



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE CENTRO DE
CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
TURISMO DOUTORADO EM TURISMO**

ADRIANA MELO SANTOS

PASTORAL DO TURISMO: A HOSPITALIDADE NO CENÁRIO DA FÉ CATÓLICA

Linha de Pesquisa: Turismo e Desenvolvimento Regional Tema da Pesquisa:

Desenvolvimento Sustentável do Turismo

NATAL

2024

ADRIANA MELO SANTOS

PASTORAL DO TURISMO: A HOSPITALIDADE NO CENÁRIO DA FÉ CATÓLICA

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo [PPGTUR] da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito obrigatório para obtenção do título de Doutora em Turismo.

Orientação: Dra. Maria Lúcia Bastos Alves
Coorientação: Dr. Ricardo Lanzarini

NATAL

2024

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Sistema de Bibliotecas - SISBI
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Santos, Adriana Melo.

Pastoral do turismo: a hospitalidade no cenário da fé católica / Adriana Melo Santos. - Natal, 2024.
270f.: il.

Tese (Doutorado em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas - Programa de Pós-Graduação em Turismo. Natal, RN, 2024.

Orientação: Profa. Dra. Maria Lúcia Bastos Alves.

Coorientação: Prof. Dr. Ricardo Lanzarini.

1. Hospitalidade - Tese. 2. Turismo religioso - Tese. 3. Pastoral do turismo - Tese. 4. Experiência de fé - Tese. I. Alves, Maria Lúcia Bastos. II. Lanzarini, Ricardo. III. Título.

RN/UF/Biblioteca CCSA

CDU 338.48-6:2

ADRIANA MELO SANTOS

PASTORAL DO TURISMO: A HOSPITALIDADE NO CENÁRIO DA FÉ CATÓLICA

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo [PPGTUR] da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito obrigatório para obtenção do título de Doutora em Turismo.

Orientação: Dra. Maria Lúcia Bastos Alves
Coorientação: Dr. Ricardo Lanzarini

Aprovada em 26 de setembro de 2024.

Presidente da Banca (Orientadora) – Maria Lúcia Bastos Alves,
Dra.
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN

Coorientador – Ricardo Lanzarini, Dr.
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN

Examinador Interno ao Programa – Guilherme Bridi, Dr.
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN

Examinador Externo à Instituição – André Ricardo de Souza,
Dr.
Universidade Federal de São Carlos – UFSCAR

Examinador Externo à Instituição – Christian Dennys Monteiro
de Oliveira, Dr.
Universidade Federal do Ceará – UFC

Examinadora Externa à Instituição – Natália Silva Coimbra de
Sá, Dra.
Universidade do Estado da Bahia – UNEB

AGRADECIMENTOS

A Deus e à Santa Dulce dos Pobres, que me conduziram por caminhos de graça e aprendizado, me fortalecendo com resiliência e fé ao longo desta jornada.

Aos meus pais, por serem minha maior referência, meu apoio incondicional, e minha inspiração diária. Tudo que faço é por vocês e para vocês, sempre.

Aos meus amigos, Patrícia Reis, Marianna Saldanha, Cris Barata, Eliete Barros, Danilo de Jesus, Juliana Fernandes, Fabricio Amorim, Márcia Rebeca Lima, Sandra Pereira, Josineia Ribeiro, Diogo Gomes e Renata Carvalho. Agradeço por nunca desistirem de mim, mesmo diante de tantos 'nãos' decorrentes das ausências pelas demandas doutorais. Vocês foram pilares fundamentais em minha vida.

À Kassia Guedes, Gilmara Barros, Rafaele Sabá e Jacskon Souza, por terem sido verdadeiros parceiros de caminhada, confidências, trocas e amizade. Suas presenças tornaram esse percurso mais leve e significativo.

À Pastoral de Turismo, na pessoa do Pe. Manoel Filho, Andrea Bulcão e Dom Irineu. Aprendi muito com vocês e agradeço profundamente pela hospitalidade e disponibilidade de sempre.

Aos meus orientadores, Prof. Dra. Maria Lúcia Bastos Alves e Prof. Dr. Ricardo Lanzarini, por terem me guiado com sabedoria, partilhando seus conhecimentos e me inspirando a seguir em frente.

E, finalmente, aos professores que participaram das minhas bancas de qualificação e defesa, meu sincero obrigado por me proporcionarem a abertura de novos caminhos de pesquisa e por suas valiosas contribuições para o meu desenvolvimento acadêmico.

RESUMO

Esta tese busca compreender como a Pastoral do Turismo (Pastur) em Salvador, Bahia, articula suas estratégias para promover experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica, dentro do contexto do turismo religioso. Nesse cenário, a hospitalidade é um elemento crucial que se entrelaça com os valores espirituais, moldando as vivências dos visitantes. A pesquisa, de caráter qualitativo, descritivo e exploratório, foi conduzida através de análise documental, bibliográfica e participante, complementada por entrevistas semiestruturadas e grupos focais com representantes da Igreja, do setor turístico e visitantes. Focando nos roteiros de fé implementados desde 2017, como o Arte e Fé, Caridade e Fé, e Conventos e Mosteiros, a pesquisa observa as práticas de hospitalidade e suas implicações no turismo religioso. Os resultados mostram que a Pastur desempenha um papel fundamental na harmonização dos interesses espirituais e econômicos, promovendo uma hospitalidade que respeita os aspectos domésticos, sociais e comerciais da experiência, conforme a teoria de Lashley. Além disso, a pesquisa destaca os desafios enfrentados na implementação dessas práticas, como a necessidade de equilibrar a autenticidade das experiências com as demandas comerciais. A tese conclui que as estratégias de hospitalidade da Pastur em Salvador podem servir de modelo para outras regiões, demonstrando como a intersecção entre turismo e religião pode contribuir para um desenvolvimento sustentável, ao mesmo tempo em que enriquece a experiência espiritual dos participantes. Nesse contexto, a hospitalidade, ao ser adaptada às demandas do turismo, emerge como uma prática central que sustenta e fortalece as tradições devocionais, mantendo a conexão entre os visitantes e os espaços sagrados, além de impulsionar o desenvolvimento econômico e social da região.

Palavras-chaves: Hospitalidade; Turismo Religioso; Pastoral do Turismo; Experiência de Fé.

ABSTRACT

This thesis seeks to understand how the Pastoral Tourism (Pastur) in Salvador, Bahia, articulates its strategies to promote hospitality experiences in Catholic faith itineraries within the context of religious tourism. In this scenario, hospitality is a crucial element intertwined with spiritual values, shaping the experiences of visitors. The research, qualitative, descriptive, and exploratory in nature, was conducted through documentary, bibliographic, and participant analysis, complemented by semi-structured interviews and focus groups with representatives of the Church, the tourism sector, and visitors. Focusing on the faith itineraries implemented since 2017, such as the Arte e Fé, Caridade e Fé, and Conventos e Mosteiros itineraries, the research observes the hospitality practices and their implications in religious tourism. The results show that Pastur plays a fundamental role in harmonizing spiritual and economic interests, promoting hospitality that respects the domestic, social, and commercial aspects of the experience, according to Lashley's theory. Additionally, the research highlights the challenges faced in implementing these practices, such as the need to balance the authenticity of experiences with commercial demands. The thesis concludes that Pastur's hospitality strategies in Salvador can serve as a model for other regions, demonstrating how the intersection between tourism and religion can contribute to sustainable development while enriching the spiritual experience of participants. In this context, hospitality, when adapted to the demands of tourism, emerges as a central practice that sustains and strengthens devotional traditions, maintaining the connection between visitors and sacred spaces, and driving economic and social development in the region.

Keywords: Hospitality, Religious Tourism, Pastoral Tourism, Faith Experience

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Mapa mental do capítulo teórico sobre a hospitalidade no cenário da fé	30
Figura 2: Mapa mental do capítulo teórico sobre cenários da fé católica	35
Figura 3: Esfera das Experiências	36
Figura 4: Pirâmide da Experiência	37
Figura 5: Modelo da Experiência e Relacionamento com o cliente	38
Figura 6: Domínios da Hospitalidade	40
Figura 7: Dimensões da Experiência de Hospitalidade	42
Figura 8: Mapa mental do capítulo teórico sobre experiência de hospitalidade	45
Figura 9: Mapa mental do capítulo teórico sobre os aspectos dogmáticos da Pastoral do Turismo	49
Figura 10: Dimensões da ação da Pastur	50
Figura 11: Núcleos brasileiros da Pastur	51
Figura 12: Linha do tempo dos encontros nacionais da Pastur	53
Figura 13: Mapa mental do capítulo teórico sobre a Pastur Brasil	57
Figura 14: Fases da pesquisa	58
Figura 15: Design da Pesquisa	59
Figura 16: Nuvem de palavras com a recorrência das palavras-chave	64
Figura 17: Marca dos Roteiros de Fé em Salvador	66
Figura 18: Marca do Roteiro Arte e Fé	67
Figura 19: Marca do Roteiro Caridade e Fé	68
Figura 20: Marca do Roteiro Convento e Mosteiros	69
Figura 21: Tipologia da pesquisa científica	70
Figura 22: Participantes da pesquisa	73
Figura 23: Momentos da observação participante	75
Figura 24: Design de aplicação das entrevistas	76
Figura 25: Design da coleta de dados nas redes sociais	77
Figura 26: Design das categorias de análises	79
Figura 27: Mapa conceitual dos resultados sobre a identidade da Pastur	93
Figura 28: Palavras mais frequentes sobre Turismo e Hospitalidade a partir da percepção dos participantes da pesquisa	95
Figura 29: Percepção dos participantes da pesquisa sobre a relação entre religiosidade e hospitalidade	97

Figura 30: Percepção dos participantes da pesquisa sobre a hospitalidade na experiência de fé	100
Figura 31: Mapa conceitual dos resultados relacionados a compreensão e mobilização da Pastur no âmbito da hospitalidade e do turismo	103
Figura 32: Mapa conceitual da visão católica sobre Turismo e Hospitalidade	106
Figura 33: Influência do processo canônico no turismo religioso	108
Figura 34: Infraestrutura para o Turismo Religioso em Salvador	112
Figura 35: Mapa conceitual dos resultados relacionados a infraestrutura e impacto do Turismo Religioso Católico em Salvador	119
Figura 36: Linha do tempo da criação dos Roteiros de Fé Católica em Salvador	121
Figura 37: Desafios enfrentados pelos participantes da pesquisa na formação dos Roteiros de Fé Católica em Salvador	123
Figura 38: Participação dos atores na formação dos Roteiros de Fé Católica em Salvador	125
Figura 39: Mapa conceitual dos resultados relacionados ao processo de modelagem das experiências	131
Figura 40: Capacidade de acolhimento das comunidades eclesiais dos Roteiros de Fé Católica em Salvador	136
Figura 41: Fluxo de visitantes nos Roteiros de Fé Católica em Salvador	138
Figura 42: Aspectos da visita dos Roteiros de Fé Católica em Salvador	141
Figura 43: Mapa conceitual dos resultados relacionados a avaliação da experiência e estrutura	144
Figura 44: Mapa conceitual dos resultados relacionados ao aprimoramento dos Roteiros de Fé	149
Figura 45: Mapa conceitual dos elementos constitutivos das experiências de hospitalidade nos Roteiros de Fé	151
Figura 46: Comunidades Eclesiais que integram os Roteiros de Fé Católica em Salvador	156
Figura 47: Exemplo de avaliação no site Tripadvisor	158
Figura 48: Gênero dos visitantes das Comunidades Eclesiais utilizadas na amostra do estudo	160
Figura 48: Origem dos visitantes das Comunidades Eclesiais utilizadas na amostra do estudo	161
Figura 50: Tipo de companhia dos visitantes das Comunidades Eclesiais utilizadas na amostra do estudo	162

Figura 51: Quantitativo de avaliações no Tripadvisor das Comunidades Eclesiais utilizadas na amostra do estudo	164
Figura 52: Pontuação dos visitantes	166
Figura 53: Ano de realização das viagens	167
Figura 54: Mês de realização das viagens	167
Figura 55: Modelo de análise das experiências de hospitalidade nos reviews	170
Figura 56: Dimensões das experiências de hospitalidade presentes nos reviews	171
Figura 57: Nuvem de palavras	174
Figura 58: Atributos identificados nos reviews	175
Figura 59: Consequentes da experiência identificados nos reviews	176
Figura 60: Registros do assédio de ambulantes aos visitantes	179
Figura 61: Mapa conceitual da percepção dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade nos Roteiros de Fé Católica	181
Figura 62: Mapa conceitual sobre as experiências de hospitalidade proporcionadas (ou não) nos Roteiros de Fé Católica	184
Figura 63: Convites das reuniões da Governança do Turismo Católico de Salvador	191
Figura 64: Mapa conceitual dos resultados da observação participante	195
Figura 65: Legenda a ser utilizada para representar os atores que possuem articulação com a Pastur Salvador	196
Figura 66: Quantitativo de publicações analisadas para representar a articulação com a Pastur Salvador	197
Figura 67: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2014	198
Figura 68: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2015	199
Figura 69: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2016	200
Figura 70: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2017	201
Figura 71: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2018	202
Figura 72: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2019	203
Figura 73: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2020	204
Figura 74: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2021	205
Figura 75: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2022	206
Figura 76: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2023	207
Figura 77: Síntese das articulações expressas nas linhas do tempo no período entre 2015 e 2023	208
Figura 78: Síntese das estratégias de articulação da Pastur em Salvador	209

