



RECEPÇÃO – GUIA PRÁTICO –

Conceitos – Cuidados – Recomendações

“Alegrei-me quando me disseram: Vamos à Casa do SENHOR.” (Sl 122.1)



Revisão e Editoração – Paulo Raposo Correia

11/03/2024



Sumário

INTRODUÇÃO	2
1. CARACTERÍSTICAS DO RECEPCIONISTA.....	4
2. CUIDADOS BÁSICOS	5
3. RECOMENDAÇÕES	11
4. RESPONSABILIDADES DAS LIDERANÇAS DA RECEPÇÃO	12
5. OBSERVAÇÕES FINAIS	13
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	13

A equipe de recepção é o cartão de visitas e o espelho de nossa Igreja. O visitante que, ao entrar no Templo é acolhido de maneira especial, tenderá a guardar esta primeira impressão sentindo que, efetivamente, entrou na Casa de Deus.

Um bom atendente é como o sal, que traz paladar e sabor ao alimento, além de preservá-lo contra a deterioração (Mateus 5.13). O sal age de maneira invisível, mas eficaz, o que o torna indispensável em sua ação e propósito. Assim também deve ser o recepcionista que, com sua presença, acrescenta exuberância e encorajamento a toda a Igreja.

Um bom atendente pode ser também comparado a uma cidade plantada sobre uma colina (Mateus 5.14). Ele facilmente se tornará um referencial de apoio a todos os que visitam a Igreja. Ele é o elo que liga as necessidades específicas de uma pessoa aos recursos que estão à sua disposição, como o acesso aos Pastores, aos músicos, aos professores, à secretaria, ao serviço médico, só para citar uns poucos exemplos.

Um bom atendente é como a luz que ilumina os homens (Mateus 5. 16). A luz traz não apenas calor, como ilumina a todos os que estão à sua volta. Brilhar é algo que deve estar naturalmente presente no caráter de um cristão. Da mesma forma que o Pastor prega na dependência do Espírito Santo, ou o músico executa seu trabalho no Espírito, assim também o atendente deve realizar sua obra no Poder do Espírito Santo e assim trazer glória para a casa do Senhor.

Em outras palavras, o atendente é a Igreja.

A principal preocupação da equipe de recepção deve ser a de proporcionar a melhor acolhida possível aos visitantes ou membros da Igreja.

Seus integrantes devem ser pessoas com facilidade de relacionamento, que saibam transmitir calor humano, tenham compromisso com a Igreja, habilidade de liderar, Espírito amigo e ajudador, discernimento e muito entusiasmo.

O Reverendo Nélio da Silva, em texto destinado a ensinar pessoas a receber visitantes, listou as características essenciais do bom recepcionista, que são aqui transcritas¹:

¹ Silva, Nélio da – *Desenvolvendo um bem-sucedido Ministério de atendentes*

1. CARACTERÍSTICAS DO RECEPCIONISTA

- 1.1. **Amor** - O amor que o apóstolo Paulo descreve na sua carta aos coríntios é um tipo de sentimento que revela um espírito de consideração e respeito, o qual não depende das atitudes e formas de comportamento das pessoas. Como alguém disse numa ocasião, “O Espírito Santo pode até mesmo ajudá-lo a amar uma pessoa da qual você não gosta. Esse tipo de amor não está na dependência da ação ou reação alheias, e sim da atitude daquele que ama”.
- 1.2. **Alegria** – A frieza, a letargia, enfim, a atitude mecânica por parte de um atendente é algo muito deprimente para o visitante, inclusive para aquele que tem o hábito de frequentar uma determinada Igreja. Em contraste, a atitude de um atendente eficiente, que irradia alegria, é uma experiência muito agradável e exuberante para quem comparece à adoração.
- 1.3. **Paz** – A presença de um bom atendente, tranquilo e simpático, traz paz e calma em qualquer situação. Sua presença faz o milagre de minimizar problemas, e sua maneira sábia, prudente e correta de lidar com eventuais dificuldades traz profunda segurança.
- 1.4. **Paciência** – Paciência é uma das mais importantes qualidades de um bom atendente. O próprio prédio da Igreja, seu ambiente, ministério e inclusive o povo que a frequenta tem, muitas vezes, o poder de provocar impaciência e irritação entre os atendentes. No entanto, é o atendente paciente quem irá determinar o tipo de problema capaz de irritá-lo.
- 1.5. **Benignidade** – Esse espírito faz com que o atendente seja uma pessoa fácil de com ela lidar ou ter contato, e não alguém fechado e distante. Calma e tranquilidade irão inspirar confiança nas outras pessoas.
- 1.6. **Bondade** – O Senhor em sua Palavra não instiga as pessoas a serem inteligentes, astutas ou ricas. No entanto, em muitos lugares de sua Palavra ele faz ver claramente que a qualidade básica, que deve estar sempre presente naquelas que são cheias do Espírito Santo é a bondade, em harmonia com espírito afável e gentil. Esta virtude fará com que o atendente desempenhe sua função de uma forma muito mais eficiente.

