pública ou privada. Nos dias atuais podemos observar com mais força a hospitalidade relacionada ao setor da indústria, porém está possui suas raízes na vida social e cultural. Para esta pesquisa investigativa, optamos por investigar a hospitalidade em outro campo, qual seja, a religião.

As relações entre hospitalidade e religião sempre foram bastante fortes e evidentes. Todos os grandes sistemas religiosos mundiais com seus diferentes sistemas doutrinários recomendam a prática da hospitalidade. Sabendo que as religiões são a maior fonte de mitos sobre a hospitalidade, é bem provável que as origens da hospitalidade como prática cultural e, hoje, como prática empresarial, sejam religiosas, ou seja, nasce na religião e se espalha como prática cultural, com isso sugere estudar mais sobre o tema hospitalidade religiosa.

A presente pesquisa tem a intenção de demonstrar a possibilidade de práticas hospitaleiras no âmbito religioso, uma vez que existem muitas outras religiões que é cultivado a hospitalidade e o cristianismo é apenas uma destas.

O cristianismo foi importante na construção da cultura ocidental e o livro sagrado do cristianismo, a Bíblia, um dos livros mais vendidos em todo o mundo e a matriz para as mais variadas religiões cristãs (catolicismo, evangélicos e protestantes), aponta para a prática recorrente da hospitalidade

Autores e estudiosos como Camargo, Mauss se referem ao tema como base da hospitalidade, como uma dádiva que deve ser dada-recebida-retribuída. Nesta pesquisa vamos analisar como a hospitalidade influencia no crescimento do número de membros quando a mesma é utilizada como ferramenta de fidelização e prática institucionalizada no interior das organizações religiosas.

Importante salientar que este não é um estudo da religião ou de grupos específicos, mas um estudo que problematiza a importância da hospitalidade como ferramenta fundamental no processo de reprodução, crescimento e desenvolvimento das instituições. Ao estudar o sistema de organizações religiosas e não outras instituições econômicas como hotéis, empresas, restaurantes, etc. Reiteramos a necessidade de levar a sério tão importante temática, uma vez que nem as organizações religiosas abrem mão de praticar a hospitalidade com seus potenciais “membros”.

Nesta investigação faremos uma analogia entre empresa/igreja e cliente/membro, há também a existência desta analogia em relação a fidelização com a ideia de pertencimento a organização religiosa, dessa forma podemos notar que a igreja é uma organização que também necessita de um plano estratégico para impactar o seu público.

As organizações são completas com o elemento cliente. Mesmo tendo um serviço de qualidade, ótimo atendimento, treinamento e aperfeiçoamento de colaboradores de nada seriam as organizações se não houvesse o cliente para usufruir de tudo isso. É possível nos dias atuais que as igrejas tenham a visão de seu público como possíveis clientes e assim desenvolvam planos estratégicos que envolvem captação desses novos membros.

Para tanto, faremos uma análise do projeto “Igreja Acolhedora”, desenvolvido na Igreja Adventista do Sétimo Dia, situada na rua Dagmar de Sesterro nº 149, no distrito pastoral do bairro de Fátima, na cidade de São Luís, Maranhão. O projeto desenvolve práticas de hospitalidade através do Ministério de Recepção, esse ministério já instituído na igreja adventista local não somente atende o público interno, mas também atua na recepção de pessoas que visitam a igreja.

Durante a pesquisa, foi notado que existem outras denominações que desenvolvem projetos nas igrejas utilizando a hospitalidade como ferramenta de engajamento dos membros e visitantes. Logo abaixo, podemos observar três exemplos:

**Pastoral do Acolhida que também trabalha a hospitalidade religiosa:** Acolher, dizendo de forma rápida, é receber bem, e ir ao encontro de alguém. Isso já é uma essência do acolhimento. Receber bem aqueles que adentram na Igreja. O acolhimento é um serviço evangélico que prestamos à comunidade e por isso

deve ser disciplinado com base na palavra de Deus, que motiva e anima os acolhedores a desempenharem um bom trabalho de pastoral<sup>1</sup>.

**Ministério de Integração da Oitava Igreja Presbiteriana de Belo Horizonte:** O Ministério de Integração da Oitava Igreja é basicamente composto por equipes de acolhimento, contatos, discipulado, visitação e evangelismo. Cada uma dessas áreas é composta por voluntários treinados que se dispuseram a servir com amor e dedicação<sup>2</sup>.

**Ministério Recepção e Hospitalidade da Igreja Luz e Vida:** Quando você visita alguém e é bem recebido, você tem prazer em voltar. Assim acontece na igreja, pois os recepcionistas que ficam nas portas, estão dispostos a sorrir sempre e estender a mão a todos que ali chegam. Um sorriso pode mudar a vida de uma pessoa, pois contagia, impressiona e o estender de uma mão tem o poder do toque, que quebra as barreiras e atrai a confiança. O ministério da recepção atende em todos os cultos, numa escala de trabalho bem flexível para todas as idades.<sup>3</sup>

A justificativa desta investigação é baseada em uma maior dedicação ao assunto, uma vez que está vertente da hospitalidade, no caso a hospitalidade religiosa, pois é preciso ter outra perspectiva da hospitalidade com outro olhar. Assim podemos observar a hospitalidade religiosa como ferramenta estratégica de fidelização de novos membros, uma vez que a igreja também é um local de ampla circulação de pessoas e que a troca de entre anfitrião e visitante é real.

A pesquisadora Fedrizzi (2009, p. 111) demonstra graficamente que interesse por assuntos estudados voltados para a hospitalidade religiosa são apenas 4%.

A autora realizou uma pesquisa sobre várias vertentes da hospitalidade com suas singularidades, tais como: hospitalidade turística, hospitalidade comportamental, hospitalidade espacial, hospitalidade e eventos, hospitalidade e meios de hospedagem, hospitalidade e ensino. Hospitalidade e restauração, hospitalidade e organização, hospitalidade e gestão e por fim hospitalidade religiosa.

---

<sup>1</sup>Disponível em: <http://paroquiasaosebastiao.com.br/pastoral/pastoral-da-acolhida>

<sup>2</sup> Disponível em: <http://www.oitavaigreja.org.br>

<sup>3</sup> Disponível: <http://www.igreja luzdavidada.com.br/ministerio/recepcao-e-hospitalidade>

Sendo a hospitalidade turística o maior interesse para estudos pesquisa apresentando 17% de preferência entre os alunos de uma universidade onde aconteceu a pesquisa.

Figura 1: Facetas da hospitalidade



Fonte: Fedrizzi (2009, p. 112)

Por algum motivo o visitante se direciona a igreja, seja por convite, por curiosidade, através de anúncios em TV e rádio, por literatura e folhetos distribuídos. Esses canais são os mais comuns. E essa visita gera expectativas de como será seu acolhimento naquele ambiente novo.

Esta pesquisa irá contribuir para que hospitalidade empregada no ambiente religioso seja vista como o ferramenta indispensável para a fidelização de novos membros, sendo esta aplicada no primeiro contato quando o visitante é bem recepcionado, seguindo regras básicas de um bom anfitrião certamente a visita terá uma experiência positiva e conseqüentemente desejará retornar outras vezes até a mesma fidelizar, ou seja se tornar membro.

Buscou-se com referências em pesquisa bibliográficas e acessos a páginas web, embasamento teórico, através da perspectiva dos autores sobre o tema relacionado a hospitalidade, fidelização de clientes e evangélicos no Brasil. Este estudo bibliográfico sobre hospitalidade foi baseado na perspectiva dos autores como Castelli (2006), Camargo (2004), Grinover (2002), Cruz (2002), Laslhey e Morrison (2004). Na perspectiva da hospitalidade religiosa a pesquisa foi baseada em artigos, monografias e dissertações de autores como Almeida (2004), Corrale, Pereira e Boaria (2017), Na vertente sobre fidelização de clientes, a pesquisa foi relacionada a pesquisa em internet, artigos, monografias, coletamos dados importantes através de uma entrevista com perguntas abertas sobre o tema e utilizando técnicas descritivas para qualificar as opiniões e informações coletadas através de entrevistas individuais. O questionário foi aplicado aos participantes do Ministério de Recepção da IASD – B. de Fátima em São Luís, onde os entrevistados responderam a 9 perguntas. Iniciamos a entrevista explicando o tema do trabalho, a finalidade da pesquisa e sua importância para o âmbito acadêmico.