Figura 79: Percepção dos participantes da pesquisa sobre a articulação da Pastoral com os stakeholders do turismo	210
Figura 80: Mapa conceitual dos resultados da análise das redes sociais e da percepção dos stakeholders	212
Figura 81: Mapa conceitual dos resultados das estratégias de articulação da Pastoral do Turismo	216
Figura 82: Mandala proposta para a Governança do Turismo da Pastoral do Turismo	223

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Elementos da Cultura de Hospitalidade e Hospitalidade	28
Tabela 2: Tipologia da Experiência Turística	41
Tabela 3: Protocolo utilizado da Revisão sistemática	60
Tabela 4: Design das categorias de análises utilizadas nos objetivos específicos 1 e 2	81
Tabela 5: Perfil e categorização da amostra	87
Tabela 6: Percepções sobre o equilíbrio entre comercialização e religiosidade	109
Tabela 7: Percepções sobre a Infraestrutura do Turismo Religioso em Salvador	113
Tabela 8: Contribuições e desafios no fomento do Turismo Religioso	114
Tabela 9: Impactos dos Roteiros de Fé Católica em Salvador	115
Tabela 10: Percepção dos Coordenadores da Pastur acerca do seu papel no fomento dos Roteiros de Fé Católica em Salvador	126
Tabela 11: Diferenças entre Turista, Turista Religioso e Peregrino	127
Tabela 12: A gestão da visitação nos Roteiros de Fé Católica em Salvador	132
Tabela 13: Percepção dos participantes da pesquisa	134
Tabela 14: Contribuições das ações pastorais para a experiência de fé	139
Tabela 15: Percepções sobre a Infraestrutura do Turismo Religioso em Salvador	145
Tabela 16: Percepções sobre a gestão do roteiro religioso	146
Tabela 17: Prioridades e preocupações dos participantes da pesquisa na gestão do roteiro religioso	147
Tabela 18: Informações gerais sobre os Instagrans relacionados aos Roteiros de Fé Católica em Salvador	154
Tabela 19: Ranking dos 10 perfis dos visitantes que mais realizaram contributos na plataforma e que avaliaram as comunidades eclesiais do estudo	158
Tabela 20: Número de repetições das palavras	174

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABAV	Associação Brasileira de Agências de Viagens
APT	Agentes da Pastoral do Turismo
AV	Agentes de viagens
BDTD	Biblioteca de Teses e Dissertações
BPT	Bispos referenciais da Pastoral do Turismo
CELAM	Conselho Episcopal Latino-Americano
CNBB	Conferência Nacional dos Bispos do Brasil
COMTUR	Conselho de Turismo
COVID-19	Corona Virus Disease 2019
CPPMI	Conselho Pontifício para a Pastoral dos Migrantes e Itinerantes
CPT	Coordenadores dos núcleos da Pastoral do Turismo
EH	Experiência de Hospitalidade
FECOMERCIO	Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
FMLF	Fundação Mário Leal Ferreira
GT	Guias de turismo
GTs	Grupos de Trabalhos
JMJ	Jornada Mundial da Juventude
MTUR	Ministério do Turismo
NPT	Coordenador nacional da Pastoral do Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONU	Organização das Nações Unidas
OPA	Representantes de outras pastorais ligadas ao acolhimento
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OSID	Obras Sociais Irmã Dulce
PASTUR	Pastoral do Turismo
PRODETUR Turismo	Programa Nacional de Desenvolvimento e Estruturação do Turismo
RPP	Representantes do poder público

RS	Representantes do Sebrae
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SECULT	Secretaria Municipal de Cultura e Turismo
SEINFRA	Secretaria de Infraestrutura e Obras Públicas
SETUR-BA	Secretaria de Turismo do Estado da Bahia
SINGTUR	Sindicatos dos Guias de Turismo
USP	Universidade de São Paulo
VIP	<i>Very Important Person</i>

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	16
2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	22
2.1 A hospitalidade no cenário da fé.....	22
2.1.1 Cenários da fé católica	31
2.1.2 Experiência de hospitalidade.....	36
2.2 Aspectos dogmáticos da Pastoral do Turismo.....	46
2.2.1 A Pastur Brasil	49
3. METODOLOGIA E ESTRATÉGIAS DE AÇÃO.....	58
3.1 Revisão sistemática: definição de protocolos e delimitação do escopo.....	60
3.1.1 Resultados da revisão sistemática: a pastoral do turismo e a hospitalidade em experiências turísticas abordadas em textos de base de dados e periódicos científicos.....	61
3.1.2 Síntese dos dados (H) e corpus da pesquisa	63
3.2 Lócus da pesquisa: os roteiros de fé católica em Salvador.....	65
3.3 Delineamento da pesquisa.....	70
3.4 Participantes da pesquisa.....	72
3.5 Instrumentos de coleta de dados.....	74
3.6 Técnicas de análise	78
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	85
4.1 Caracterização dos entrevistados.....	86
4.2 Identidade e atuação da Pastoral do Turismo.....	89
4.2.1 A Pastur no âmbito da hospitalidade e do turismo	94
4.3 Hospitalidade nos roteiros de fé católica: articulação, modelagem e experiências.....	107
4.3.1 Infraestrutura e Impacto do Turismo Religioso Católico em Salvador.....	107
4.3.2 As experiências de hospitalidade dos roteiros de fé católica.....	120
4.3.2.1 Processo de modelagem das experiências.....	120
4.3.2.2 Avaliação da experiência e estrutura.....	132
4.3.3 Aprimoramento dos roteiros de fé.....	145
4.4 Percepção dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade no âmbito dos roteiros de fé católica em Salvador.....	150
4.4.1 Reviews dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade no âmbito das Comunidades Ecelsiais que integram os roteiros de fé católica em Salvador.....	155
4.5 A articulação da Pastur com os <i>stakeholders</i> do turismo no âmbito dos roteiros de fé católica em Salvador.....	185
4.5.1 O Projeto Território Santo.....	185
4.5.2 A Governança do turismo religioso católico	189
4.5.3 A linha do tempo das articulações da Pastoral do Turismo de Salvador no âmbito dos roteiros de fé católica.....	196
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	217
5.1 Análise crítica do trabalho.....	217
5.2 Contribuições teóricas e gerenciais do estudo.....	221
5.3 Limitações e direcionamentos da pesquisa.....	226
5.4 Considerações finais.....	227
REFERÊNCIAS	229
APÊNDICES.....	239
ANEXOS	266

1. INTRODUÇÃO

Turismo e religião são fenômenos sociais inter-relacionados, uma vez que ambos têm como base a pessoa humana, mas operam em universos que, por vezes, são complementares e, em outras ocasiões, antagônicos. A religião molda espaços físicos através das manifestações do sagrado, confere significados aos lugares e desempenha um papel crucial nas práticas diárias dos indivíduos, incluindo a motivação para novos deslocamentos. Além disso, é fundamental para compreender a sociedade brasileira, pois as práticas religiosas revelam e consolidam a experiência coletiva da população (Montero, 1999).

Diante disso, as peregrinações têm sido uma prática presente em diversas culturas ao longo da história, desempenhando um papel crucial na expressão das crenças e valores espirituais. As grandes religiões realizam essas jornadas sagradas, muitas vezes, inspiradas por textos sagrados, histórias de santos e heróis, e por locais considerados sagrados. No Ocidente, são vistas como viagens cheias de dificuldades, marcadas pelo desejo de alcançar um objetivo espiritual elevado (Calvelli, 2006).

A relação histórica entre peregrinações a lugares sagrados e o turismo revela como a fé atua como um poderoso agente motivador, capaz de transformar paisagens em atrativos turísticos com forte apelo simbólico. Essas experiências transcendem o cotidiano, movendo os indivíduos a buscarem uma conexão mais profunda com o divino (Steil, 2003).

Por isso, não é controverso afirmar que a religião é “uma das mais antigas motivações do homem para viajar”. Esta perspectiva se alinha à ideia de que ela “organiza o espaço e lhe dá qualidades culturais, diversas das simples qualidades naturais”. Por isso, boa parte do legado artístico e arquitetônico concebido pela espécie humana através dos tempos está sob a sua tutela (Tadini & Melquíades, 2010, p. 197; Chauí, 2000, p. 381; Dias & Silveira, 2003, p. 28).

Através das práticas de romarias e peregrinações, a Igreja Católica ganhou visibilidade social significativa como instituição. Os santuários religiosos emergiram como uma das expressões mais fortes da religiosidade do povo brasileiro, especialmente, porque se tornaram os destinos principais dessas formas de manifestações de fé (Ribeiro, 2003).

Nesse contexto, cabe destacar que a Igreja Católica passou por significativas transformações a partir do século XIX, moldadas por mudanças internas e externas que impactaram profundamente sua estrutura e práticas. Um dos principais processos internos foi a “romanização”, a qual buscou alinhar o catolicismo brasileiro ao modelo romano, centrado na prática dos sacramentos e na obediência à autoridade eclesiástica. No século XX, especialmente a partir dos anos 1960, o Concílio Vaticano II introduziu uma série de reformas pastorais e litúrgicas, promovendo um catolicismo mais “libertador” e adaptado às novas realidades sociais.

Paralelamente, a sociedade brasileira experimentou grandes mudanças devido à industrialização e urbanização, o que contribuiu para uma pluralização do campo religioso e uma gradual perda da hegemonia católica (Fernandes, 1984; Oliveira, 1985; Menezes, 2004). Com isso, a Igreja Católica, consciente de que as destinações turísticas com fluxo turístico representativo congregam catedrais, mosteiros, santuários e antigos caminhos de peregrinação, tratou de assegurar que, nos documentos sobre mobilidade humana, fosse dada uma atenção pastoral ao fenômeno turístico (Conferência Nacional dos Bispos do Brasil, CNBB, 2009).

Nesse contexto, vale ressaltar, ainda, que a pastoral, no âmbito da Igreja Católica, é uma atividade essencial que visa a acompanhar e orientar os fiéis na vivência de sua fé e na missão evangelizadora da igreja. Desse modo, envolvendo uma ampla gama de ações e iniciativas, como liturgia, catequese, assistência espiritual, promoção da caridade, solidariedade e evangelização, a pastoral busca aproximar cada indivíduo de Deus e do próximo. É transversal a diversas áreas de atuação da Igreja, abarcando não apenas os sacerdotes, mas também todos os fiéis e as comunidades, discernindo e atendendo às necessidades espirituais e sociais das pessoas (Moreira et al., 2023).

Com isso, tem-se a Pastoral do Turismo (Pastur), que é uma temática que abrange três campos de estudo e atuação: turismo, hospitalidade e religião. Esses campos compartilham aspectos comuns, unindo reflexão e prática, bem como expressando o acolhimento de visitantes em destinos turísticos.

O serviço da Pastoral do Turismo surge como uma ação de aproximação com o referido fenômeno, visto o reconhecimento de seus impactos sociais, econômicos, culturais e ambientais, e

também se mostra como uma estratégia de enfrentamento a um campo religioso plural e competitivo. Tais motivações ultrapassam a fé, o que pode ser percebido na descrição do objetivo da Pastur, que cita a intenção de abarcar as distintas pessoas que se deslocam (visitantes, turistas, peregrinos, independentemente de professarem a fé católica), bem como os trabalhadores do turismo.

Considera-se que o deslocamento dos sujeitos motivados pela religiosidade gera a utilização de bens e serviços da hospitalidade, não se restringindo aos aspectos especificamente religiosos (Serrallonga & Hakobyan, 2011), uma vez que “os sujeitos religiosos incorporam o turismo como medição da experiência do sagrado que absorve elementos do lazer, de consumo e de marketing” (Steil & Carneiro, 2008, p. 113). Sendo assim, compreende-se a Pastoral do Turismo como a responsável pelo acolhimento adequado aos visitantes e sua profunda experiência religiosa, com a hospitalidade figurando enquanto um dos seus núcleos fundantes. Então, questiona-se: quais as estratégias de articulação da Pastoral do Turismo para a oferta e promoção de experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador? Até que ponto os roteiros de fé católica em Salvador proporcionam (ou não) experiências de hospitalidade?

Dessa forma, com a motivação de desvelar como esse processo de articulação em relação à hospitalidade de visitantes¹ ocorre, a capital baiana, Salvador, foi escolhida como *locus* deste estudo. Para isso, foram considerados os seguintes critérios de seleção: a maior presença de Núcleos da Pastur no país (são 15 sob a tutela da Arquidiocese de Salvador) e a relevância do turismo cultural e religioso para a cidade. Salvador se destaca por seus atributos de sincretismo, história, cultura e gastronomia, potencializados nas experiências multissensoriais e diversificadas, nos intercâmbios culturais e no patrimônio material e imaterial, fruto da diáspora africana.