- 1.7. Fidelidade** – Atender com seriedade a sua responsabilidade e ser um bom companheiro de equipe é característica absolutamente essencial a um atendente. Conservar-se atento em seu posto e fiel em sua missão irá, sem dúvida, inspirar outros a desempenhar um serviço melhor e mais dedicado.
- 1.8. Mansidão** – Um bom atendente jamais abusa da sua autoridade. Pelo contrário, ele se concentra nas necessidades das pessoas, esquecendo-se, sempre que necessário, de si mesmo e dando a primazia aos outros.
- 1.9. Domínio próprio** – Será simplesmente impossível controlar as pessoas se não conseguirmos nos controlar a nós mesmos.
- 1.10. Contra essas coisas não há Lei** – Nenhum atendente ou Pastor pode escrever regulamentos suficientes para fazer frente a toda e qualquer circunstância que terá de enfrentar na rotina do seu ministério. Será apenas mediante uma atitude inteligente e disciplinada que eles serão chamados a tomar pequenas decisões, as quais poderão contribuir fortemente para se tornarem parte da solução ou parte do problema.

2. CUIDADOS BÁSICOS

A recepção de pessoas demanda a aplicação de determinadas regras de etiqueta que devem ser adotadas com habitualidade, de modo a serem incorporadas, de maneira natural, à atitude do recepcionista.

Por etiqueta entendemos as regras e protocolos de convivência estabelecidos pela sociedade em determinado período, e todo o cerimonial usado no tratamento de autoridades e pessoas em geral.

Essas regras não são fixas e podem sofrer alterações ao longo dos tempos, mas certamente são auxiliares valiosas para o perfeito convívio social. O recepcionista cristão deve extrair da Bíblia, nossa regra de fé e de prática, ensinamentos de etiqueta, como veremos a seguir:

- 2.1. CORTESIA** - primeira grande regra de etiqueta refere-se à cortesia que deve reger as relações interpessoais. A epístola de Tiago, 2.9 assim ministra: *“se, todavia, fazeis acepção de pessoas, cometeis pecado, sendo arguidos pela lei como transgressores”*.

Isto significa que devemos tratar igualmente todas as pessoas. Ora se temos todos a tendência de tratar bem os poderosos, devemos, em relação aos humildes, usar do mesmo critério. A cortesia é justamente a atitude de ser delicado e gentil com as pessoas de um modo geral, compreendendo falar mansamente, usar linguagem adequada e acima de tudo prestar atenção ao que nos dizem. Essa atitude não significa ser subserviente ou estar permanentemente humilhado, ao contrário, informa a sabedoria e educação de quem assim age.

Alguns cuidados podem ser adotados pelo recepcionista, visando ser o mais cortês possível com o visitante. Vejamos alguns deles:

2.2. A APARÊNCIA – Não há regras de etiqueta específicas para o bem vestir.

Neste caso, o bom senso deve sempre prevalecer. Tenha em mente que a simplicidade pode ser um grande trunfo e o vestir-se em excesso, ou seja, além do que pede a ocasião, pode ser de mau tom. A sobriedade, com muito mais razão, deve ser observada na Igreja. Um decote profundo demais ou uma roupa exótica ou curta demais distrai a atenção dos que estão à volta e a desvia do essencial que é o culto a Deus. Seja qual for sua forma de vestir, o recepcionista deve sempre ter em mente que a correção e limpeza de seus trajes expressam não apenas o cuidado que dispensa à própria imagem, mas também a consideração que tem pelo trabalho do Senhor e por aqueles que vêm à Sua Casa. Assim, quando no trabalho de recepção, os homens devem optar por calça e camisa social, e as mulheres devem evitar decotes ousados e vestidos curtos ou muito justos, preferindo roupas mais confortáveis e discretas. Os sapatos devem estar limpos e engraxados e os cabelos penteados e bem asseados. E atenção ao perfume. O excesso pode atrapalhar. Primeiro porque se todos estiverem muito perfumados, o ar ficará irrespirável e depois porque a beleza do perfume deve estar em sua sutileza.

2.2.1. POSTURA – Trata-se da forma como o corpo inteiro se comporta, estica-se ou se contrai. Tão importante como o traje adequado é a postura correta. O bom atendente ou recepcionista deve estar sempre pronto a receber um novo visitante e sua expressão corporal demonstrará, tanto quanto seu sorriso, o quanto o convidado é bem-vindo. Preste atenção a alguns importantes detalhes:

Para andar:

- Seja natural. Nada de costas curvas ou bumbum empinado ou rebolado ou cabeça baixa.
- Os passos devem ser curtos e paralelos. Passos longos são próprios para as caminhadas na praia, não para a recepção de pessoas.
- Ao subir uma escada, coloque o peso do corpo na ponta dos pés, colocando todo o pé no degrau – diminui o barulho das passadas e mantém seu equilíbrio. Ao receber um visitante talvez seja preciso ajudá-lo a subir as escadas. Para tanto o seu próprio equilíbrio é fundamental. Se não puder auxiliar o visitante, procure quem possa fazê-lo.
- Ao descer uma escada, faça-o ligeiramente de lado. Isso ajudará a manter o equilíbrio e a visão dos degraus. Sempre que possível, utilize o corrimão, o que lhe dará maior firmeza.

Braços e mãos:

- O bom recepcionista não deve estar de braços cruzados. Esta é uma postura pouco acolhedora, demonstra que o atendente está se protegendo de algo ou alguém.
- Mãos na cintura, em forma de açucareiro, tampouco são apropriadas.
- Mantenha os braços livres e soltos ao longo do corpo, ou as mãos sobrepostas na altura da cintura. Essas são posturas elegantes e bem naturais.
- Se estiver cansado, experimente levar os braços levemente para as costas, com as mãos quase se tocando.
- Não contorça as mãos, este pode ser um sinal de nervosismo ou insegurança.
- Nunca mantenha as mãos na boca ou enrole os cabelos ou mexa no rosto.

Se precisar abaixar:

- Ao se abaixar, evite ficar de costas para a porta, pois esta é uma posição feia.
- Se necessitar pegar algo que caiu, flexione os joelhos e abaixe-se, pois abaixar com as pernas retas, além de não ser anatomicamente recomendável, tende a levantar a saia das mulheres na parte de trás.

2.3. OS GESTOS

Os gestos são um complemento da palavra. Têm um significado cultural nem sempre igual em todos os lugares. Portanto, muita atenção com os exageros.

Evite:

- dedo em riste.
- apontar para o que não deve.
- segurar o visitante pelos braços, ombros, demonstrando excessiva intimidade.
- gesticular em demasia.
- gestos agressivos.

2.4. AS MÍMICAS

As expressões faciais são tão importantes quanto a fala na comunicação entre pessoas. Portanto, o recepcionista deve estar atento à sua própria expressão facial, que deve indicar toda a satisfação que tem na realização de seu trabalho, mas também à expressão facial do visitante, ela tem um significado especial e merece ser observada com atenção, o que facilitará a comunicação.

2.5. O OLHAR

Os olhos, como se diz, são as janelas da alma. Ao abordar um visitante, fale com a boca, estabeleça um contato físico, como um aperto de mãos, e sorria com os olhos. Procure olhar o visitante nos olhos. Demonstre cortesia também a partir do seu olhar. Não olhar ou olhar de forma indiferente para

o visitante, pode fazê-lo não se sentir à vontade ou mesmo espantá-lo do nosso convívio.