Os participantes da pesquisa são 4 pessoas que atuam diretamente no Ministério de Recepção da IASD. São eles, dois homens com faixa etária de 21 anos e o outro de 37 anos e duas mulheres com faixa etária de 32 anos e a outra de 56 anos. Apenas três dos participantes atuam diretamente na função de recepcionistas e um sendo pastor do distrito que compõe 7 igrejas no total.

## 2. HOSPITALIDADE COMO DÁDIVA

Na visão de Marcel Mauss, hospitalidade genuína ocorre por meio da dádiva e da contra dádiva, do ciclo infindável do dar-receber-retribuir. A hospitalidade como a arte da valorização das relações acontece com a dádiva que parte de alguém e, ao ser retribuída, reinicia o ciclo que conserva o vínculo humano (MAUSS apud CAMARGO, 2004).

Camargo (2004, p. 19) classifica a hospitalidade como dom divino que envolve sacrifício, porém o mesmo afirma que “nem toda dádiva insere-se dentro da hospitalidade, mas toda ação de hospitalidade começa com uma dádiva”. Convidar alguém para ir à sua casa, oferecer abrigo e comida a alguém em necessidade, são dádivas expressas por gestos que se inserem dentro da dinâmica dar - receber - retribuir. A dádiva desencadeia o processo de hospitalidade seja ou não precedida de um convite ou de um pedido de ajuda.

Camargo (2004, p. 20) afirma que “Quem quer dar algo sempre tem algum interesse”. Esse interesse pode ser nobre, como ocorre na ajuda ao próximo em necessidade, um sentimento religioso ou simplesmente filantrópico. O dom da dádiva deve ser recebido, aceito:

Recusar um presente, uma honraria, uma lembrança é algo que ainda soa insultuoso mesmo em nossos dias. Não aceitar a dádiva desencadeia o mecanismo oposto da hospitalidade, que é a hostilidade. (CAMARGO, 2004)

A hospitalidade é uma ferramenta fundamental para desarmar qualquer mal-estar ou semblante pouco amigável a quem é recebido com sentimento hospitaleiro. Receber implica em aceitar uma situação de inferioridade diante do doador e quem recebe deve retribuir. Quem recebe a dádiva deve manifestar alegria mesmo sentindo que assume um débito para com aquele que doou. Retribuir é reinstaurar o dom, a dádiva. É reinstaurar o sacrifício, criar uma nova dádiva. Para um melhor entendimento, segundo Camargo (2003, p.19) hospitalidade implica em receber, hospedar, ofertar alimento e entretenimento as pessoas que deixam seu habitat por um período.

Figura 2: Tempos e espaços da hospitalidade

| <b>Categoria</b> | <b>Recepcionar</b>  | <b>Hospedar</b>                                    | <b>Alimentar</b>                           | <b>Entreter</b>                                    |
|------------------|---|--|--|--|
| Doméstica        | Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual                   | Fornecer pouso e abrigo em casa para Pessoas       | Receber em casa para refeições e Banquetes | Receber para recepções e festas                    |
| Pública          | A recepção em espaços e órgãos públicos de livre Acesso                   | A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país | A gastronomia Local                        | Espaços públicos de lazer e eventos                |
| Comercial        | Os serviços profissionais de recepção                                     | Hotéis<br>Hospitais e casas de saúde<br>Presídios  | A restauração                              | Eventos e espetáculos<br>Espaços privados de Lazer |
| Virtual          | A <i>net-etiqueta</i> do enviar e receber mensagens por meios eletrônicos | Sites e hospedeiros de sites                       | A gastronomia eletrônica                   | Jogos e entretenimento                             |

Fonte: Camargo (2003, p.)

A figura 2 demonstra os tempos e espaços em que as ações de hospitalidade é vista como recurso estratégico. Segundo Lashley e Morrison (2004), (...) cada domínio representa um aspecto da oferta da hospitalidade, que é tanto independente como sobreposto. Para compreender a hospitalidade no domínio social, os autores afirmam que é necessário analisar o contexto social em que as atividades deste domínio ocorrem.

Através deste estudo notaremos que existem quatro formas de aplicação da hospitalidade no espaço social: hospitalidade doméstica, hospitalidade virtual, hospitalidade comercial e hospitalidade pública, onde destacaremos esta última citada que compõe o objeto do nosso estudo.

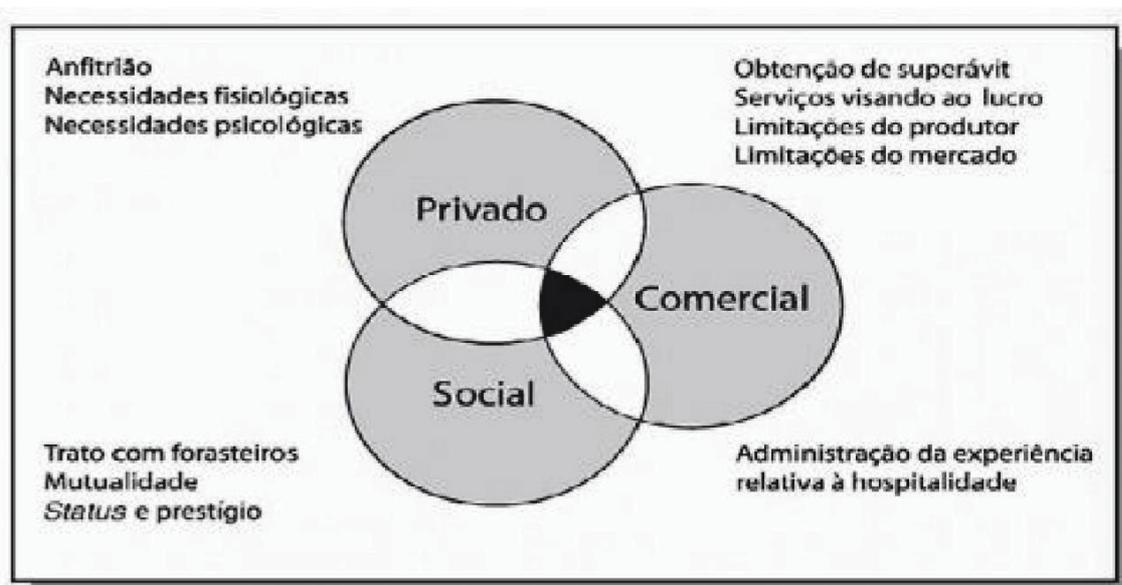
Hospitalidade privada (doméstica): do ponto de vista histórico, o ato de receber em casa é o mais típico da hospitalidade e o que envolve maior complexidade do ponto de vista de ritos e significados.

Hospitalidade comercial (profissional): Essa se resolve dentro das modernas estruturas comerciais, criadas em função do surgimento do turismo moderno e mais adequadas à designação habitual de hotelaria e restauração.

Hospitalidade pública (social): é a hospitalidade que acontece em decorrência dos direitos de ir-e-vir e, em consequência, de ser atendido em suas

expectativas de interação humana, podendo ser entendida tanto no cotidiano da vida urbana que privilegia os residentes, como na dimensão turística.

Figura 3: Atividades relacionadas a hospitalidade



Fonte: Lashley e Morrison (2004)

## 2.1. Hospitalidade pública

É a hospitalidade que acontece em decorrência dos direito de ir-e-vir e, em consequência, de ser atendido em suas expectativas de interação humana, podendo ser entendida tanto no cotidiano da vida urbana que privilegia os residentes, como na dimensão turística. Os espaços públicos, notadamente a cidade, também exercitam cotidianamente a hospitalidade expressa no direito de ir-e-vir.