É importante citar que a Pastoral do Turismo, articulada à hospitalidade nos roteiros de fé em Salvador, que integra o Arte e Fé, o Caridade e Fé, e o Conventos e Mosteiros, iniciados em 2017, é objeto de estudo desta tese. O presente estudo, portanto, visa a compreender as estratégias de

¹ Esta pesquisa assumiu a terminologia “visitante” para agregar a pessoa católica e não católica, e que “viaja a um destino principal diferente ao de seu entorno habitual, com duração inferior a um ano, com qualquer finalidade principal [...] que não seja ser empregado por uma entidade residente no país ou lugar visitado” (NU / OMT / CCE / OCDE, s/d, 2008, p. 1).

articulação utilizadas pela Pastoral do Turismo em relação à hospitalidade de visitantes nos roteiros de fé católica em Salvador-BA. Para tanto, foram definidos os seguintes objetivos específicos: a) analisar a visão católica sobre turismo e hospitalidade, que orienta as ações da Pastoral do Turismo; b) identificar os elementos constitutivos das experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador; e c) conhecer a percepção dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade no âmbito dos roteiros de fé católica em Salvador.

Os procedimentos metodológicos da pesquisa qualitativa foram adotados, dada a sua natureza aplicada e seus objetivos explicativos e interpretativos. A coleta de dados e informações foi desenvolvida por meio de pesquisa documental, bibliográfica e participante, incluindo roteiros de entrevistas semiestruturadas e grupos focais. Esses métodos foram aplicados aos sujeitos da pesquisa – representantes da Igreja Católica e da Pastur, representantes do turismo estadual e municipal e representantes da iniciativa privada e visitantes. Com isso, os materiais coletados foram submetidos à análise de conteúdo.

No que diz respeito às contribuições teóricas, empíricas, práticas e sociais, espera-se que esta pesquisa incentive outros destinos turísticos religiosos que considerem suas descobertas no processo de modelagem de experiências em hospitalidade. Além disso, visa a qualificar o discurso e a prática dos Núcleos da Pastoral do Turismo no país, baseando-se nas inferências dos *stakeholders* do turismo e da Igreja envolvidos na pesquisa, para aprimorar a experiência dos visitantes e a gestão da hospitalidade.

Nesse contexto, vale afirmar que a relação entre hospitalidade e religião remonta às antigas civilizações, sobretudo, nas questões levantadas pelo cristianismo (Wada, 2003, p. 63). Na ocasião dos sermões, a prática de conceder uma atenção sem medidas aos estrangeiros era fomentada enquanto proposição cristã de pregar o amor ao próximo. Inclusive, na Bíblia, há diversas passagens que endossam a necessidade de sempre ser hospitaleiro, independentemente das circunstâncias.

Enquanto um campo de estudos filosóficos e científicos em evidência, a opção por trazer a hospitalidade para este diálogo ocorreu por dois aspectos: as migrações humanas decorrentes da

globalização e a polissemia que ela implica (Boff, 2005). Ademais, no Brasil, alguns documentos da Igreja evidenciam a importância da espiritualidade da acolhida, reforçando a necessidade de refletir e estruturar, cada vez mais, a hospitalidade no âmbito das experiências.

Visto isso, destaca-se que este estudo centra sua observação na experiência de hospitalidade destacada por Lashley (2000), como a interseção entre três domínios: doméstico/privado (acolhida do turista nos costumes domésticos e história de vida do anfitrião); público/social (vivência do visitante em meio à comunidade durante seu tempo de permanência, inclusive nos roteiros turísticos); e comercial/profissional (planejamento das atividades turísticas desenvolvidas pelas comunidades, objetivando o conforto e a atenção ao visitante).

A relevância da hospitalidade é evidenciada pela sua natureza ambígua e qualitativamente definida na literatura, destacando-se como um conceito essencial, ainda pouco explorado na perspectiva dos consumidores. Assim, torna-se fundamental entender como os clientes a percebem durante a prestação do serviço, indo além das simples práticas de atendimento e considerando a experiência integral vivenciada (Mody et al., 2019; Pijls et al., 2017; Tasci & Semrad, 2016).

Nesse processo, o acolhimento no ambiente religioso, entre quem é acolhido e quem acolhe, faz parte do imaginário coletivo² e está presente nas diversas atividades realizadas pela Igreja Católica. A atitude de acolher evoca a memória do cuidado, da atenção e da disposição de receber bem aqueles que chegam. No entanto, essa prática também sofre as influências da sociedade de consumo, que afetam o comportamento individual e coletivo dos sujeitos que aderem aos valores da cultura cristã-católica, seja praticando ou contestando esses valores de diversas maneiras (Beni, 2016).

Dessa forma, ressalta-se a importância da experiência de hospitalidade dispensada aos visitantes pela Igreja, uma vez que “se for oferecido um acolhimento adequado [...] [aos] visitantes, eles poderão fazer uma profunda experiência de fé” (Krieger, 2007, pp. 5-6). Acrescenta-se a isso o

² Complexo ideofetivo não consciente que influencia as práticas, individuais ou coletivas, de um determinado grupo social em relação a um certo fenômeno (Aiello-Vaisberg & Ambrosio, 2006)

desafio de se debruçar sobre as diretrizes da ação evangelizadora da Igreja frente ao turismo, um cenário profícuo e contraditório por natureza, dada a dualidade entre a missão religiosa e as peculiaridades do trade turístico, fatores inseridos no referido fenômeno. Nessa perspectiva, a busca pela compreensão da hospitalidade tem o intuito de avançar no conhecimento relacionado ao acolhimento da Igreja e entender as possíveis contradições nessas relações.

Logo, vale ressaltar que o presente estudo reflete, também, a articulação da minha trajetória profissional e de formação, uma vez que, enquanto docente e coordenadora de cursos de guia de turismo, hospedagem e eventos do eixo “Turismo, Hospitalidade”, foi sendo desenvolvido um trabalho na perspectiva fenomenológica (Merleau-Ponty, 1994). Isso, visando às experiências práticas e às subjetividades da Pastoral do Turismo, em decorrência da representação em instâncias de governança, como o Conselho de Turismo de Lauro de Freitas, a Câmara Técnica da Costa dos Coqueiros e as Governanças do Turismo Religioso Católico e de Matrizes Africanas/Afro-brasileiras.

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1 A hospitalidade no cenário da fé

A expressão latina *hospitalitas-atis* engloba a noção de hospitalidade, atribuindo-lhe diversos sentidos e mesclando comportamentos, atos, qualidades e virtudes como hospedar, acolher, recepcionar, ser gentil, cortês, generoso, entre outros (Dias, 2002). Compreender a hospitalidade envolve reconhecer seus múltiplos ângulos e articulações e estudá-la representa um grande desafio devido à “multiplicidade de contextos sociais, situações e lugares a que ela tem sido associada” (Gidra & Dias, 2004, p. 121).

O conceito de hospitalidade, da forma como é utilizado hoje, é “um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro”. Dessa forma, apresenta-se como experiência fundamental construtiva da própria subjetividade e por meio da qual deve ser potencializada em todas as suas modalidades e nos contextos da vida (Baptista, 2002, p. 157).

Por ser multifacetada, requer uma abordagem interdisciplinar. Os pontos de convergência entre suas múltiplas definições envolvem o acolhimento, o bem-receber e a satisfação das expectativas e desejos das pessoas (Cruz, 2002), além “dos conceitos como: confortabilidade, receptividade, liberalidade, sociabilidade, cordialidade, dentre outros”. Há também quem prefira não adotar nenhum, por acreditar que o termo encerra um significado maior do que qualquer palavra possa expressar (Paula, 2002, pp. 70-71).

Dessa forma, a hospitalidade é relacionada como um fator identitário, refletindo o testemunho coerente. Uma pessoa que não realiza ações de hospitalidade em sua essência passa a perder, aos poucos, a condição identitária da própria circunstância humana, tendo em vista sua “experiência de relação” (Baptista, 2005, pp. 15-16).

Por esse viés, o sentido da existência humana é balizado pela ética e, ao compreender a hospitalidade como uma questão ética do ser humano, a própria essência da hospitalidade se torna um ato humanizador e identitário do ser. Com isso, é apresentada como uma categoria antropológica, um ato humano cuja dinâmica transformadora torna seus intérpretes mais humanos, ao fazer passar do limbo da indiferença ao círculo da empatia, gerando relação e integração. Há na hospitalidade um dos traços fundamentais da forma de ser e estar (Zilles, 2015; Correia, 2014, pp. 220-221).

Ainda, o inter-relacionamento entre os sujeitos é considerado “[...] um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude do acolhimento em relação ao outro”, representando a disponibilidade da consciência para acolher a realidade fora de si. Esse conceito alude a um processo

de agregação do outro à comunidade, sendo a inospitalidade o processo inverso (Baptista, 2002, p. 157; Gotman, 2001).

O compartilhamento de valores e conhecimentos orienta a hospitalidade para uma abordagem mais humanizada, considerando as posições iniciais para o sujeito acolhedor e para o acolhido, a partir de um processo de alternância relacional. O fenômeno da hospitalidade transforma ambos, ao mesmo tempo, em sujeitos que acolhem e são acolhidos, desvelando as experiências vividas por eles (Walker, 2002; Perazzolo, Santos & Pereira, 2012).

A hospitalidade como fenômeno caracterizado pela relação entre dois protagonistas também é discutida enquanto uma “[...] forma de receber o outro, de exercitar a alteridade, de conviver com as diferenças dentro de parâmetros de respeito, tolerância e reciprocidade” (Dencker, 2003, p. 146). Nessa perspectiva, o encontro é a condição da hospitalidade e uma característica onipresente na vida humana, manifestado pelo interesse e desejo de agradar aos outros, suprir as necessidades alheias, receber amigos ou ajudar aqueles em dificuldade, assim como buscar companhia, fazer novos amigos, receber por prazer e entreter os outros (Lashley, Lynch & Morrison, 2007; Telfer, 2004).

Desse modo, “ao trilharmos o caminho na busca pela conceituação sobre a hospitalidade, procuramos evidenciar que se trata, antes de tudo, de um valor humano construído socialmente e codificado culturalmente” (Sansolo, 2004, p. 179). O cerne da discussão aqui empreendida é que a hospitalidade remonta a vários séculos e civilizações, associando-se a aspectos sociais e religiosos. Assim sendo, a troca e os contatos nas civilizações da Polinésia, Melanésia e Noroeste americano eram balizadas por presentes, obrigatoriamente dados e retribuídos (Bueno, 2003).

Destaca-se que até o período neolítico os humanos eram caçadores-coletores e, ao aprenderem que as cooperações os favoreciam, passaram a viver em pequenos bandos. Dessa forma, os bens circulavam, gerando um movimento cíclico em que havia a obrigação social de retribuir o presente recebido. Percebe-se, então, que as relações humanas, desde as sociedades primitivas, já estavam marcadas pelo traço da hospitalidade, a partir das relações de dádiva e contra dádiva (Barnard, 2004; Finley, 1988). Nesse sentido, nesta tradição, implica-se a obrigação sagrada de proteger, acolher e acomodar o hóspede, bem como que ele retribua, desencadeando um ciclo interminável de eventos hospitaleiros (Lynch et al., 2011).

A noção de hospitalidade começa como uma dádiva. Essa relação de troca não se limita à dinâmica das sociedades arcaicas e, apesar de não serem normas escritas, continua a se expressar com força na hospitalidade doméstica. As diversas instituições religiosas, jurídicas, morais e econômicas funcionavam de maneira complexa, pautadas em um dever constituído na tríade dar-receber-retribuir (Mauss, 2003).

Como supramencionado, a cena hospitaleira é definida por uma troca de dádivas e contra dádivas. O convite feito ou o pedido de acolhimento aceito é a primeira dádiva do anfitrião. Dessa

forma, a contra dádiva do hóspede se expressa pela resposta do anfitrião, que reconhece com gratidão sua presença. Ainda, a nova contra dádiva do anfitrião é demonstrada pela promessa de comensalidade e entretenimento (Camargo, 2015).

A comensalidade constitui o ponto principal da cena, que inclui o melhor da comida e bebida, tendo em vista que o gesto de confraternizar entre si e proporcionar essa experiência é a maior dádiva do anfitrião. A dádiva é a oferta da hospedagem no espaço que lhe é reservado, cabendo ao anfitrião circunscrever o espaço que o hóspede deverá transitar, e a ele cabe respeitar a regra de ocupação do espaço.

Diante disso, as formas aproximadas e derivadas da hospitalidade, representadas pelo convite, caridade e solidariedade, congregam um ritual de acolhida. O espaço a ser penetrado pode se caracterizar como um espaço geográfico ou um espaço psíquico, que compreende a penetração no território do outro. O gesto de hospitalidade não é confortável nem espontâneo. Entretanto, é simultaneamente condicional e incondicional, profano e sagrado.

Ainda sobre a hospitalidade, cabe destacar que ela alude a um novo paradigma do relacionamento humano, visto como uma dádiva. É recomendada por todos os grandes sistemas religiosos, pois o ato de receber o estranho em casa se configura como uma forma de receber o próprio sagrado (Godbout, 1998; Coleman & Elsner, 1995; Komter & Leer, 2012; O’Gorman, 2010).