2.6. A VOZ

Procure ouvir sua própria voz. Controle o volume da emissão sonora. Uma voz muito alta é tão desagradável quanto um sussurro. O visitante deve sentir o conforto de seu acolhimento. Portanto, evite falar rápido ou lento demais, não use gírias ou palavras pouco conhecidas. Articule bem as palavras e concentre-se no que diz ao visitante ou no que ouve dele. A modulação é também essencial para uma boa comunicação. Nada mais cansativo que uma voz monocórdia. Fale com sentimento, enfatize o que considera importante com a variação do timbre sonoro. Evite “comer” o final das palavras, evite o decrescendo final, que ocorre geralmente nos fins de frase.

2.7. APRESENTAÇÕES E CUMPRIMENTOS

- Tome sempre a iniciativa de abordar o visitante. Não o deixe se sentir perdido na Casa do Senhor.
- Apresente-se utilizando as expressões *“como vai”*, *“bom dia”*, *“que bom tê-lo aqui conosco”* e outras do gênero.
- Evite o *“muito prazer”*, que deve ser usado apenas ao final, na despedida, quando se dirá que foi um prazer conhecer o visitante, e que esperamos vê-lo novamente em breve.
- Tenha sempre à mão a ficha do visitante, preenchendo-a, sempre que possível. Seja gentil indagando do visitante se ele não gostaria de fornecer alguns dados para que a Igreja possa manter contato e anote as informações fornecidas. A ficha deverá conter espaço para o **nome, endereço, telefone, Igreja a que pertence o visitante, quando for o caso, e-mail e dia e mês do nascimento**. Somente preencha todos os dados da ficha se o visitante tiver interesse. Não deixe de anotar, contudo, o nome e origem do visitante.

Muitas vezes o atendente precisará apresentar os visitantes a outras pessoas. Algumas regras devem ser obedecidas, atendendo à hierarquia:

- O mais novo deve ser apresentado ao mais velho, e não o contrário.
- O menor em hierarquia é apresentado ao maior.
- O cavalheiro é apresentado à senhora.

Cabe à senhora, ao mais velho ou ao maior em hierarquia estender a mão para o cumprimento.

Atenção aos apertos de mãos, que são reveladores da personalidade das pessoas.

Evite:

- os muito fortes e violentos, que transmitem rudeza.
- os muito fracos e leves, que transmitem insegurança e desatenção.
- sobrepor a mão livre às mãos entrelaçadas, pois indica insegurança.

Observe que tapinhas nas costas e abraços podem constranger o visitante. Somente adote tal postura se estiver absolutamente seguro de que seu gesto será bem recebido como um sinal de caloroso acolhimento.

Os beijos entre pessoas que estão sendo apresentadas também não são convenientes, mas não devem ser negados se a iniciativa for do próprio visitante.

2.8. A ATITUDE DOS ATENDENTES

- O recepcionista deve estar presente em seu posto, pelo menos meia hora antes do início de seu turno de trabalho.
- Deve checar o material da recepção, que consiste, basicamente em ficha de visitante, folha de estatísticas, papel em branco para alguma pequena anotação, folhetos e material de evangelização disponível, caneta.
- Estar sempre a postos na recepção, próximo à entrada, para o atendimento dos visitantes. A área de acolhimento não deve, em hipótese alguma estar abandonada.

- Tomar sempre o primeiro passo em direção ao visitante.
- Registrar os dados dos visitantes.
- Concentrar-se na recepção, evitando alongar-se em conversas com amigos e conhecidos. É claro que todos devem ser cumprimentados da mesma maneira cordial e afetuosa, mas sua função é fazer os visitantes se sentirem bem-vindos.
- Estar ciente da localização do posto de atendimento médico para um caso de emergência, sabendo também onde estão sentados os médicos de plantão.
- Anotar e comunicar aos Pastores, os nomes e origem de convidados especiais presentes ao culto.
- Ter à mão a planta baixa da igreja, de modo a facilitar a indicação aos visitantes da localização das salas da Escola Bíblica Dominical, Berçário, Classes de Crianças etc.
- Apresentar o visitante a, pelo menos, um membro da Igreja. Quando o fizer, esteja apto a dizer o nome do visitante com segurança.
- Indagar se o visitante tem alguma pergunta ou se precisa de alguma coisa.
- Preencher, ao final de seu plantão, folha de estatística em que devem ser registrados os principais fatos ocorridos na área da recepção.
- Estar pronto para servir. Uma das coisas de mais valor na vida é a ajuda e o serviço que prestamos às pessoas.
- Sorrir..... Sorrir..... Sorrir. São necessários 72 músculos para franzir o rosto e apenas 14 para sorrir.