A hospitalidade pública em que o serviço público e gratuito ainda é mantido por organizações religiosas, governamentais e filantrópicas apontam um aperfeiçoamento com a intenção de melhorar os valores e as práticas da hospitalidade. Segundo Camargo, (2004, p. 32) “as religiões são, assim a maior fonte de mitos sobre hospitalidade”. Os espaços em que a hospitalidade publica são proporcionados pela cidade ou país incluem hospitais, casa de saúde, presídios, podendo acrescentar as igrejas como parte de convívio social.

Assim pode-se notar a importância das organizações religiosas, também representada pela igreja, de acordo como o autor cita, religião é:

Um sistema solidário de crenças e práticas relativas a coisas sagradas, isto é, separadas, proibidas, crenças e práticas que reúnem numa mesma comunidade moral, chamada igreja, todos aqueles que a ela aderem". (DURKHEIM, 1996, P. 32)

As religiões realizam diferentes eventos para atrair fieis e peregrinos que buscam momentos espirituais consolidados por meio das missas, cultos, encontros periódicos ou esporádicos. Desde a antiguidade identifica-se a necessidade da socialização do homem com o outro, seja no receber, no retribuir, ou no dar. A comensalidade é a ação mais concreta desta necessidade, onde se observa desde tempos arcaicos o prazer de comer e beber juntos, como demonstra fatos bíblicos narrados sob esta temática.

Por meio do levantamento bibliográfico, este estudo afirma que, apesar dos novos tempos, as instituições religiosas ainda conseguem oferecer a hospitalidade. O receber, o hospedar, o alimentar e o entreter, elementos básicos e indispensáveis para que a hospitalidade seja percebida.

## 2.2. Hospitalidade Religiosa

Hospitalidade religiosa se apresenta em diversas religiões (católica - ortodoxa ou apostólica romana - protestante, espiritualistas, budistas, evangélicas e entre muitas outras), como forma de acolhimento e preceitos morais, reforçando os laços sociais, trabalhando a hospitalidade como dádiva e como parâmetro de boa conduta moral. Nesta pesquisa, iremos tratar da hospitalidade pública inserida na igreja evangélica.

Segundo Cruz (2002, p. 41) Como fenômeno sociocultural, a hospitalidade pode ser entendida do ponto de vista de uma análise centrada no indivíduo ou em uma dada coletividade (grupos de pessoas, sociedade). Um indivíduo ou grupo de indivíduos pode ter maior ou menor disposição para receber alguém. Em essência, o ato de acolher um visitante é um ato social, culturalmente construído.

As religiões são, assim a maior fonte de mitos sobre a hospitalidade que de alguma forma tentam contrapor-se eticamente aos mitos profanos sobre a hostilidade latente nos ritos da hospitalidade. (CAMARGO, 2004, p. 32).

A hospitalidade é interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para essa interação. Desde épocas antigas até os dias atuais, a hospitalidade vem evoluindo conseqüentemente seus conceitos e seus campos de aplicação também evoluem.

As primeiras demonstrações de hospitalidade deram-se em virtudes de viagens, deslocamento do homem por lugares desconhecidos e pela falta de lugares para se abrigar, sua integridade física era impossível de garantir. Entretanto, era sagrado e, portanto obrigatório, entre os gregos, e depois entre os romanos, receber em suas casas o estrangeiro, oferecendo-lhe bebida e comida, lavando-lhe e curando-lhe os pés, sem ainda perguntar-lhe o nome e a razão de sua viagem. Durante toda a estada, o estrangeiro era protegido por seu anfitrião contra qualquer tentativa de agressão, e a violação dos direitos da hospitalidade era considerada um ato criminoso. (GRINOVER, 2007, p. 35)

No âmbito religioso, as histórias bíblicas e contos mitológicos narram situações em que deuses ou figuras divinas testam a bondade das pessoas a partir do modo como estas exercem a sua hospitalidade. Baseado nos ensinamentos dos apóstolos de Jesus, de fazer cada casa um “lar de Cristo”, os conventos, mosteiros e hospitais ficaram responsáveis por recepcionar os viajantes.

A ideia de que, acolhendo o peregrino ou viajante e estaria acolhendo a própria divindade tem acompanhado a caminhada de muitos povos. (CASTELLI, 2005, p.51).

A hospitalidade cristã é vista como um dom para quem hospeda e para quem é hospedado. Há uma troca de informações através do diálogo, da partilha, da comensalidade e da convivência. Ela deve ser bem elaborada, proporcionando que o hóspede sinta-se acolhido e confortável no ambiente proporcionado pelo anfitrião. Por isso, tem que dedicar tempo e disposição, uma vez que, o anfitrião está colocando em prática um dom que vem de Deus, o dom da hospitalidade.

Segundo Lasch (2017, p. 12) a hospitalidade significa conduzir para dentro o hóspede. Tornou-se uma instituição real e relevante à vida do povo, pois hospedar o peregrino para o povo judeu e o helenismo, significava hospedar o próprio Deus.

Para os cristãos é considerado um compromisso e uma responsabilidade para com os mais vulneráveis e peregrinos.

Diante da necessidade dos peregrinos que viajavam dias, com fome, com sede e cansados da caminhada, alguém que oferecesse hospedagem aliviava o fardo e o peso da longa jornada.

Irmãos e irmãs, convidai para vossa casa os que estão precisando de hospedagem e de bondosa atenção. Não façais luxo; mas ao verdes sua necessidade, levai-os para casa e mostrai-lhes genuína hospitalidade cristã. Há preciosos privilégios no intercâmbio social. (TESTEMUNHO SELETO 2, p.574)

### 2.3. Evangélicos

O movimento protestante surgiu na tentativa de reformar a Igreja Católica, iniciada pelo monge agostiniano Martinho Lutero, no século XVI. Os motivos para esse rompimento incluíram principalmente as práticas ilegítimas da Igreja, além da divergência em relação a outros princípios católicos, como a adoração de imagens, o celibato, as missas em latim, a autoridade do papa, entre outros. Na Alemanha, berço do luteranismo, seu uso chega a ser mais específico: é comum se referir aos membros da Igreja Luterana como evangélicos, excluindo-se o resto dos protestantes<sup>4</sup>.

Nos séculos 16 e 17, duas regiões do Brasil foram invadidas por nações europeias: a França e a Holanda. Muitos dos invasores eram protestantes, o que provocou forte reação dos portugueses numa época em que estava em pleno curso a Contra Reforma, ou seja, o esforço da Europa católica no sentido de deter e mesmo suprimir o protestantismo. O esforço pela expulsão dos invasores fortaleceu a consciência nacional, mas ao mesmo tempo aumentou o isolamento do Brasil<sup>5</sup>. Entre as maiores denominações protestantes históricas do Brasil em número de adeptos atualizados na última pesquisa realizada pelo IBGE em 2010, estão:

---

<sup>4</sup>[www.brasilecola.uol.com.br](http://www.brasilecola.uol.com.br)

<sup>5</sup> Matos, Alderi Sousa. Breve história do Protestantismo, 2011. Revista Teologia da Faculdade FASSEB

|                                 |              |
|---------------------------------|--------------|
| Igreja Evangélica Batista       | 3,7 milhões  |
| Igreja Evangélica Adventistas   | 1,5 milhões  |
| Igreja Evangélica Luterana      | 999, 498 mil |
| Igreja Evangélica Presbiteriana | 921, 209 mil |
| Igreja Evangélica Metodista     | 340, 938 mil |

**Fonte: IBGE (População residente, segundo os grupos de religião - Brasil – 2010)**

Segundo Castelli (2005, ) A hospitalidade teve como parâmetro histórico a partir da Bíblia, onde diz que Deus acolheu Adão e Eva no paraíso, sendo Ele o primeiro hospitaleiro e deu-lhes alimentos, segurança, abrigos.

É viável pensar naturalmente em hospitalidade quando o outro é um amigo. Mas trata-se de um grande desafio manifestar essa virtude para com estranhos (aqueles que não conhecemos ou não compreendemos e, por isso, tememos). É importante perceber que hoje as igrejas dependem, para sobreviver, dos fiéis, então a hospitalidade assume esta função, um papel fundamental, sobretudo em tempos de forte concorrência religiosa, a concorrência religiosa faz surgir novas estratégias e a hospitalidade, no nosso entender tem sido uma delas.