Visto isso, a reflexão sobre a relação de partilha ressalta que as coisas do mundo se transformam em conteúdos de interação e adquirem valor e sentido. Nessa relação, ao dar, trocar e retribuir, as pessoas alimentam uma cadeia relacional que transcende a simples circulação e permuta de bens, refletindo o pensamento de Mauss (2003).

Os primeiros cristãos compreendiam a hospitalidade como um dever, uma expressão de caridade, uma virtude humana e cristã, um direito do estrangeiro, uma forma de chegar a Deus, um dom e uma oportunidade para praticar o bem e reparar os pecados (CNBB, 2009). Com isso, os princípios básicos das ordens religiosas católicas, desde os primeiros beneditinos e cistercienses, cujos mosteiros até hoje cultuam as regras originais da hospitalidade, refletem essa visão (Camargo, 2002, pp. 5-6).

A hospitalidade dada aos estrangeiros é vista como uma característica definidora do bom comportamento humano e um traço cristão. A sua oferta a estranhos se ancora no argumento de que a fé particular é a única religião verdadeiramente hospitaleira (O’Gorman, 2007; Meehan, 2013). Os fiéis compreendem a obrigação de serem hospitaleiros, uma vez que os não crentes somente oferecerão hospitalidade em função de uma expectativa de ganho mundano (reembolso ou reciprocidade), enquanto o crente verdadeiro a oferece aos estranhos para honrar a Deus (Jafar, 2014).

Nos primeiros séculos da era cristã, a organização da hospitalidade nos mosteiros tinha o objetivo de acolher todos os peregrinos como se estivessem acolhendo o próprio Cristo. Com o

transcorrer dos tempos, a qualificação da atividade turística afetou as novas concepções de hospedagem e acolhida no âmbito religioso (Godi, 2011).

Na Igreja Católica, a atitude de acolher manifesta a memória do cuidado, da atenção e da disposição de receber bem aquele que chega (Beni, 2016). Sendo assim, a instituição religiosa exerce concretamente a hospitalidade, de modo que a missa se compreende como um ato de acolhimento por excelência espiritual. A boa acolhida é a expressão da caridade eclesial, entendida em sua natureza profunda e em sua universalidade. Esse fator inclui uma série de disposições, que abarcam a hospitalidade, a compreensão e a valorização, sendo o pressuposto psicológico para o conhecimento recíproco e a convivência pacífica e harmoniosa.

Por isso, é importante ter como um dos pilares dos espaços religiosos as dimensões da hospitalidade, aludindo ao acolhimento proporcionado pelos profetas de Deus. Na visita religiosa, o lugar é um espaço sagrado, de forma que todos são visitantes para a divindade que os acolhe, sejam eles turistas, romeiros ou moradores (Oliveira, 2003, p. 123).

Visto isso, o acolhimento é a dimensão base da hospitalidade. Desse modo, inclui-se o acolhimento daquele que passa e daquele que quer ficar um tempo, em que todos tenham a porta aberta e possam fazer um percurso itinerário espiritual de fé, se assim desejarem, à medida em que se encontram (Coutinho, 2004). Diante desse contexto, é essencial cuidar do acolhimento e organizar as visitas turísticas sempre dentro do respeito devido ao lugar sagrado e à função litúrgica, pois muitas dessas obras nasceram e continuam a servir como destinos litúrgicos principais (Bento XVI, 2012).

Para a existência de um conjunto de atitudes humanas de acolhimento, é necessário um norteador moral que guie os agentes em direção a uma prática comum. Além disso, é essencial ter o ser humano como razão principal das atitudes de acolhimento e ver nessas atitudes uma manifestação de sua condição humana, tornando as ações de hospitalidade uma manifestação própria e identitária do ser e de sua cultura.

A distinção entre hospitalidade receptiva e oferecida é fundamental. Na receptiva, o ser humano é acolhido, enquanto na hospitalidade oferecida, ele se torna acolhedor. Nesse viés, Di Sante define cinco traços do “Eu Hospitaleiro”, que elevam as atitudes de acolhimento à categoria de hospitalidade: ter a porta da própria casa aberta; dar boas-vindas ao que chega sem considerá-lo um intruso; perceber e atender ao sofrimento e às necessidades do outro; abrir espaço para o outro, limitando o próprio; e dar aquilo que se tem (Di Sante, 2012, pp. 57, 80-85).

Para a hospitalidade como modelo operativo da práxis eclesial, a Igreja utiliza dois tipos de texto: parênteses e narrativas de hospitalidade. Os parênteses são textos breves, formulados no imperativo, com a finalidade de suscitar e potenciar a virtude da hospitalidade, como exemplificado em 1 Pd 4, 9: “exercei a hospitalidade uns com os outros, sem queixas” (Correia, 2014, p. 42).

Com isso, cabe destacar que alguns lugares são mais hospitaleiros do que outros,

possivelmente, devido à dimensão socioespacial subjacente ao ato de acolher um visitante. Seguindo essa linha de estudo, o lugar turístico carece de debates sobre a relação entre espaço e hospitalidade para subsidiar o seu planejamento e organização. Então, compreende-se que, se tais aspectos não forem contemplados, ou seja, caso não haja uma disposição inicial para o acolhimento com a configuração para as trocas e as interações entre os envolvidos, incluindo o espaço nessas relações, esse lugar pode não ser verdadeiramente hospitaleiro (Cruz, 2002, pp. 39-40; Sansolo, 2004).

Lugares de hospitalidade são espaços abertos ao outro, que envolvem a residência, a paisagem envolvente, as cores, os sons e os cheiros da rua ou do bairro, as narrativas da comunidade, as tradições e os hábitos locais. Esses elementos formam um “caldo de humanidade” que enriquece a singularidade subjetiva e transforma o espaço em lugar.

Assim, a humanização do espaço pressupõe o respeito pela hospitalidade do mundo natural e se constitui em solo de enraizamento temporal, de sustento e de fruição. Por essas características, não deve ser visto como um recurso inesgotável. A verdadeira riqueza ou identidade dos lugares não está em suas potencialidades materiais, mas na forma como são apropriados, percebidos, desfrutados, amados e, sobretudo, partilhados (Baptista, 2008, p. 6).

A empatia inicia a relação de comunidade e reflete na hospitalidade, pois o gesto de acolher o estrangeiro e se tornar próximo concretiza as ações de acolhimento pregadas pelo espaço católico (De Jesus, 2014). Visto isso, as práticas de hospitalidade acontecem como um encontro interpessoal, marcado pela aceitação e pelo acolhimento, sendo consideradas um estágio avançado do comportamento humano em grupo, o qual é balizado pelos conceitos de relação humana: virtude, ritual e troca.

Por razões éticas, é necessário alargar a atitude de acolhimento e cortesia a todo o próximo, seja ele o vizinho, o colega de trabalho ou qualquer outro que cruzamos no dia a dia. Por isso, transformar os espaços urbanos em lugares de hospitalidade é de suma importância, uma vez que a “hospitalidade pode se manifestar de muitas maneiras: pelas palavras, pelos gestos, pelas leis e pela pluralidade imensa de formas de gerir os tempos e os espaços que nos coube viver” (Baptista, 2002, p. 161; Camargo, 2015).

Nesse contexto, a ritualidade envolvida na hospitalidade assegura que os comportamentos simbólicos se repitam, assim como acontece desde as religiões primitivas e arcaicas. O calendário sagrado servia como um referencial, tendo em vista que se repetiam anualmente as mesmas festas, ou seja, a comemoração dos mesmos acontecimentos míticos. Desse modo, o rito representa, na prática, um eterno regresso de um número limitado de gestos divinos, num retorno periódico dos acontecimentos primordiais que reatualizam os acontecimentos míticos. Nessa perspectiva, o ser humano religioso reencontra a possibilidade de transfigurar sua existência a cada reatualização, tornando-a semelhante ao modelo divino (Eliade, 2001).

Sobre as reflexões ritualísticas da hospitalidade, vale ressaltar que são identificadas como um complexo que envolve um jogo de distâncias e proximidades que entretecem as pessoas no espaço e indicam os modos pelos quais umas se movem em relação às outras. A distância maior ou menor que se guarda do anfitrião ou de outro convidado pode mostrar amabilidade, interesse ou, inversamente, tédio e mau humor. Ainda, as falas entre os atores são relativamente estudadas, dependendo da intimidade entre eles. No entanto, algumas sempre serão rituais e obrigatórias, consagradas na formalidade da própria língua (Camargo, 2015).

Nesse processo, a hospitalidade implica, em primeiro lugar, criar um espaço livre, no qual o estranho possa entrar e se tornar amigo ao invés de inimigo. O paradoxo da hospitalidade é que ela deseja criar o vazio, não um vazio temeroso, mas amistoso, de modo que os estranhos podem penetrar e descobrir a si mesmos (Nouwen, 2011, p. 69).

Há uma espécie de limiar a ser atravessado nesta transgressão ritualizada, visto como uma linha de demarcação de intrusão. Isso, pois a hospitalidade é intrusiva, comporta intrinsecamente um lado de violência, de ruptura, de transgressão ou até mesmo de hostilidade, o que Derrida chama de hospitabilidade. A invasão do domínio do outro é um problema, tanto de espaço pessoal quanto de propriedade (Montandon, 2011).

No que se refere à hospitabilidade, destacam-se as qualidades concernentes a ela: o interesse, a compaixão ou o desejo de agradar aos outros, que brota da amizade em geral e da benevolência ou da afeição por determinadas pessoas em particular; o desejo de suprir as necessidades dos outros; a vontade de receber amigos ou de ajudar os que estão em dificuldade; o interesse de ter companhia ou fazer amigos; e o desejo de receber por prazer, que pode ser entendido como o anseio de entreter os outros. A “hospitabilidade como um conceito distinto e vinculado ao indivíduo” demarca a evolução das pesquisas, conforme ilustrado na Tabela 1 (Telfer, 2000; Blain & Lashley, 2014, p. 7).

Primeiramente, no gesto da hospitalidade está o afastar a hostilidade presente, que tende a acompanhar qualquer ato de hospitalidade, pois o hóspede – o estrangeiro – é frequentemente visto como reservatório de hostilidade, representando uma ameaça. A imagem do inimigo e do confronto contrapõe-se a do aliado, do hóspede e do comensal. Nesta busca para compreender a percepção da realidade, há um caminho a percorrer: “do confronto devemos passar à conciliação, da conciliação chegar à convivência, da convivência à comunhão e da comunhão à comensalidade” (Boff, 2005, p. 30).

Tabela 1: *Elementos da cultura de hospitalidade e hospitabilidade*

Cultura de Hospitalidade	Hospitabilidade
O estrangeiro é tratado como potencial amigo	O desejo de agradar aos outros
Hóspede é incluído no contexto social sem limites	Amabilidade e benevolência
O hóspede é valorizado independente de suas características	Afeição por pessoas e compaixão
Sem hostilidade aos hóspedes	Um desejo de entreter
Ambiente seguro para o hóspede	Uma necessidade de ajudar pessoas com problemas
Anfitrião fornece presentes e dá boas-vindas	Um desejo de ter companhia/ fazer amigos
Anfitrião expressa compaixão pelas necessidades dos outros	Um desejo pelo prazer de entreter

Nota. Lashley (2008, p. 81)

Tratar bem os convidados se torna um imperativo, inserido em uma reflexão maior sobre os imperativos categórico, da liberdade externa e do respeito à lei. A partir de Kant e em contraponto ao que considera Lévinas, ao analisar o princípio da hospitalidade incondicional e seus limites, cabe inferir que a hospitalidade é defendida enquanto um “problema ético-teológico e não jurídico” (Perez, 2007, p. 45). Por esse viés, muitos estudiosos consideram que o comportamento desejável do anfitrião se trata da virtude da hospitalidade, uma espécie de abertura infinita para o outro em toda e qualquer circunstância (Lévinas, 1996).

As virtudes constituem o mundo das excelências e dos valores, com um apelo utópico de potencialidade, para transportar a pessoa humana a horizontes mais abertos, na perspectiva da hospitalidade. Nessa perspectiva, a hospitalidade é a base dos dizeres das escrituras judaico-cristãs, com o fundamento de que “todos somos hóspedes nesta terra e não temos aqui morada permanente” (Boff, 2005, p. 14).