3. RECOMENDAÇÕES

- Evite os mal-entendidos. Seja o mais cordial possível. Procure usar sempre uma linguagem clara e direta.
- Não adote uma postura pedante.
- Procure falar com todas as pessoas que passam pela recepção, mesmo que sejam membros antigos da Igreja.
- Sorriso constante é fundamental.

- Seja cortês em todo o tempo.
- Nunca coloque seu convidado em situação de inferioridade.
- Não responda ao desabafo ou à crítica.
- Jamais adote um comportamento irônico ou de desprezo.
- Evite brincadeiras, anedotas ou críticas.

4. RESPONSABILIDADES DAS LIDERANÇAS DA RECEPÇÃO

Líder, na definição do dicionário Houaiss da língua portuguesa, é “1. indivíduo que tem autoridade para comandar ou coordenar outros. 2. pessoa cujas ações e palavras exercem influência sobre o pensamento e comportamento de outras”.

Na recepção, é necessário que tenhamos alguém capaz de direcionar a atuação dos demais voluntários, de modo a que se mantenha um padrão uniforme de conduta, independentemente das capacidades e habilidades individuais dos recepcionistas. A coordenação dos trabalhos da recepção é fundamental para que o recepcionista não se sinta abandonado em seu posto, não tendo com quem discutir um problema específico ou alguma dúvida em sua atuação. O líder deve ter, portanto, grande capacidade de resolver situações difíceis e ser capaz de orientar, adequadamente a atuação dos demais recepcionistas.

- Os líderes responsáveis pela recepção devem estar prontos para ajudar os atendentes de plantão no acolhimento dos visitantes, sem, contudo, realizar o trabalho destes últimos.
- Devem selecionar e treinar novos recepcionistas com regularidade.
- Deve promover pequenos encontros para a troca de impressões, discussão dos maiores problemas encontrados e proposição de soluções.
- Providenciar para que a área da recepção esteja sempre provida do material necessário ao acolhimento.

- Recolher os relatórios das atividades de cada grupo de acolhimento, especialmente a folha de estatísticas, para apresentá-los, com regularidade, a pessoa responsável pela Área de Recepção.
- Encaminhar nomes e pedidos de oração aos Pastores.
- Identificar os visitantes, procurando manter contato após o culto, convidando-os para retornar à Igreja em oportunidade próxima.

5. OBSERVAÇÕES FINAIS

O trabalho de recepcionar pessoas demanda uma grande dose de desprendimento e boa vontade. A recompensa de tal atividade é, certamente, o olhar agradecido e a volta do visitante em outra oportunidade.

Trata-se de um grande Ministério, que visa aproximar pessoas e acolhê-las no melhor espírito cristão. Seu exercício deve ser encarado com seriedade e compromisso.

Recepcionar pessoas significa estar cada vez mais integrado à Igreja. A participação das diversas Sociedades Internas nesse Ministério é de fundamental importância.

O visitante que comparece pela primeira vez à nossa Igreja deve sair com a vontade de retornar em breve, trazendo outros visitantes.

Estejamos sempre a postos para acolhê-los com fraterno amor Cristão.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Este guia foi originalmente elaborado a partir de material contido na apostila “A Arte de Receber”, de autoria do Rev. Eurípedes da Conceição e de Beatriz R. Campos, sendo preparado especialmente para a reunião do Supremo Concílio da Igreja Presbiteriana do Brasil, realizada no mês de julho de 2002, na Igreja Presbiteriana do Rio de Janeiro.

Foram também utilizados dados da apostila “Protocolo e etiqueta para visitas oficiais” de Gilda Fleury Meirelles.



**Edição Revisada
MAR/2024**