### **3. IGREJA ADVENTISTA DO SÉTIMO DIA**

Os adventistas do sétimo dia, com quase 21 milhões de membros no mundo (dados de 2017), são uma igreja cristã organizada em 1863 nos Estados Unidos, possui sedes administrativas, instituições de ensino, instituições de saúde, editoras, lojas, fábricas de alimentos, rádio, TV e mantém diferentes projetos sociais. A sede mundial está localizada em Silver Spring, Maryland, nos Estados Unidos<sup>6</sup>.

As igrejas adventistas recebem toda semana pessoas para participarem dos cultos, por esse motivo criou-se o Ministério de Recepção, para acolher bem tanto os fiéis, que frequentam o estabelecimento regularmente, como as pessoas que vão pela primeira vez.

<sup>6</sup> Disponível em: [www.adventistas.org](http://www.adventistas.org)

Muitos são convidados por adventistas a irem às igrejas, outros chegam através do convite da TV Novo Tempo, que é a rede de televisão, ou até mesmo por curiosidade. Por isso, uma boa recepção, além de oferecer o “abraço amigo” irá orientar os convidados quanto aos locais de culto, salas específicas para crianças, banheiros, dentre demais necessidades que possam surgir.

Além dos recepcionistas, os demais membros da Igreja Adventista, que já participam dos cultos e conhecem toda a estrutura, também devem estar preparados para receber esses convidados. Daí surge à necessidade de implantar o projeto Igreja Acolhedora que servirá de estratégia para esta aproximação de membro atual e o visitante.

A hospitalidade tem um papel fundamental dentro daquele grupo, qual seja de colocá-la em prática através do receber, da acolhida. Muitos não sabem o que estas visitas estão passando e esses possíveis fiéis estão em busca apenas de um sorriso, um abraço amigo ou mesmo apenas de ser ouvido.

Quem trata diretamente desse “cliente” precisa entender as suas necessidades e respeitá-las. Exercer a empatia é algo muito difícil de ser feito, mas necessário neste ambiente. Segundo as orientações definidas no manual de instrução religiosa.

Toda igreja deve cultivar um espírito de hospitalidade, elemento essencial da vida e experiência cristãs. Nada é tão mortífero para a vida de uma igreja do que uma atmosfera fria e formal que exclua a hospitalidade e o companheirismo cristão. Recepcionistas bem escolhidos devem dar as cordiais boas-vindas aos visitantes, os quais também podem ser saudados no momento do culto de adoração. (MANUAL DA IGREJA, 2016, p.119)

### 3.1. Projeto Igreja Acolhedora

Muitos acreditam que recepcionar é uma arte. Nos dias atuais onde a tecnologia está contribuindo de forma positiva e também negativa, pessoas não mais se quer param pra cumprimentar as outras. Ter um tempo para visitar um amigo ou parente, está cada vez mais raro. O mundo moderno está acostumado a receber e enviar mensagens instantâneas, receber visita em sua casa é quase um martírio, pois sempre a preocupação é arrumar a casa, servir algo e dar atenção ao visitante.

Serviços relacionados com hospitalidade deveriam, idealmente, refletir o prazer de conhecer novos clientes e cumprimentar antigos que estão de volta. “[...] Cortesia e consideração pelas necessidades dos clientes precisam ser aplicadas tanto a encontros pessoais como a interações por telefone”. (LOVELOCK & WIRTZ, 2006, p. 88).

A hospitalidade é manifestada plenamente em encontros interpessoais que possibilitam a criação de vínculos e a igreja é formada por pessoas que juntas se reúnem e trabalham em prol daquilo que acreditam como regra de fé.

Sabendo da necessidade de ser bem recepcionado, a Igreja criou um projeto chamado Igreja Acolhedora que treina a equipe de recepção e os fiéis batizados e registrados na igreja a recepcionar e atender os visitantes.

O projeto consiste em quatro premissas: Amar, acolher, atender e acompanhar:

**Amar** consiste em ser o exemplo de Jesus, fazer o que Ele fazia, acolhia a todos sem discriminação.

**Acolher** consiste em aproximar-se das pessoas cumprimentá-la com alegria dando boas-vindas a igreja, identificar-se através de uma breve apresentação dadas por nomes, desejar saber de onde vem o visitante e como o mesmo está, ser a extensão do abraço e do sorriso de Jesus.

**Atender** consiste em compartilhar os ensinamentos ali estudados como a bíblia e a lição da escola sabatina, ajudar o visitante a encontrar as passagens bíblicas durante as pregações, prestar informações sempre que for preciso, explicar

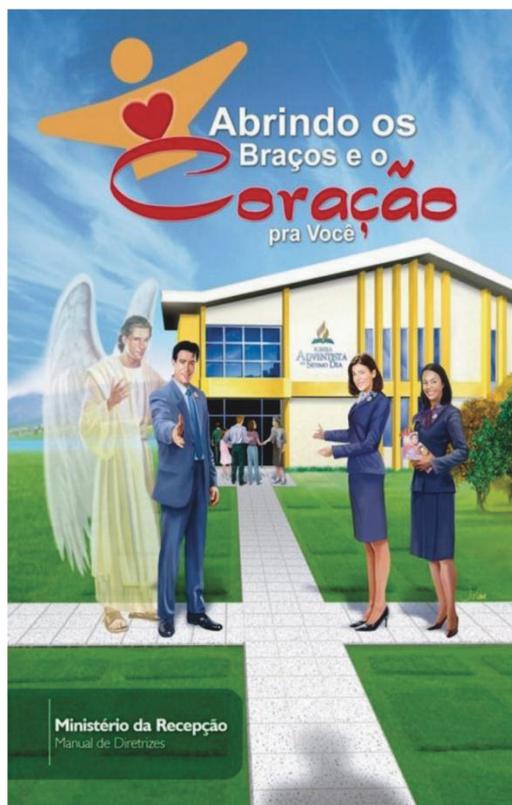
a cerimônia de alguns rituais da igreja, apresentá-los a novos membros e integra-lo, prestar auxílio se o visitante estiver com alguma criança, procurar saber de forma delicada e sensível, caso o visitante dê abertura para tal assunto, se o mesmo está passando por alguma situação pela qual possa fazer uma oração intercessora e respeitar se o visitante não estiver a vontade para conversar.

**Acompanhar** consiste em convidar o visitante a voltar nas próximas programações se dispor a acompanhá-lo, verificar se essa pessoa deseja estudar a Bíblia, Se tiver, peça o número de telefone e considere a possibilidade de dar um estudo bíblico ou buscar alguém que possa orientar no assunto, acompanhar o visitante até a porta da igreja, durante a semana ligar pra ele e orar com ele, se possível convidá-lo para um lanche em sua casa nos próximos dias.

O Projeto disponibiliza de materiais informativos, como folhetos, fichas de acompanhamento, o caderno de recepção, onde a secretaria preenche os dados do visitante, entre outros materiais disponíveis no site [adventistas.org](http://adventistas.org).