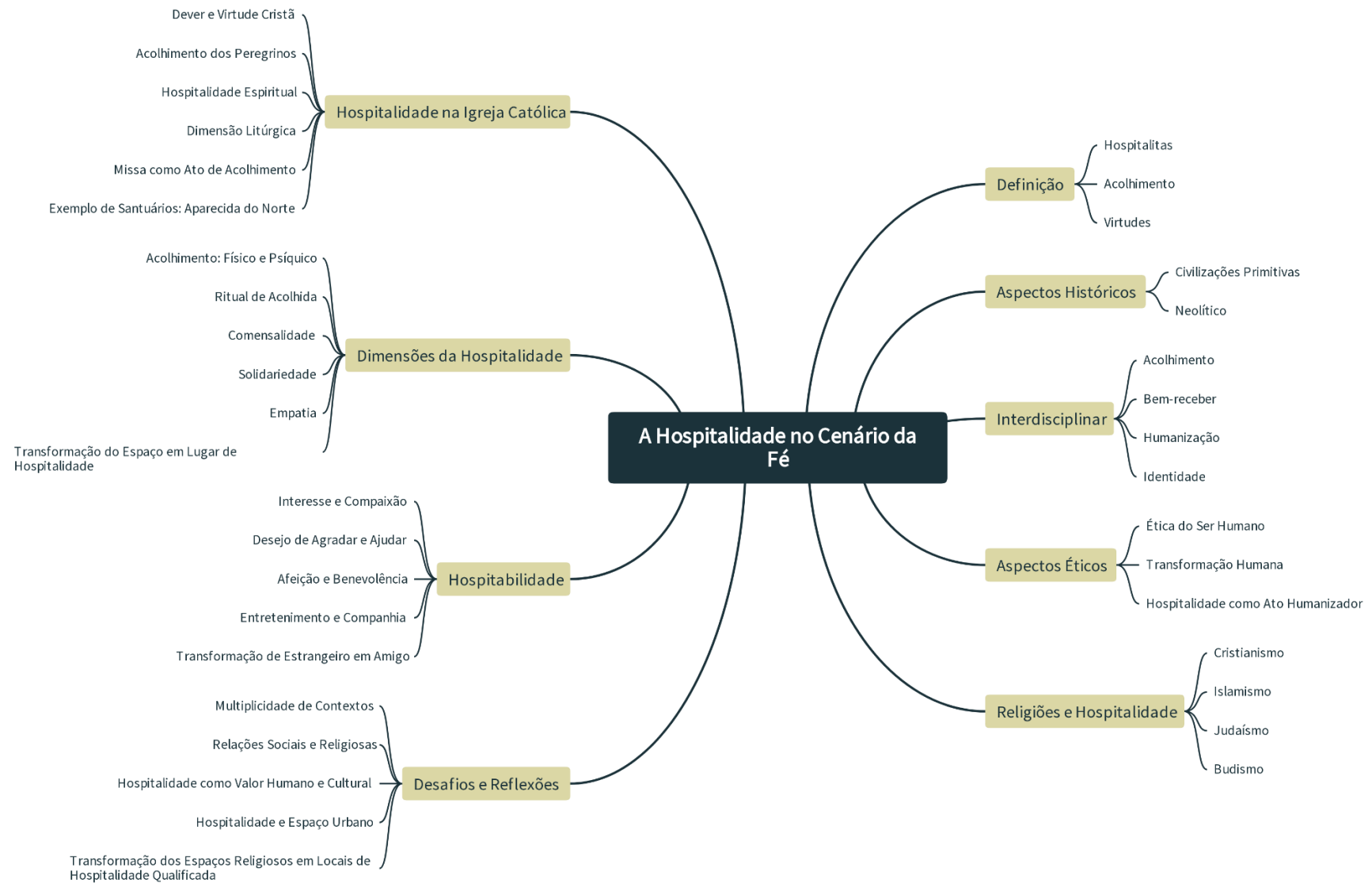
O núcleo ético do cuidado é abordado como agir com generosidade e se aproximar do outro com reverência. Dessa forma, a hospitalidade é considerada um paradigma para outro mundo possível, permeado pela dimensão afetiva. Visto isso, as dimensões “incondicional” e “condicional” da hospitalidade, ao lançar acolhida à luz, desvelam a estrutura básica do ser humano (acolher e ser acolhido) e, em contraponto, o pior sentimento é se sentir rejeitado e excluído (Mortari, 2018; Boff, 2005).

Os elementos de hospitalidade, mobilizados pela Igreja, abarcam toda a infraestrutura dos espaços de visitação religiosa, incluindo instalações, diversidade de elementos e equipamentos, bem como condições de atendimento social e pessoal. O pensamento do Papa VI provou esse argumento

quando ele denominou os santuários da Cristandade como clínicas do espírito, ou seja, lugares tecnicamente complexos e cada vez mais exigentes de um conjunto de serviços e equipamentos que atendam a diferentes variáveis da demanda realizada. Nesse contexto, Aparecida do Norte é citada como um dos exemplos brasileiros, no que tange às formas de se organizar para o bem-receber, numa espécie de religiosidade permeada do fazer turístico (Oliveira, 2004, p. 24; Ribeiro, 2003; Oliveira, 2004, p. 47).

Portanto, cabe refletir que há uma relação intrínseca entre as estruturas dos espaços religiosos e a hospitalidade. Originalmente, a principal motivação eram os aspectos espirituais, não dependendo de condições técnicas e ambientais ligadas aos serviços turísticos. Entretanto, atualmente, o contexto se difere. A proposta é transformar os espaços em lugares de hospitalidade, indo além de um ritual de comércio e falsa cortesia, e direcionando ações de hospitalidade qualificadas, sem discriminar quem deve ou não receber o acolhimento. Logo, transformar os espaços urbanos em lugares de hospitalidade é de suma importância, uma vez que esta pode se manifestar de muitas maneiras: pelas palavras, pelos gestos, pelas leis e pela pluralidade imensa de formas de gerir os tempos e os espaços que nos coube viver (Baptista, 2002).

Figura 1: Mapa mental do capítulo teórico sobre a hospitalidade no cenário da fé



Nota. Elaboração própria, 2024.

2.1.1 Cenários da fé católica

O catolicismo latino-americano é uma expressão privilegiada da religiosidade do povo. A fé católica se manifesta em espaços e eventos em que os fiéis vivenciam a espiritualidade e atingem uma experiência do sagrado que alimenta sua devoção. Nesses espaços, o sagrado se revela de maneira original, marcando profundamente os devotos e criando uma aura de presença divina. Diante disso, cabe destacar que a Igreja Católica, detentora de muitos bens religiosos que motivam romarias e peregrinações, compreende o turismo como um campo de missão. Dessa maneira, a distribuição dos templos e basílicas pelo Brasil ilustra a identidade nacional profundamente enraizada na dimensão religiosa e católica.

As Dioceses que integram destinos turísticos com vocação religiosa possuem uma estrutura mínima de acolhida, incluindo os santuários, grutas, igrejas históricas, entre outros. É interessante constatar que, esses processos, incluindo as peregrinações, romarias e festividades, são comumente relacionados com o turismo religioso.

Nesse viés, entende-se que o turismo religioso é um segmento significativo do mercado turístico global, envolvendo viagens motivadas pela fé e espiritualidade. Surgido por volta da década de 1960, o termo “turismo religioso” é amplamente utilizado por acadêmicos, empresários e pela Igreja Católica. No entanto, seu uso indiscriminado, muitas vezes, confunde-se com outras práticas, como romarias e peregrinações. Há uma necessidade de o entender como um fenômeno moderno que integra elementos de fé, consumo e lazer, refletindo a complexidade e diversidade de significados e práticas associadas a esse tipo de viagem (Silveira, 2003).

No Brasil, essa modalidade é oficialmente reconhecida pelo Ministério do Turismo (MTUR) como atividades turísticas decorrentes da busca espiritual e da prática religiosa em locais e eventos ligados às religiões institucionalizadas³, independentemente da origem étnica ou credo (Brasil, 2010). Esse segmento, portanto, está estreitamente ligado ao turismo cultural, devido à sua relação com festividades populares e a história, sendo uma forma de expressão cultural para grupos sociais específicos.

Visto isso, é uma modalidade definida como viagens motivadas pela fé, que podem incluir romarias, peregrinações e visitas a espaços religiosos, festas, espetáculos e atividades religiosas. Os visitantes são classificados em peregrinos puros, com motivações exclusivamente religiosas, e multifuncionais, que combinam motivos espirituais com outros interesses. Os destinos são categorizados em seis tipos: santuários de peregrinação, locais de significado histórico-cultural,

³ O Ministério do Turismo (2022) destaca enquanto religiões institucionalizadas no Brasil: Budismo, Hinduísmo e Islamismo (origem oriental); Candomblé e Umbanda (afro-brasileiras); Kardecismo, Racionalismo Cristão e Ramatis (espiritismo); Batista, Metodista, Adventista e Neopentecostal (protestantes); Apostólica Romana, Anglicana e Ortodoxa (catolicismo); Jurema, Religiões Ayahuasqueiras e Pajelança (origem indígena).

encontros e celebrações religiosas, festas e comemorações, espetáculos artísticos religiosos, e roteiros de fé (Dias, 2003).

Ainda, faz-se importante mencionar que o conceito de turismo religioso está relacionado às peregrinações, com muitos atrativos turísticos possuindo simbolismos semelhantes aos das peregrinações primitivas. Com isso, os peregrinos modernos podem ser divididos em três categorias: existenciais, que buscam paz espiritual; experimentais, que exploram estilos de vida alternativos; e experienciais, que procuram o significado da vida dos outros e a autenticidade cultural local. Dessa maneira, a expressão “turismo religioso” reflete a mudança de significado e as relações entre a religião e o turismo, cunhada na Conferência Mundial de Roma, em 1960, referindo-se ao deslocamento de peregrinos em viagens pelos mistérios da fé ou devoção a santos (MacCannell, 1976; Cohen, 1979; Dias e Silveira, 2003; Silveira, 2003).

Historicamente, o turismo religioso inclui peregrinações a locais sagrados como Meca, Jerusalém, Lourdes e Aparecida do Norte. As cruzadas e as peregrinações medievais refletem a busca pela salvação e o sacrifício – práticas que ainda persistem na contemporaneidade. Diante desse cenário, a classificação de diferentes tipos de atrativos turísticos e religiosos considera santuários de peregrinação, espaços históricos, celebrações religiosas, festas e roteiros de fé. Exemplos notáveis incluem a Catedral de Notre Dame e a Basílica de Sacre Coeur em Paris, o Vaticano na Itália, a Abadia de Westminster na Inglaterra, a Basílica de Santa Sofia na Turquia, a Cidade de Jerusalém em Israel, Meca na Arábia, o Templo de Angkor Wat no Camboja, as Estupas no Nepal, o Palácio de Potala no Tibete, as Ruínas de Tiwanaku na Bolívia e os Moais na Ilha de Páscoa (Silveira, 2003; Dias, 2003).

Cabe destacar que, no contexto do turismo religioso moderno, os termos “peregrinações” e “romarias” são considerados sinônimos. O ato de peregrinar é definido como uma descoberta dos lugares sagrados, envolvendo tanto o encontro com o outro quanto o encontro consigo mesmo. As romarias são compreendidas como deslocamentos a locais onde a divindade exerce benefícios especiais, sendo comuns em todas as religiões e parte da tradição trazida pelos colonizadores da América Latina (Maio, 2004; Wernet, 2000).

Tendo isso em vista, três aspectos principais do turismo religioso são mapeados: o perfil do turista religioso, explorando suas motivações, percepções, comportamentos e experiências; o local de prática religiosa como atrativo turístico, que, embora não priorize a oferta de produtos turísticos, acaba se tornando um atrativo que fomenta o desenvolvimento local; e a infraestrutura resultante desse desenvolvimento, que inclui serviços como transporte, alimentação e hospedagem necessários para atender os peregrinos que visitam esses locais.

A estrutura supramencionada não só melhora a experiência do visitante, mas também contribui para o desenvolvimento econômico e social das comunidades locais envolvidas. Isso, pois centros de

turismo religioso colaboram diretamente com o desenvolvimento local ao satisfazerem necessidades tanto de turistas religiosos quanto de outros visitantes (Kim, Kim e King, 2020; Schneider e Santos, 2013).

Além do que já foi discutido, a referida modalidade gera quatro tipos principais de impactos: econômicos, sociais, culturais e ambientais. Economicamente, há a geração de emprego e renda, desenvolvimento de infraestruturas e dinamização do comércio local. Socialmente, o turismo religioso abrange a revitalização de comunidades locais, fortalecimento de laços sociais e promoção da educação religiosa. Culturalmente, ele contribui para a preservação e valorização do patrimônio imaterial. No contexto ambiental, os impactos podem ser positivos, como quando ocorre a conservação de áreas naturais; e negativos, que pode acontecer, por exemplo, com a degradação de locais sagrados, devido ao excesso de visitantes (Santos, 2011).

Assim sendo, ressalta-se que parte da identidade brasileira envolve o deslocamento para destinos turísticos religiosos, destacando-se, principalmente, pela devoção católica. Dados revelam que o país possui uma média de 300 cidades com atrativos voltados ao sagrado, que juntas movimentam R\$15 bilhões ao ano, representando 20% de toda a renda gerada no mercado turístico nacional até o ano de 2018.

Estima-se que a religião tenha motivado 0,8% das viagens internacionais realizadas, e a motivação “religião ou peregrinação” representou 2,9% das viagens nacionais. A busca espiritual e a prática religiosa no Brasil se caracterizam pela ida a espaços, rituais e eventos, como peregrinações e romarias, retiros espirituais, festas, comemorações, rituais e apresentações artísticas religiosas, encontros de evangelização de fiéis e visitação a espaços e edificações religiosas como igrejas, templos e santuários (Santos, 2015; Gurgel, 2018; Ministério do Turismo, 2022).