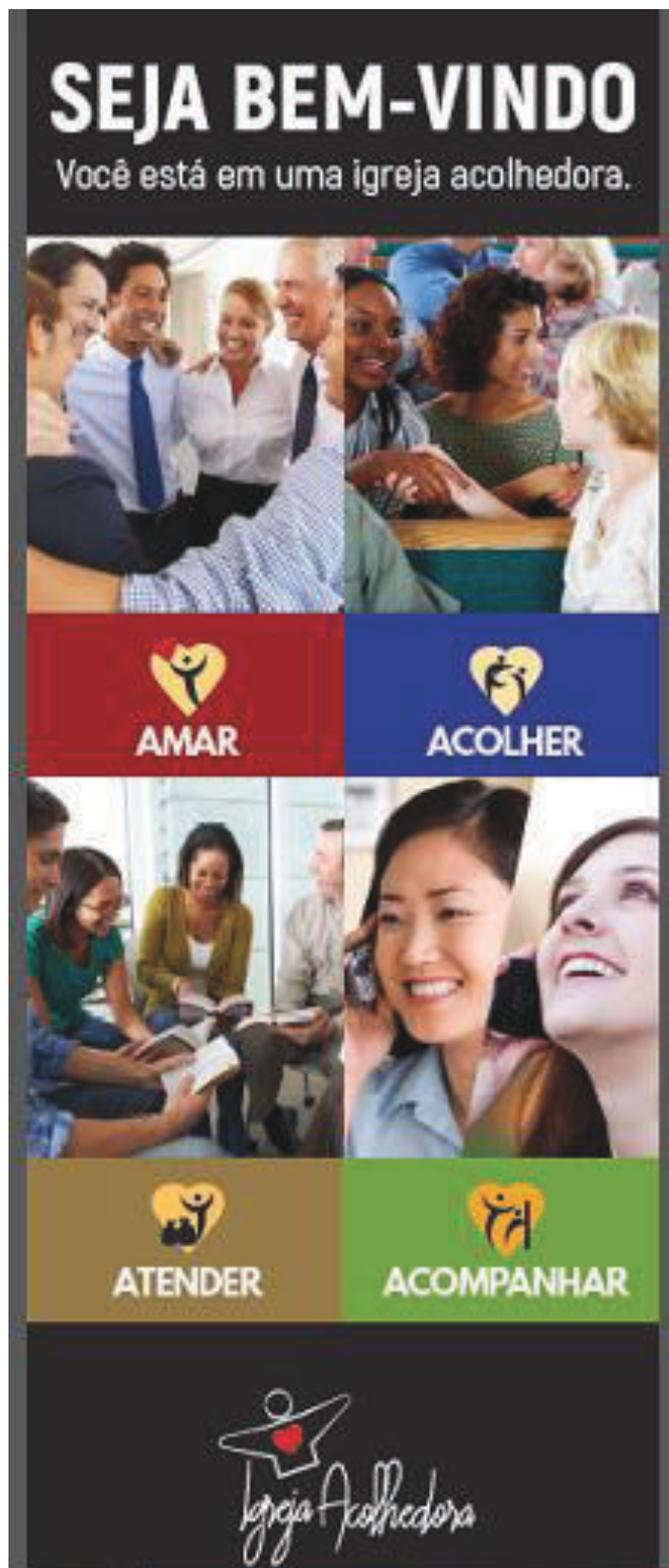
Abaixo temos dois exemplos de matérias como o Manual da Recepção, onde se encontra o desenvolvimento do projeto e em seguida uma imagem do banner com a logomarca do projeto e os quatro As.

**Figura 4 : Manual da Recepção**



Fonte: [adventistas.or](http://adventistas.or)

Figura 5: Banner de Boas-vindas



Fonte: adventistas.org

A hospitalidade é uma ferramenta indispensável quando a intenção é captar e fidelizar novos membros. O acolhimento, a atenção ao visitante faz toda a diferença. É preciso um plano estratégico para que as ações do projeto sejam desenvolvidas com precisão.

O projeto é planejado da seguinte forma: Primeiramente é eleito por uma comissão específica da igreja onde líderes se reúnem para a escolha da liderança do ano seguinte, após a votação é levado a igreja os nomes de todos os possíveis líderes de determinados departamentos, inclusive o de Ministério de Recepção, a igreja faz a votação levantando o braço direito como sinal de aprovação e os contras também tem sua oportunidade de se manifestar, caso não conste alguém contra o votado continua eleito diretor daquele departamento em específico por um ano. Votado e aceito pela comunidade religiosa, o diretor do Ministério de Recepção<sup>7</sup> tem como tarefa escolher aqueles que irão compor o departamento. Na Igreja Adventista do Sétimo Dia do Bairro de Fátima, a diretora deste departamento é Gertrudes Ferreira da Silva, a mesma trabalha em conjunto com mais 40 pessoas que são divididas 5 equipes para a realização de uma espécie de rodízio conforme demonstrado na figura 7, as recepcionistas uniformizadas. No início do ano o Ministério de Recepção realizou uma programação no intuito de instruir a igreja para que seja mais acolhedora, os registros 8 e 9 foram realizadas no dia do treinamento. Pela manhã ouve a explanação do assunto e a tarde um treinamento em específico para os membros do ministério de recepção dirigido pelo pastor Alexandre Aquino.

---

<sup>7</sup> Disponível: <https://www.adventistas.org/pt/mulher/projeto/ministerio-de-recepcao-igrejaacolhedora/>

**Figura 6: Recepcionistas uniformizadas**



Fonte: registro pessoal

**Figura 7: Treinamento Anual do Projeto Igreja Acolhedora**



Fonte: Registro pessoal

**Figura 8: Líderes das equipes de recepção da IASD - B.de Fatima**



Fonte: Registro pessoal

#### **4. A FIDELIZAÇÃO DE FIÉIS/CLIENTES NAS IGREJAS EVANGELICAS**

Sobre fidelização, Cristina Moutella (2007), assim define: ser fiel é ser digno de fé, ser leal a seus compromissos, que não falha, seguro.

Segundo o dicionário online: **Fidelização**: *substantivo feminino*. Estratégia de *marketing* que visa à conquista da fidelidade do cliente ao uso dos produtos de determinada marca, serviço, loja ou rede de pontos de venda etc. O resultado dessa estratégia.

O objetivo de fidelizar é reter, evitando que aquele cliente migre para outra organização. Para as empresas o interesse é de fidelizar para obter vantagens financeiras, no caso de relações humanas o desejo da fidelidade está voltada para as vantagens emocionais. Para Rodrigues(2002) o ideal é que a fidelidade do cliente seja tão forte que o mesmo torne-se dependente da organização.

Sam Walton dono das redes de Mercado Walmart, nos Estados Unidos e que também se estendeu ao Brasil, tinha uma estratégia para com todos os que vinham a sua loja. A sua estratégia consistia em três aspectos:

- I. Qualidade a um preço reduzido para que todos tivessem acesso aos produtos.
- II. Disponibilidade de amplo estacionamento.
- III. Recepção amigável. A regra dos seus colaboradores era: “De hoje em diante, cada freguês que se aproximar de mim, não importa o que esteja fazendo, eu irei olhá-lo em seus olhos. Irei sorrir e saudá-lo com um bom dia ou boa tarde, o que posso fazer para ajudá-lo?”.

As pessoas que estão na linha de frente (aqueles que realmente falam com o cliente) são aqueles que realmente sabem o que está acontecendo. (Sam Walton)

Ouvir as opiniões dos clientes é sempre importante e faz parte do processo. Além disso, porém, é fundamental ouvir o público interno, que está em contato direto com o cliente todos os dias.

Fazendo uma analogia entre igrejas e empresas, pode-se afirmar que os fiéis e frequentadores são considerados como clientes, portanto eles precisam sentir satisfação com os serviços prestados. Galvão (2001, p.105) menciona a importância da “pós-venda” do produto ou serviço. É preciso convencer e mostrar o valor do produto ou serviço adquirido todos os dias.

Quando os visitantes chegam ao espaço da igreja deve sentir a hospitalidade como uma experiência única, um evento em sua vida, onde se consiste a relação anfitrião e hóspede.

Esta hospitalidade deve ser fruto da necessidade que o levou ali, pode ser que o visitante vá a igreja em busca de algo que lhe complete, de serviços religiosos, em alguns casos estão fragilizados. Através do cuidado e atenção é possível notar a necessidade do visitante, assim gerando reciprocidade, uma vez que quem acolhe também já foi acolhido nesta igreja. Deve ser ofertado ao visitante proteção, segurança, espaço, tempo, companhia, se necessário alimento e um lugar de repouso.

Este visitante traz em si uma expectativa de acolhimento na igreja e os membros da igreja também criam a expectativa sobre quem os visitam.

A experiência desse encontro de visita e membro deve ser algo que toque com profundidade e desperte o desejo do visitante retornar e do anfitrião receber e

acolher. A arte de recepcionar, de acolher é uma virtude que deve ser cultivada e fortalecida. Aqui se pode afirmar que as características da hospitalidade têm influência como um diferencial, portanto o estudo e identificação de tais características contribuem para o desenvolvimento de estratégias visando o atendimento e superação das expectativas dos clientes.

Hospitalidade como prática espiritual é receber e repartir um espaço que é do indivíduo, oferecendo bondade, aceitação, gentileza e conforto, de modo a proporcionar aconchego físico e emocional. As pessoas vão a igreja porque querem sentir algo melhor, ter uma experiência positiva, se chegam a esse ambiente e não encontra o que buscam se sentirão frustradas. Por mais que a igreja esteja em festa, uma programação especial, se o primeiro contato não foi cordial, ali terá um desencantamento.

A apresentação pessoal, a linguagem corporal, o tom da voz, atitudes, palavras e ações são facilmente perceptivas pelas outras pessoas.

Barna (1995, p. 99) mostra em seu livro “Igrejas Amigáveis e Acolhedoras”, o constante crescimento no número de fiéis de algumas igrejas nos Estados Unidos que recebem anualmente pelo menos 500 mil novos membros e a razão para tal crescimento, segundo o autor é o empenho e participação direta do público interno, que trabalham com o engajamento nas causas da igreja e se torna além de um “cliente fiel”, um “cliente evangelista”.

## 5. ANÁLISE DOS DADOS

Iniciamos a entrevista com o seguinte questionamento: qual o seu entendimento dos mesmos sobre hospitalidade?

*Hospitalidades é receber bem as pessoas, tratá-las bem em sem nenhum tipo de diferenças ou acepção. E preencher logo de início a necessidade, ou seja, o anseio que a pessoa está procurando na igreja logo nos primeiros minutos, momentos que ela chega a igreja. Ela cria uma grande expectativa e essa expectativa tem que ser preenchida de maneira inteligente e amável. (E4)*

*A hospitalidade é um ato amável, atendendo suas necessidades tratando o visitante com cortesia, gentileza e acolhimento. (E2)*

Aos outros entrevistados, a hospitalidade é agir com cortesia e ser gentil, sendo solícitos e acolhendo aos que precisam. Em seguida, a segunda pergunta aplicada foi sobre a possibilidade de prática da hospitalidade no ambiente religioso, os entrevistados disseram que:

*Sim, a hospitalidade é fundamental no ambiente religioso, pois o próprio Cristo era hospitaleiro, ele mesmo disse: “aqueles que vem a mim de maneira nenhuma os lançarei fora”. (João 6: 37). Jesus, Ele trabalhou com hospitalidade, receber bem as pessoas e tratá-las bem sem nenhum tipo de preconceito ou segregação. (E4)*

Na terceira pergunta foi questionado sobre a importância de melhorias técnicas de recepção. Os mesmos responderam que sim, é importante ter conhecimentos técnicos que agregam para um bom funcionamento da instituição. (E1). Outro entrevistado diz:

*Sim, é importante, mas a igreja local eu vejo fazendo pouco a esse respeito, mas é a sede administrativa da igreja que é a Associação Maranhense<sup>8</sup>, ela fornece alguns materiais que contribui na hospitalidade na igreja. (E4)*

*Com certeza, é preciso investimento para que haja desenvolvimento das práticas realizadas pela equipe de recepção, e assim tornar-se um a igreja acolhedora. (E3)*

Na quarta pergunta, buscamos entender dos participantes a sua consideração sobre sua igreja local ser hospitaleira. Os participantes responderam que “Sim, pois tem um projeto lindo que é o Projeto Igreja

Acolhedor que incentiva a pratica da hospitalidade”. (E1) e “É preciso melhorar, se integrar mais e acolher a todos sem discriminação. (E3).

Na quinta pergunta, os entrevistados responderam que a hospitalidade contribui de forma positiva para o aumento de número de membros. De acordo com o entrevistado:

*Quando você é bem recebido você volta, você volta onde se sente bem, onde foi bem recebido e eu creio que aquele ditado popular que é ‘a primeira impressão é a que fica’ ainda é valido até nos dia de hoje, então a igreja precisa dar seu cartão de visita, a igreja precisa dar uma boa impressão, não simplesmente como se fosse um teatro, como se fosse atores,*

---

<sup>8</sup> Sede Administrativa da IASD – São Luís. Disponível em: <http://ama.adventistas.org>

*mas de uma forma verdadeira, se a gente prega o amor de Cristo nós devemos mostrar esse amor através da nossa hospitalidade. Se você olhar na bíblia, na cultura judaica melhor dizendo, é uma cultura de hospitaleiros, Abraão quando recebeu a presença de anjos e de Deus mandou preparar pão, os alimentou e a mesma coisa Ló fez quando recebeu os anjos na cidade de Sodoma e Gomorra. (E4)*

Na sexta pergunta, foi questionado sobre o que a igreja faz para ser mais hospitaleira, um dos entrevistados disse que: *“Anualmente tem treinamentos e outras ferramentas que usamos como, folhetos, pregação sobre o bem receber”* (E1). Outro entrevistado respondeu que no início de cada ano a Associação Maranhense<sup>2</sup>, a Ama, que é o órgão regional que administra a igreja no norte do maranhão juntamente com igreja local que é a igreja do bairro de Fátima e o pastor da igreja que sou eu, nós ministramos aulas e treinamentos no início de cada ano mostrando aquilo que deveria ser eliminado na recepção, na hospitalidade e aquilo que deveria ser continuado e aquilo que está sendo esquecido para ser aprimorado e ser incrementado na igreja.

A sétima pergunta foi sobre o que é preciso para ser uma igreja acolhedora. Na opinião dos entrevistados, uma igreja acolhedora precisa ter empatia e não ter discriminação de qualquer tipo (E1), amar ao próximo sem discriminação (E2), e ver suas necessidades de alguma forma e ajudá-lo, receber os amigos com sorrisos, abraços e aperto de mão (E3).

Foi questionado aos entrevistados se os visitantes, há o interesse de retornar a igreja e se tornar membro. Os entrevistados disseram que sim, há o interesse.

*Em parte sim, então muitas pessoas que vão a igreja, não são todas, elas retornam e algumas delas até se tornam membros da igreja. Eu levei uma visita na igreja, mas eu não percebi se ela ficou empolgada com nossa igreja e com desejo de voltar, então a gente falha neste aspecto, o ideal é alcançar 100% de todas as nossas visitas. (E4)*

Ao serem perguntadas quantas pessoas estão envolvidas com a hospitalidade ou com a recepção dos visitantes. Os entrevistados responderam que cerca de 40 pessoas compõem o Ministério de Recepção, mas que todos os membros participam do acolhimento. (E1)

Sobre a percepção dos entrevistados, a décima pergunta foi: A igreja está preparada para receber estes visitantes?

*Parcialmente sim, porque essa pessoa que está sendo recebida na igreja, como eu percebo por essa pergunta, se é novo membro através de batismo, então nós temos pequenos grupos que são grupos relacionais que funcionam nos lares, então isso de certa forma para que o novo membro permaneça na igreja, como eu falei em uma das últimas respostas que eu dei, é uma linha de produção, você recebe a pessoa bem na entrada da igreja, ela em nosso ambiente, ela é bem atendida, ela recebe estudos bíblicos, existe um acompanhamento pós culto, ou seja, entrar em contato com ela, então quando isso acontece você vai na casa da pessoa, faz uma visita, dá um estudos bíblico, desenvolve amizade com ela e insere ela nas atividades da igreja, nos cultos jovens, retiros espirituais, a probabilidade dessa pessoa permanecer, se batizar e ficar conosco é muito maior e evidentemente aliada a oração e ao estudo da bíblia.*  
(E4)

Os outros entrevistados afirmam que “sim, porém precisa melhorar em alguns aspectos” (E1), “por um lado sim, mas é necessário um empenho maior de cada membro para que possa integrar esse novo membro”. (E3)

## 6. CONCLUSÃO

Através das respostas dos participantes que lidam diretamente com a hospitalidade no ambiente religioso, podemos perceber a fundamental importância das práticas da hospitalidade no cenário religioso.