Dentre os destinos turísticos religiosos no país, destacam-se: Juazeiro do Norte (devoção ao Padre Cícero), Nova Trento (Santuário de Madre Paulina), Belém (Círio de Nazaré), Aparecida do Norte (Santuário de Nossa Senhora Aparecida), São Cristóvão (festa ao Nosso Senhor dos Passos) e Bom Jesus da Lapa (festividades de seu padroeiro). Ainda, há os templos e espaços sagrados como o Museu de Arte Sacra em Belém (PA); a Igreja Nossa Senhora do Rosário dos Pretos em Natividade (TO), no Norte; o Convento Franciscano Igreja Santa Maria dos Anjos em Penedo (AL); o Mosteiro de São Bento em João Pessoa (PB); e em Salvador (BA), o Convento e Igreja de São Francisco, a Catedral Basílica, a Igreja Nossa Senhora Rosário dos Pretos, o Convento e Igreja do Carmo, a Igreja da Palma, a Igreja Nossa Senhora da Conceição da Praia, a Igreja do Nosso Senhor do Bonfim, o Santuário da Santa Dulce dos Pobres, o Mosteiro de Salvador e a Igreja Nossa Senhora dos Alagados e São João II, todas integradas aos Roteiros da Fé Católica em Salvador. Ressalta-se que, dentre os destinos citados, há Núcleos da Pastur apenas em Belém e Aparecida do Norte, aspecto que suscita reflexões quanto à sua articulação no território brasileiro (Ministério do Turismo, 2022; Aragão &

Macedo, 2011).

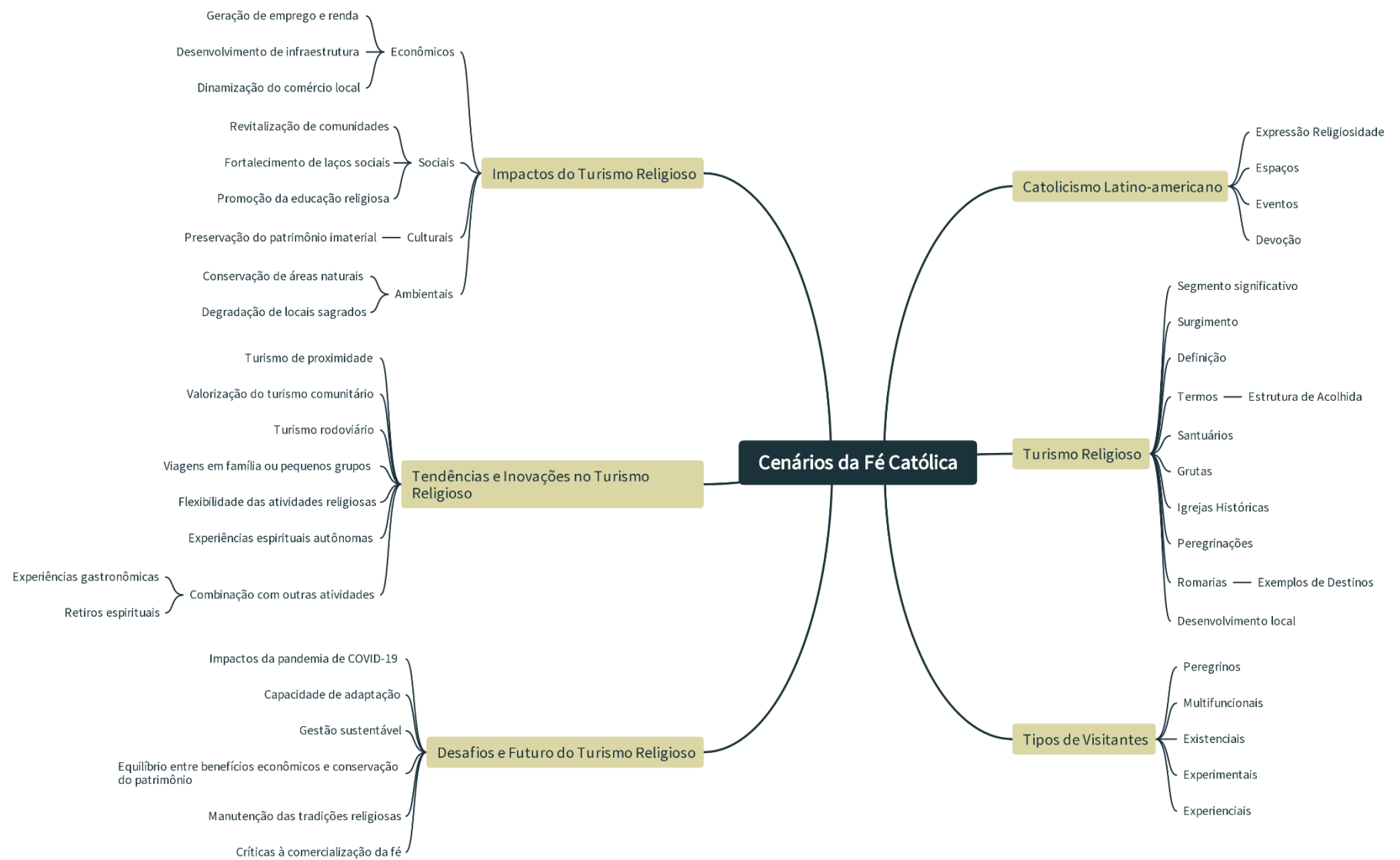
O perfil do visitante do turismo religioso está mudando, tornando-se mais internacional e diversificado em termos de idade e classe social. Pesquisas indicam que as classes C e D representam um novo mercado para o turismo brasileiro, com comportamentos específicos de viagem, como excursões em grupo e viagens de fim de semana. Com isso, cabe sublinhar que a gestão sustentável do turismo religioso é essencial para equilibrar o desenvolvimento econômico com a preservação do patrimônio cultural e ambiental (Lanquar, 2007; Christoffoli, 2007; Fagundes, 2010).

É preciso destacar, ainda, as várias tendências e inovações no turismo religioso. Essas incluem o turismo de proximidade, a valorização do turismo comunitário, o turismo rodoviário e a preferência por viagens em família ou pequenos grupos para explorar áreas rurais e tradições locais. Outras tendências se destacam pela flexibilidade das atividades religiosas, que não são vinculadas a datas específicas, como retiros espirituais, seminários de casais, batismos, renovações de votos, peregrinações e romarias.

Observa-se, também, um aumento no número de peregrinos que, embora não pratiquem uma fé específica, buscam experiências espirituais de forma autônoma. Adicionalmente, há uma combinação de turismo religioso com outras atividades, como experiências gastronômicas. Ainda, os retiros espirituais que reúnem adeptos de uma tradição para práticas religiosas, estudos e fortalecimento da rede de contatos comunitários são uma tendência crescente (Ministério do Turismo, 2022).

Portanto, o turismo religioso no Brasil desempenha um papel crucial no desenvolvimento local e na preservação cultural, mas enfrentou desafios significativos, como os impactos da pandemia de Covid-19. Então, o futuro deste segmento dependerá da capacidade de adaptação e gestão sustentável, de modo a garantir que os benefícios econômicos sejam equilibrados com a conservação do patrimônio e a manutenção das tradições religiosas. A sua polissemia revela que as fronteiras entre consumo, sagrado, arte e lazer se tornam borradas, resultando numa síntese mediada pelo mercado e pelo consumo. Nesse sentido, alguns estudiosos criticam justamente a maneira como a Igreja e o governo transformam as práticas de fé em oportunidades de negócio (Ardoino, 1983; Appadurai, 1996; Carvalho, 2002; Abumansur, 2003).

Figura 2: Mapa mental do capítulo teórico sobre cenários da fé católica



Nota. Elaboração própria, 2024.

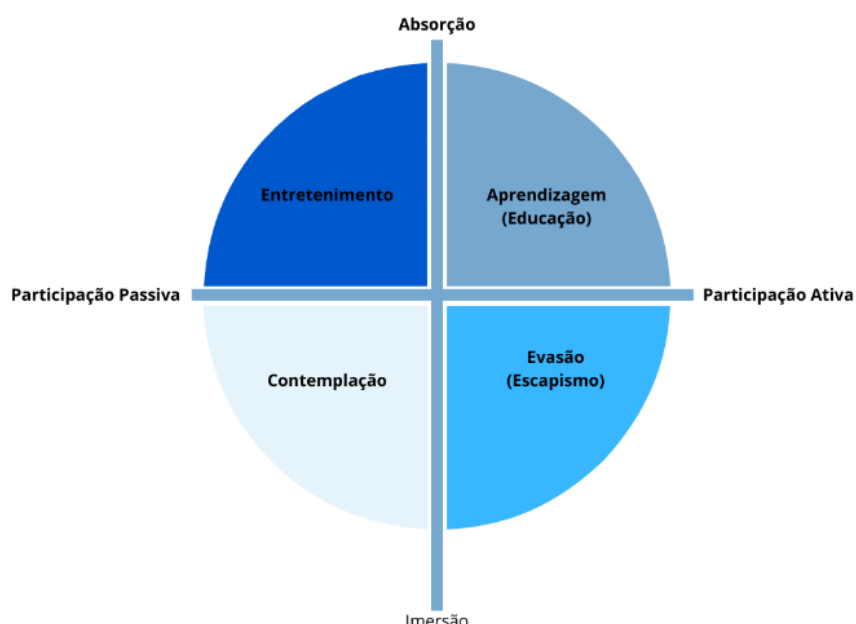
2.1.2 Experiência de hospitalidade

No turismo, muitas discussões se referem à experiência, baseando-se na fenomenologia e toda sua trama de sentidos. Essa abordagem destaca como as experiências, sempre centrais nos negócios de turismo, hospitalidade e entretenimento, são reconhecidas como fatores-chave de sucesso, inovação e competitividade. Sendo assim, no âmbito econômico, o reconhecimento dessas práticas é essencial para diferenciar a oferta e personalizar os serviços.

A visão filosófica trata a experiência como algo vivido e com potencial transformador para o indivíduo. Na Psicologia, a experiência assume o sentido de existência, aludindo ao conhecimento adquirido com a prática e vivência emocional. Para os sociólogos, representa uma oportunidade de transpor a semântica econômica por uma semântica psicofísica, na qual o indivíduo busca se realizar mesmo diante dos desafios e das complexidades da contemporaneidade (Pine & Gilmore, 1998).

Além disso, essas discussões refletem na abordagem dos mercadólogos, que compreendem a experiência como uma personalização dos serviços oferecidos, sendo essencial para criar uma oferta econômica diferenciada que atenda às necessidades específicas dos consumidores. Portanto, entender e implementar experiências de maneira estruturada e personalizada é fundamental para o sucesso no setor de turismo e hospitalidade (Pine & Gilmore, 1998; Carù & Cova, 2003; Amatuzzi, 2007; Schulze, 1992, 2005; Pine II & Gilmore, 1998, 2008, 2013).

Figura 3: *Esfera das experiências*



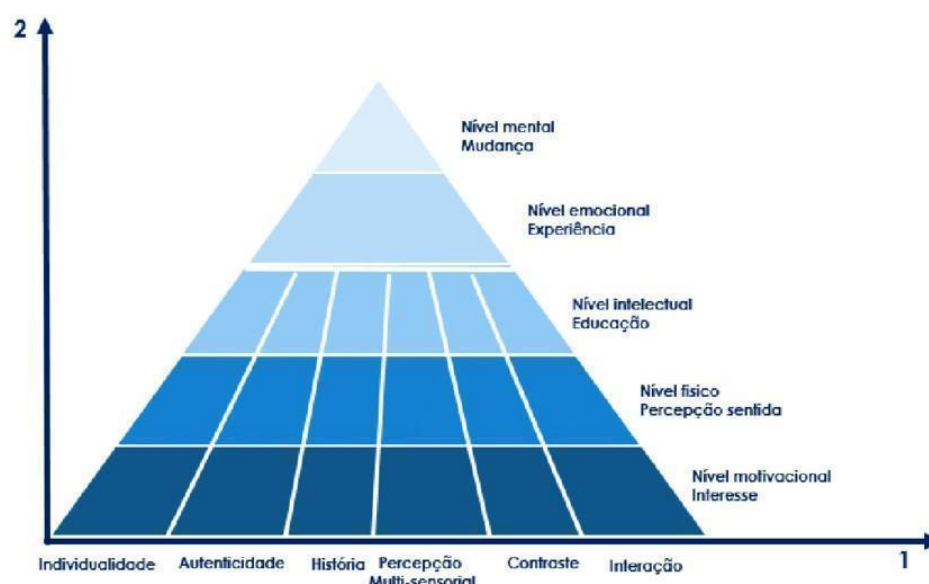
Nota. Schoab et al. (2020, p. 130)

O modelo da Figura 3 congrega as vertentes educacionais, de entretenimento, de contemplação e de evasão, com o objetivo de envolver os consumidores e deixá-los absorvidos na experiência. No quadrante da contemplação, o objetivo é fazer com que o indivíduo seja impulsionado

a adentrar e permanecer no local, criando um ambiente em que ele se sinta à vontade. No escapismo, busca-se que a imersão seja proporcionada, o que requer a participação ativa dos sujeitos, mobilizando suas habilidades sensoriais e intelectuais durante a experiência de consumo. Já o entretenimento visa a maximizar a absorção positiva da experiência (Horodyski, Manosso & Gândara, 2012).