Camargo (2004, p.30) cita que: “a origem da hospitalidade surge, pois, não de alguém que convida, mas de pessoas que necessitam de abrigo e buscam calor humano ao receber o estranho”. Assim os entrevistados disseram que ser hospitaleiro é receber bem, acolher e principalmente atender suas necessidades.

De acordo com (Lashley e Morrison) que “há a necessidade de uma definição ampla que permita a análise das atividades relacionadas com a hospitalidade nos domínios social, privado e comercial”. E através desta pesquisa buscamos outro olhar da hospitalidade, onde demonstramos que existe a prática da hospitalidade religiosa nas igrejas e que precisa avançar mais nas pesquisas desta natureza.

A hospitalidade como dádiva, como algo divino está presente nas igrejas, uma vez que o anfitrião que recebe o visitante, também já esteve em seu lugar e assim continua um ciclo.

Podemos a hospitalidade como ferramenta indispensável para a fidelização de novos membros, porque é através dela que se estreitam os laços com o visitante, não é fácil, deve ser um atendimento aprimorado continuamente a fim de perceber as necessidades que o levou até a igreja. Treinar os membros, investir em capacitação e aperfeiçoar as habilidades é uma ótima estratégia para que se alcance o ideal de satisfação e o Projeto Igreja Acolhedora demonstra seu interesse em acolher os visitantes de forma hospitaleira.

Podemos identificar através desta pesquisa o exercício da hospitalidade como algo voluntário, onde as pessoas não possuem muitas habilidades técnicas de recepção, mesmo tendo 40 participantes diretos no ministério de recepção, ainda é pouco para que seja um serviço de alta qualidade, mas de qualquer forma é importante salientar como a questão da hospitalidade, para muitas empresas capitalistas está se tornando também central no interior das organizações religiosas.

## BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Fernando José de. **Hospitalidade e Religiosidade: Um encontro estratégico no Planalto Central do Brasil**, Brasília, Universidade de Brasília, 2004.

BAPTISTA, I. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

BARNA, GEORGE. **Igrejas Amigáveis e Acolhedoras**. São Paulo: Abba Press, 1995,

CAMARGO, Luiz Octávio de L. **Hospitalidade**, São Paulo: Aleph, 2004.

CASTELLI, G. **Hospitalidade na Perspectiva da Gastronomia e da Hotelaria**. Editora Saraiva, 2006.

DIAS, C. M. M et al. **A Hospitalidade Reflexões e Perspectivas**. Manole. Barueri. 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 2. ed. SP: Atlas, 1991.

LAKATOS, Eva e Marconi, Marina. **Metodologia do Trabalho Científico**. SP: Atlas, 1992.

LASHLEY, C. MORRISON, A. (Orgs) **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri, SP: Manole, 2004.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia Científica: guia para eficiência nos estudos**. 4. ed. SP: Atlas, 1996.

### Material da Internet

Corrales, J. G. F., Pereira, E. M. F., & Boaria, F. **Considerações acerca da hospitalidade religiosa no âmbito da Igreja Católica: alguns estudos de caso**. Rio Grande. Univali. 2017. Disponível em:  
<<https://www.researchgate.net/publication/319695880>. Acesso: 10 de abril 2019

Fredizzi, Valeria Luiza Ferreira. **Facetas da Hospitalidade**, Revista Hospitalidade, 2009. Disponível em:  
<https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/search/search?simpleQuery=hospitalidade+religiosa&searchField=query> . Acesso: 12 abril 2019

Igreja Adventista do Sétimo Dia: **História dos Adventistas e Projeto Igreja Acolhedora** disponível em: <<https://www.adventistas.org/pt/institucional/https://www.adventistas.org/pt/mulher/projeto/ministerio-de-recepcao-igrejaacolhedora/>>. Acesso: 08 março 2019.

Igreja Luiz e Vida. **Ministério de Recepção e Hospitalidade**. Disponível em: <http://www.igreja luzdavid a.com.br/ministerio/recepcao-e-hospitalidade-21.html>  
Acesso em 06 de abril de 2019

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo 2010: número de católicos cai e aumenta o de evangélicos, espíritas e sem religião**  
Disponível em:  
<https://www.ibge.gov.br/busca.html?searchword=evangelicos&searchphrase=all>  
Acesso: 05 de abril de 2019

Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial. **O sagrado dever da hospitalidade**: <http://www.ihuonline.unisinos.br/artigo/6733-o-sagrado-dever-da-hospitalidade>. Acesso: 10 de abril 2019

Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial: **Reflexões e Definições sobre Hospitalidade** - Levantamento por autores,  
Disponível em: <http://www.ibhe.com.br/hospitalidade> . Acesso: 12 de abril 2019

Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial. **Pregação e hospitalidade enchem igrejas**.  
Disponível em: <http://www.ihu.unisinos.br/78-noticias/559440-pregacao-ehospitalidade-enchem-as-igrejas> . Acesso: 13 de abril 2019

Oitava Igreja Presbiteriana. **Ministerio de Integração**. Disponível em:  
<https://www.oitavaigreja.org.br/> . Acesso em 06 de abril de 2019

Paroquia São Sebastião. **Pastoral da Acolhida**. Disponível em:  
<http://paroquiasaosebastiao.com.br/pastoral/pastoral-da-acolhida>. acesso em 06 de abril de 2019

Revista Adventista. **Exercitando a hospitalidade**.  
Disponível em: <http://www.revistaadventista.com.br/blog/2015/08/17/exercitando-ahospitalidade/> . Acesso: 14 de abril 2019

## **APÊNDICES**

Apêndice (Roteiro da Entrevista)

**Universidade Federal do Maranhão**  
**Centro de Ciências Sociais**  
**Curso de Bacharel em Hotelaria**  
**Discente: Renata dos Santos Vieira Baldez**

**Roteiro da entrevista semiestruturada para participantes do Ministério de Recepção da Igreja Adventista do Sétimo Dia**

**Data:** 02/ 06/2019

**Local:** Igreja Adventista do Sétimo Dia

**Número de participantes:** 4

**Perfil dos participantes:**

**1. Para você, o que é Hospitalidade?**

E1: bem receber, acolher.

E2: Hospitalidade é atender e acolher aquele que chega num local com amor e acompanhá-lo durante sua estadia.

E3: tratar as pessoas com cortesia, gentileza e acolhimento

E4: Hospitalidades é receber bem as pessoas, tratá-las bem em sem nenhum tipo de diferenças ou acepção. E preencher logo de início a necessidade, ou seja, o anseio que a pessoa está procurando na igreja logo nos primeiros minutos, momentos que ela chega a igreja. Ela cria uma grande expectativa e essa expectativa tem que ser preenchida de maneira inteligente

**2. Você acredita que é possível a utilização da hospitalidade no contexto religioso?**

E1: Sim. Acredito que podemos exercer a hospitalidade neste ambiente.

E2: Sim, Cristo é o exemplo maior de ser hospitaleiro e na igreja é o que as pessoas buscam um momento com Cristo.

E3: SIM

E4: Sim. Porque o próprio Cristo, Ele era hospitaleiro, ele mesmo disse: aqueles que vem a mim de maneira nenhuma os lançarei fora. Jesus, Ele trabalhou com hospitalidade, receber bem as pessoas e trata-las bem sem nenhum tipo de preconceito ou segregação.

**3. Para você, seria importante a igreja investir em técnicas de melhoria da recepção de visitantes, como cursos, por exemplo?**

E1: Sim, é importante ter conhecimentos técnicos que agregam para um bom funcionamento da instituição.

E2: Sim, para aperfeiçoar as práticas de recepção.

E3: com certeza, é preciso investimento para que haja desenvolvimento das práticas realizadas pelas equipes de recepção e assim tornar-se uma igreja hospitaleira

E4: Sim, é importante, mas a igreja local eu vejo fazendo pouco a esse respeito, mas é a sede administrativa da igreja que é a associação maranhense, ela fornece alguns materiais que contribui na hospitalidade na igreja.