As experiências contribuem significativamente para o sucesso dos relacionamentos sociais, pois permitem que as pessoas percebam interpretações positivas e significativas de sua identidade. Desse modo, elas têm o poder de tornar uma pessoa mais feliz do que a compra de bens, uma vez que centram na identidade do indivíduo, alcançando um maior valor social. Por isso, cabe afirmar que a mobilização de sentimentos, satisfação e significados promove a valorização das experiências, devido ao bem-estar agregado pelas conexões sociais e pessoais proporcionadas (Van Boven & Gilovich, 2003; Schulze, 2005).

Figura 4: *Pirâmide da experiência*



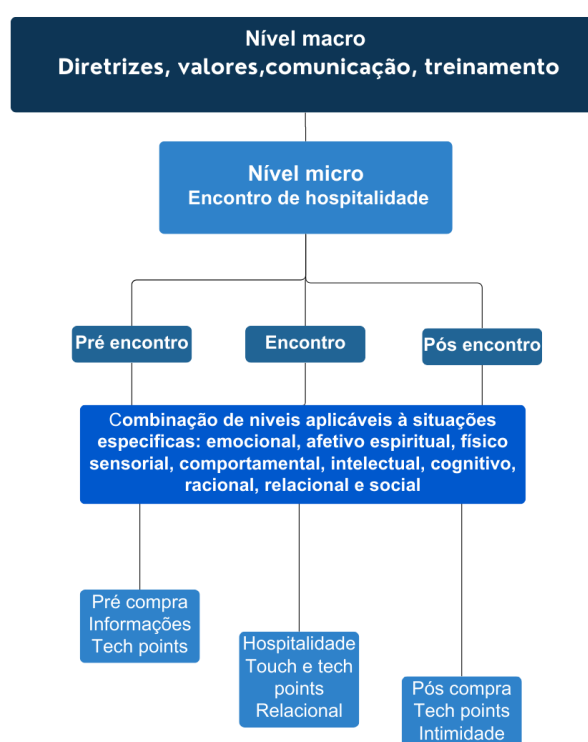
Nota. Leo (2009)

A partir da Figura 4, percebe-se que na base da pirâmide estão os critérios de significância, que abrangem diversas vertentes: individualidade, que se refere ao grau de personalização; autenticidade, que considera a credibilidade e o realismo; história, que avalia o significado atribuído em termos históricos; percepção multissensorial, que envolve a harmonia dos vários estímulos dos cinco sentidos; contraste, que mede a capacidade de apresentar algo fora dos padrões habituais de vida; e interação, que se relaciona à possibilidade de o consumidor interagir. Esses critérios se conectam aos níveis de experiência do turista, que incluem aspectos emocionais, ligados ao interesse despertado no visitante; físicos, envolvendo a percepção sentida; intelectuais, considerando o componente educacional em relação aos níveis de significância; emocionais, compreendendo a resposta emotiva à experiência; e mentais, relacionados ao desenvolvimento pessoal e suas alterações (Leo, 2009).

Os visitantes estão se tornando cada vez mais experientes, viajados e em busca de novas experiências, impulsionados pelas facilidades proporcionadas pelas tecnologias. Essa imersão resulta em novos padrões de consumo e comportamento (Crompton & McKay, 1997; Ramos, Rodrigues & Rodrigues, 2015).

Dessa maneira, a avaliação da experiência antecede a compreensão de que há uma dimensão emocional na hospitalidade, o que contribui para que os encontros nessa área sejam mais do que simples encontros de serviços comuns. Nesse sentido, do encontro são desencadeados momentos da verdade e, no epicentro dessa relação, estão o anfitrião e o hóspede, com todas as suas dimensões emocionais e espaciais (Moretti, 2015).

Figura 5: *Modelo da experiência e do relacionamento com o cliente*



Nota. Morreti (20015)

Os atos hospitaleiros são compreendidos como experiências emocionais e associadas a rituais sociais, sendo o principal produto da atividade turística. Além disso, o segmento turístico passou por mudanças qualitativas, emergindo a associação entre usufruir do tempo livre e adquirir experiências reais e autênticas (Buhalis & Amaranggana, 2013; Molina, 2004).

O encontro hospitaleiro é um processo em três fases. A primeira é crucial para a avaliação do turista, envolvendo a criação de expectativas baseadas em desejos e informações. Na segunda fase, ocorre a prestação do serviço, que deve atender às expectativas criadas. Na fase final, a percepção de criação de valor é mensurada. Com isso, vale ressaltar que turistas não são passivos, tendo em vista que constroem a experiência inicialmente no âmbito pessoal e subjetivo, valorizando suas motivações e significados em relação à vida cotidiana (Knutson & Beck, 2003; Uriley, 2005).

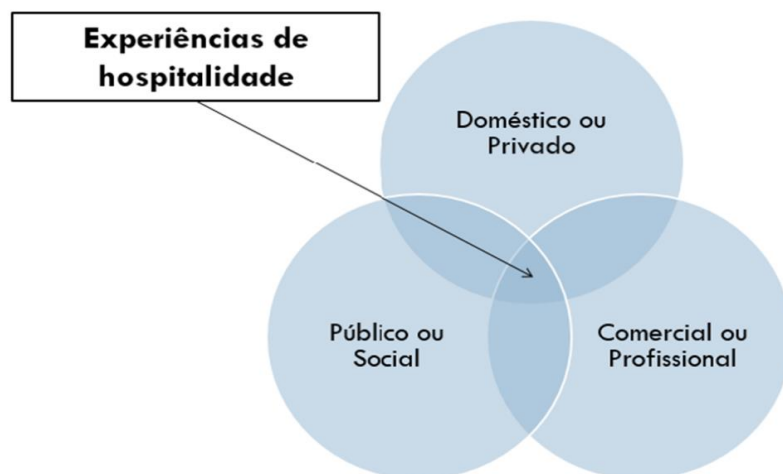
A viagem é uma maneira de educar o viajante, promovendo uma compreensão abrangente da vida. Portanto, os conceitos de viagem e turismo se fundem para representar uma ação humana formativa, sendo sinônimo de transformação, encontro e identidade. Essa atividade possui um caráter profundo, atuando como um encontro com o próprio eu, e mesmo que o turismo seja uma forma prazerosa de imersão, sem uma razão explícita para existir, isso não diminui seu potencial educativo e transformador (McCannel, 2003; Figueiredo & Ruschmann, 2004).

A autenticidade, diante desse contexto, fomenta relações de hospitalidade mais consistentes, devido aos vínculos entre os sujeitos envolvidos. O desejo de “ser bem recebido” e a geração de emoções e eventos marcantes contribuem para que os conceitos de hospitalidade e experiência turística se aproximem. Visto isso, Bharwani e Jauhari (2013) propõem estudar essas relações a partir do conceito de Inteligência da Hospitalidade, aplicando o design de experiência, pois abarca as competências técnicas, a utilização de emoções, a sensibilidade frente à interculturalidade e o próprio processo de interação em si (Lashey & Morrison, 2000; Camargo, 2002; Camargo, 2015; Schmitt, 2002; Coelho & Gosling, 2018).

Por essa perspectiva, afirma-se que poucos modelos descritos na literatura se pautam no design por parte dos anfitriões, criando uma oportunidade para a cocriação de atividades que gerenciem a experiência do cliente e compreendam seu comportamento. O processo descrito, que envolve a criação de uma mistura de memorabilidade repleta de lembranças e estímulos sensoriais, altera a percepção experiencial e, conseqüentemente, a satisfação do cliente. No entanto, é importante ressaltar que a arquitetura da experiência não é um processo simples, exigindo gerenciamento de inteligência emocional, uma abordagem multiculturalista e intercultural, além da compreensão das dimensões da hospitalidade (Coelho & Gosling, 2018; Pine & Gilmore, 1998;2011; Borges, 2012; Xavier, 2019; Carbone & Haeckel, 1994).

Ainda, vale sublinhar que oferecer hospitalidade aos hóspedes foi, em todos os contextos humanos, uma obrigação moral até o advento da viagem e do comércio de massa, um aspecto que pode ser comprovado observando o discurso atrelado a essa obrigação, usado pelas sociedades e continentes ao longo do tempo. Além disso, a hospitalidade comercial oferecida atualmente poderia utilizar os ensinamentos dessas obrigações sociais e contextos antigos, “constituindo-se como uma maneira de entender e atender às necessidades do cliente e de fazer com que os visitantes se sintam bem-vindos” (Lashley, 2015, p. 76).

Figura 6: *Domínios da hospitalidade*



Nota. Lashley (2015).

A hospitalidade possui três domínios sobrepostos: culturais, domésticos e comerciais, cada um representando uma característica independente da atividade, conforme a Figura 6. No domínio público ou social, os contextos sociais relacionados e os atos de hospitalidade ocorrem junto com os impactos das forças sociais e dos sistemas de crença, relacionados aos processos de produção e consumo de alimentos, bebidas e hospedagem.

A tarefa de prover hospitalidade, agir com generosidade como anfitrião e proteger os visitantes é mais que uma questão individual, estando associada a visões sobre a natureza da sociedade e a ordem das coisas (Lashley, 2015; Lashley, Lynch & Morrison, 2007; Telfer, 1996, 2000; Selwyn, 2000). Nesse contexto, a teoria da dádiva tem grande influência nos estudos da hospitalidade pública, especialmente, em contextos de rituais religiosos (Mauss, 2013; Godelier, 2001; Villa Gonzalez, 2016).

O domínio doméstico considera questões associadas à provisão de alimentos, bebidas e hospedagem no lar, bem como o impacto das obrigações do hóspede e do anfitrião. Esse contexto é revelador porque as partes interessadas desempenham papéis que se estendem além dos relacionamentos de mercado, dados nas ocasiões de prestação de serviço (Lashley, 2008; Telfer, 1996; Bitner, Booms & Tetreault, 1990). Visto isso, as crenças sobre hospitalidade e as obrigações para com os outros estão associadas a visões sobre a natureza da sociedade e sobre a ordem natural das coisas, influenciando a hospitalidade pública e doméstica.

Por fim, no que se refere à Figura 6, no domínio comercial ou profissional, a hospitalidade é uma atividade econômica que fornece alimentos, bebidas e hospedagem em troca de dinheiro, visando à extração da mais-valia. Esse domínio tem sido o foco principal dos estudos acadêmicos dedicados ao setor da hospitalidade, enquanto os domínios público e doméstico, e seu impacto sobre o comercial, estão sendo menos estudados. A hospitalidade comercial não precisa ser inevitavelmente inóspita,

pois os fenômenos econômicos interagem com os sociais, religiosos e morais, não sendo possível qualificar uma relação entre duas pessoas como exclusivamente comercial (Lashley & Morrison, 2000; Hemmington, 2007; Alves et al., 2019; Telfer, 2000; Dencker, 2003).

Por essa perspectiva, cabe afirmar que a hospitalidade se firmou como um campo de estudo multidisciplinar, transcendendo a dicotomia entre ser ou não comercial. Sua análise deve se alinhar às diretrizes de pluralidade, multidimensionalidade e respeito à sua natureza socialmente construída. Essas dimensões devem orientar o desenvolvimento de habilidades para administrar a oferta de hospitalidade em diferentes contextos, considerando a interligação com visões religiosas e filosóficas (Morrison & O’Gorman, 2008; Lashley, Lynch & Morrison, 2007; Sweeney & Lynch, 2007).

Logo, considerando os três contextos apresentados, o estudo centrou sua observação na interseção entre os três domínios da hospitalidade, denominada “experiência da hospitalidade”, proporcionando o desvelar das experiências emocionais enredadas ao fenômeno do encontro (Lashley, 2015; Lashley, Lynch & Morrison, 2007). Desse modo, destaca-se que o design da experiência é um processo cíclico e interativo, no qual os feedbacks resultantes das interações contribuem para seu redesenho.

Posto isso, refletir sobre sua aplicação no contexto do turismo pressupõe compreender o “conceito de experiência turística como um conjunto de atividades em que os indivíduos se envolvem em termos pessoais”. Assim, as investigações de Erik Cohen focam na pluralidade conceitual da temática e propõem “uma das significativas tipologias de experiência turística” (Pine & Gilmore, 1998, p. 12; Mendes & Guerreiro, 2011, p. 318; Tussydiah, 2014).

Tabela 2: *Tipologia da experiência turística*

Recreacional	Esse tipo de experiência envolve atividades como cinema, televisão, eventos esportivos, entre outros. Trata-se de atividades marginais que contribuem para quebrar a rotina diária. Esse tipo de turista busca momentos de relaxamento e está muito ligado ao entretenimento.
Diversidade	Esse segmento busca momentos de escape através de atividades superficiais de lazer. Pretende “recarregar energias”.
Experiencial	De acordo com esse tipo de experiência, os indivíduos procuram o significado para sua vida através do contato com outras culturas. Na verdade, buscam experiências autênticas nos campos social, cultural e natureza.
Experimental	Esse segmento inclui turistas que buscam significado para sua vida através de experiências autênticas. Procuram redescobrir a si próprios através do turismo.
Existencial	Essa tipologia inclui experiências turísticas relacionadas com a dimensão espiritual da vida (por exemplo, peregrinação).