**4. Você considera esta igreja hospitaleira?**

E1: Sim, pois tem um projeto lindo que é o Projeto Igreja Acolhedor que incentiva a pratica da hospitalidade.

E2: Sim, considero, pois a mesma está preparada para receber.

E3: é preciso melhorar, se integrar mais e acolher a todos sem discriminação.

E4: Eu vejo que a igreja tem uma recepção, mas hospitaleira a nossa igreja precisa melhorar muito talvez 80%. Não posso considera nossa igreja tão hospitaleira assim tem que melhora. Por exemplo, está chovendo, tem pegar o guarda-chuva e ir La na rua quando a pessoa está descendo do carro, já alguém da recepção abre o guarda-chuva pra que pessoa não se molhe até entra na igreja. Então tem lojas que fazem isso, já vi até hospitais, o pessoal da recepção abrindo o guarda-chuva para atender o pessoal e a nossa tem falhado nesse aspecto.

**5. De que forma você acha que a hospitalidade contribui para o crescimento do número de membros na igreja?**

E1: Quando você é bem recebido num lugar, você quer voltar e pensa em voltar no lugar sempre, assim através do batismo você acaba aumentando o número de membros.

E2: É praticando a hospitalidade que podemos servir e acolher bem o próximo, assim as visitas se sentirão bem e retornarão, alguns decide se batizar.

E3: contribui de forma positiva, pois quando somos hospitaleiros atraímos mais pessoas e com isso há um aumento significativo de membros.

E4: É muito fácil né. Quando você é bem recebido você volta, você volta onde se sente bem, onde foi bem recebido e eu creio que aquele ditado popular que é 'a primeira impressão é a que fica' ainda é valido até nos dia de hoje, então a igreja precisa dar seu cartão de visita, a igreja precisa dar uma boa impressão, não simplesmente como se fosse um teatro, como se fosse atores, mas de uma forma verdadeira, se a gente prega o amor de Cristo nós devemos mostrar esse amor através da nossa hospitalidade. Se você olhar na bíblia, na cultura judaica melhor dizendo, é uma cultura de hospitaleiros, Abraão quando recebeu a presença de anjos e de Deus mandou preparar pão, os alimentou e a mesma coisa Lô fez quando recebeu os anjos na cidade de Sodoma e Gomorra.

## **6. O que a igreja está fazendo para ser mais hospitaleira?**

E1: Anualmente tem treinamentos e outras ferramentas que usamos como, folhetos, pregação sobre o bem receber.

E2: Toda a igreja é recepcionista, toda a igreja pratica a hospitalidade. Os membros são instruídos e treinados para acolher bem aos que visitam.

E3: realiza treinamentos para toda a igreja.

E4: no início de cada a associação maranhense que é o órgão regional que administra a igreja no norte do maranhão juntamente com igreja local que é a igreja do bairro de Fátima e o pastor da igreja que sou eu, nós ministramos aulas e treinamentos no início de cada ano mostrando aquilo que deveria ser eliminado na recepção, na hospitalidade e aquilo que deveria ser continuado e aquilo que está sendo esquecido para ser aprimorado e ser incrementado na igreja.

## **7. O que é preciso para uma igreja ser considerada hospitaleira?**

E1: Empatia e não ter discriminação de qualquer tipo.

E2: Amar ao próximo sem discriminação, ter empatia.

E3: empatia com os amigos visitantes, ver suas necessidades de alguma forma e ajudá-lo, receber os amigos com sorrisos, abraços e aperto de mão.

E4: Ela precisa a princípio preencher as necessidades de uma pessoa que vai a igreja. Por exemplo, se a pessoa está doente ela vai ao hospital consulta com o médico, então esse anseio tem que ser preenchido, se a pessoa está com fome ela vai ao restaurante esse anseio tem que ser preenchido também, quando uma pessoa vai a igreja ela vai com aquele anseio de adorar a Deus, de desabafar com Deus, pedir algumas coisas para Deus, de agradecer por aquilo que ela recebeu anteriormente. Então quando você bem a pessoa, você cria essa condição, você cria essa condição do anseio ser preenchido na vida do pecador e do adorador, então isso tem que ser feito, receber bem, deixar a pessoa confortável, a vontade e fornecer meios e matéria para que ela possa acompanhar bem o culto.

## **8. Entre as visitas, há o interesse em retornar e se tornar membro da igreja?**

E1: Sim

E2: Sim, temos amigos visitantes que vem a igreja e se batiza pois encontrou o que procurava, bons amigos e irmãos na fé que partilha do mesmo propósito: adorar e servir ao Senhor.

E3: sim, muitas retornam e se batizam.

E4: Em parte sim, então muitas pessoas que vão a igreja, não são todas, elas retornam e algumas delas até se tornam membros da igreja. Eu levei uma visita na igreja, mas eu não percebi se ela ficou empolgada com nossa igreja e com desejo de voltar, então a gente falha neste aspecto, o ideal é alcançar 100% de todas as nossas visitas.

## **9. Quantas pessoas estão envolvidas com a hospitalidade ou recepção de visitantes nesta igreja?**

E1: Temos cerca de 40 pessoas envolvidas divididas em equipes que trabalham diretamente no Ministério de Recepção, mas todos os membros da igreja são envolvidos nas práticas de hospitalidade na igreja local. E2: No ministério de Recepção temos aproximadamente 40 membros ativos diretamente.

E3: Acredito que todos os membros de alguma forma exercem a hospitalidade na igreja.

E4: Não sei ao certo, pois como pastor do distrito que compõe varia igrejas em um distrito, não possuo esses dados.

#### **10. Na sua percepção, a igreja está preparada para receber e acolher esse novo membro?**

E1: Sim, mas reconheço que ainda temos que melhorar em alguns aspectos.

E2: Acredito que sim, mas precisa sempre se aperfeiçoar.

E3: por um lado sim, mas é necessário um empenho maior de cada membro para que possa integrar esse novo membro.

E4: Parcialmente sim, porque essa pessoa que está sendo recebida na igreja, como eu percebe por essa pergunta, se é novo membro através de batismo, então nós temos pequenos grupos que são grupos relacionais que funcionam nos lares, então isso de certa forma para que o novo membro permaneça na igreja, como eu falei em uma das últimas respostas que eu dei, é uma linha de produção, você recebe a pessoa bem na entrada da igreja, ela em nosso ambiente, ela é bem atendida, ela recebe estudos bíblicos, existe um acompanhamento pós culto, ou seja, entrar em contato com ela, então quando isso acontece você vai na casa da pessoa, faz uma visita, dá um estudos bíblico, desenvolve amizade com ela e insere ela nas atividades da igreja, nos cultos jovens, retiros espirituais, a probabilidade dessa pessoa permanecer, se batizar e ficar conosco é muito maior e evidentemente aliada a oração e ao estudo da bíblia.

**ANEXO**

(Termo de Consentimento Livre e Esclarecido)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**  
**Departamento de Turismo e Hotelaria - DETUH**  
**Curso de Bacharelado em Hotelaria**



### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Eu, \_\_\_\_\_, portador do RG. N° \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, aceito participar da pesquisa intitulada “**A hospitalidade como estratégia de fidelização de novos membros: Análise do Projeto Igreja Acolhedora**”, desenvolvida pela acadêmica/pesquisadora Renata dos Santos v e permitindo que obtenha dados, fotografia, filmagem ou gravação de minha pessoa para fins de pesquisa científica. Tenho conhecimento sobre a pesquisa e seus procedimentos metodológicos.

Autorizo que o material e informações obtidas possam ser publicadas em aulas, seminários, congressos, palestras ou periódicos científicos. Porém, não deve ser identificado pelo nome em qualquer uma das vias de publicação ou uso.

As fotografias, os dados, as filmagens e gravações de voz ficarão sob propriedade do pesquisador pertinente ao estudo e, sob a guarda dos mesmos.

São Luís. \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

---

Nome completo do pesquisado