Nota. Mendes e Guerreiro (2010, p. 318)

Sob o prisma das Ciências Sociais, as experiências turísticas têm como foco as atrações. Na área do marketing, o turista é compreendido como consumidor (Anderson, 2007; Lee & Crompton, 1992; Oh, Fiore & Jeoung, 2007; Quan & Wang, 2004; Moutinho, 1987; Schmitt, 1999).

À vista disso, o discurso da experiência nos estudos do turismo é amplamente abordado por meio das temáticas “Turismo de experiência”, “Experiência turística” ou “Turismo como experiência”. Nesse sentido, uma análise das teses dos Programas de Pós-graduação relacionados diretamente às áreas de Turismo, Turismo e Hotelaria, Turismo e Hospitalidade e Hospitalidade no Brasil, publicadas até agosto de 2020, revelou a necessidade de novos estudos que contemplem um viés mais humanístico, considerando as subjetividades experienciais dos atores envolvidos na atividade turística (Santos et al., 2021).

Nesse processo, entende-se que experiência de hospitalidade é um conceito ambíguo e qualitativamente definido na literatura, sujeito a várias interpretações. Diante disso, uma abordagem pioneira foi a criação de uma ferramenta para medir a experiência de hospitalidade do ponto de vista do consumidor, abrangendo interações com funcionários, ambiente envolvente, facilidades e procedimentos durante o serviço (Pijls et al., 2017).

Figura 7: *Dimensões da experiência de hospitalidade*

Welcome	À vontade	Reconhecimento
Recepção calorosa Educado Amigoso Cortês Acessível	Seguro Confortável Relaxado Sabe o que está por vir Protegido	Contato Sentir-se importante Interessado Respeitoso Sério
Empatia	Serviço	Autonomia
Compreensão geral Compreensão das necessidades Envolvimento Apoio	Útil Disponível Alívio de tarefas/preocupações Sincero Tratado como rei/rainha	Estar no controle Ter influência Ter escolha Independência Liberdade
Entretenimento	Eficiência	Surpresa
Distração Prazer Entretenimento	Eficiente Fácil acesso Fluente	Interessado (positivamente) Exceder expectativas Surpreendente

Nota. Adaptado de Pijls et al. (2017)

As nove dimensões da experiência de hospitalidade identificadas são: empatia, que envolve perceber o que o hóspede precisa e deseja; reconhecimento, que abrange o contato pessoal e considerar o hóspede importante; autonomia, que se refere ao nível de controle que o hóspede tem sobre o que acontece; surpresa, que significa exceder as expectativas do hóspede; serviço, que se

traduz em querer realmente servir o hóspede da melhor forma possível; eficiência, que implica em procedimentos simples e eficazes; *welcome* (acolhimento), que se manifesta através de uma recepção calorosa; à vontade, que gera um sentimento de segurança, relaxamento e confiança; e entretenimento, que oferece passatempos, como revistas para ler ou algo para beber.

Para validar a escala de Experiência de Hospitalidade (EH-Scale), Pijls et al. (2017) conduziram dois estudos, agrupando as dimensões da experiência em três fatores principais:

Experiência convidativa: combina variáveis das dimensões “*welcome*” e “autonomia”.

Experiência dedicada: formada por itens das dimensões “empatia”, “serviço” e “reconhecimento”.

Experiência confortável: integra variáveis das dimensões “à vontade” e “autonomia”.

A análise revelou que essas três dimensões impactam significativamente a experiência global de hospitalidade, a satisfação geral e as intenções comportamentais dos consumidores. A partir disso, a dimensão “experiência convidativa” foi identificada como a mais efetiva para uma experiência de hospitalidade positiva.

A experiência de hospitalidade envolve tanto componentes físicos, como o ambiente, quanto componentes relacionais, como as interações humanas. A gestão eficaz dessas experiências exige o controle de elementos funcionais, humanos e contextuais. Assim, interações humanas têm um impacto maior na avaliação das experiências pelos clientes do que o próprio ambiente físico, sugerindo que mesmo um serviço bem projetado pode falhar em criar uma experiência memorável, caso os colaboradores não adotem um comportamento adequado focado na experiência do consumidor (Morrison & Crane, 2007; Pullman & Gross, 2004; Gross & Pullman, 2012).

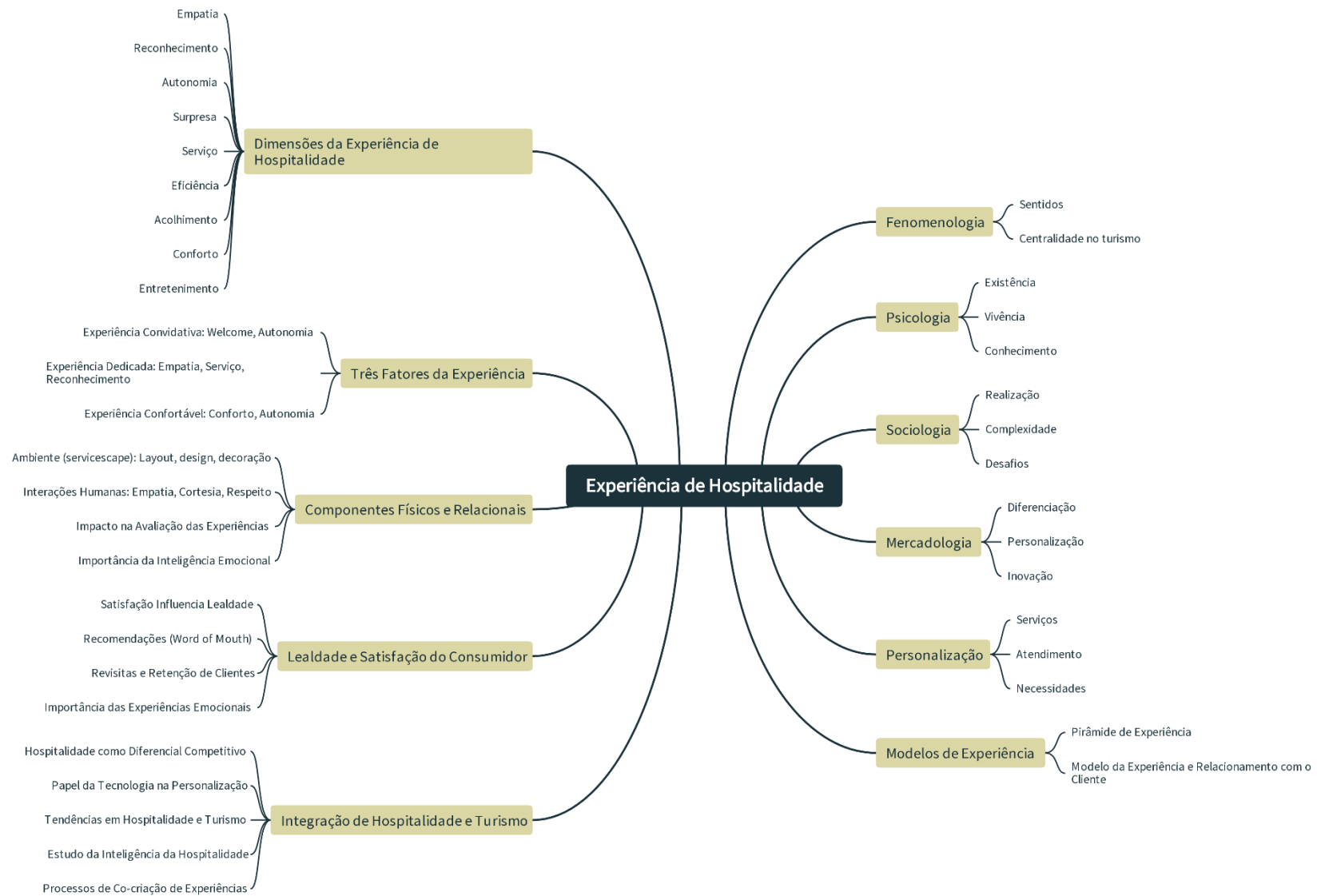
O termo “*servicescape*” descreve o ambiente físico criado pelo prestador do serviço, incluindo *layout*, *design*, decoração e elementos estéticos. Estudos mostram que esse ambiente físico influencia significativamente as emoções e a satisfação dos consumidores, sendo crucial na diferenciação das empresas e no comportamento do consumidor. Dessarte, a inclusão do ambiente físico fortalece a hospitalidade percebida e a satisfação do hóspede (Bitner, 1992; Ali & Amin, 2014; Ali et al., 2018; Ariffin et al., 2013).

Diante desse cenário, compreende-se que os consumidores comprem experiências emocionais junto com produtos e serviços, tornando os fatores humanos decisivos na sua experiência, especialmente no setor de serviços. As experiências de serviços no turismo e hotelaria são interativas e intangíveis, de modo que características como “acolhedor”, “cortês”, “respeitoso”, “honesto” e “sociável” são percebidas como fundamentais para a hospitalidade. Consequentemente, a hospitalidade genuína envolve colaboradores que entendem e atendem às necessidades dos hóspedes de se sentirem bem-vindos, respeitados e valorizados (Hellmann, 2007; Morrison & Crane, 2007; Tasci & Semrad, 2016; Lashley & Morrison, 2001; Lashley, 2008).

Tendo isso em vista, o serviço é essencial para garantir a percepção de valor e a sustentabilidade do negócio. Nesse cenário, lealdade e intenções comportamentais positivas, como *word of mouth* e revisita, são frequentemente citadas como consequentes de uma experiência positiva do consumidor. A satisfação do consumidor é crítica para a criação de lealdade, influenciando diretamente as intenções comportamentais.

Dessa maneira, clientes satisfeitos tendem a recomprar e recomendar o serviço, contribuindo para a retenção e expansão da base de clientes (Ariffin et al., 2013; Durna et al., 2015; Kandampully, 2018; Jani, 2011; Järvi, 2019). Portanto, a experiência de hospitalidade envolve uma complexa interação de fatores físicos e humanos, e, conforme estudos desenvolvidos, embora o ambiente físico seja importante, são as interações humanas que mais impactam a avaliação da experiência pelo consumidor.

Figura 8: Mapa mental do capítulo teórico sobre experiência de hospitalidade



Nota. Elaboração própria, 2024

2.2 Aspectos dogmáticos da Pastoral do Turismo

O primeiro papa a falar sobre turismo na Igreja Católica foi Pio XII, no discurso intitulado “*La nozione Cristiana del turismo*”, em 1952, na cidade de Roma. Ele refletiu sobre a associação do turismo apenas enquanto espaço/tempo de/para lazer e convidou a Igreja a ampliar seu olhar para o fenômeno, uma vez que este pode ser um processo a serviço dos objetivos humanos e da evangelização. Nota-se que o contexto histórico, econômico e político da época impulsionou o pronunciamento da Igreja, visto que o turismo, enquanto fenômeno, estava em expansão e o campo religioso se apresentava diverso e competitivo. Logo, era imperativo que o papa ajustasse seu discurso (De Jesus, 2014).

Daí surge a urgência, a partir do Concílio Vaticano II, realizado entre 1963 e 1965, de construir, dentro do organograma da administração da Igreja, um organismo para cuidar especificamente desse setor. O evento foi um divisor de águas e marcou o início de uma nova visão pastoral na América Latina. “Agora, a Igreja preocupa-se também com a sociologia religiosa e parte-se para um trabalho personalizado com as minorias. Não é mais uma atividade somente clerical, mas uma ação própria do leigo” (CNBB, 2021, p. 33).

A estratégia de ampliar a ação evangelizadora, para além dos seus fiéis, marcou a transposição de fase, da discursiva para a prática. Inicialmente, a Igreja apenas mencionava o turismo e seu potencial, mas, posteriormente, foi mais propositiva ao constituir, no âmbito da Igreja, um setor para fazer essa interface com o segmento turístico. Assim, a Pastoral do Turismo ficou sob a responsabilidade da Congregação para o Clero, seguindo as orientações da Santa Sé, em 1967. Posteriormente, em 1970, dada a sua proximidade com a mobilidade e com a criação da Pontifícia Comissão para a Pastoral das Migrações e do Turismo, a sua locação mudou. Em 1988, o Pontifício Conselho da Pastoral dos Migrantes e Itinerantes a acolheu e a abriga até hoje (De Jesus, 2014).

Em meio ao processo inicial de alocação da Pastur, em 1969, foram estabelecidas suas orientações com a publicação do Diretório Geral para a Pastoral do Turismo: *Peregrinans in terra*. Em 2001, esse documento foi complementado com a publicação dos seus quatro eixos estruturantes: “a natureza do tempo livre e seu papel na vida dos homens e das mulheres de hoje; a relevância do turismo para a pessoa; a incidência do turismo no conjunto da sociedade; e a reflexão sobre o turismo guiada pela Palavra de Deus” (Conselho Pontifício para a Pastoral dos Migrantes e Itinerantes, CPPMI, 1969; CNBB, 2009, p. 46).

Segundo as diretrizes apresentadas pelo Departamento de Promoção Humana do Conselho Episcopal Latino-Americano (Celam), a Pastoral parte da compreensão de que o ambiente humano e o ambiente natural se degradam em conjunto. Por isso, tem-se dedicado atenção às causas que têm ligação com a degradação humana, social e ambiental, fomentando projetos relacionados ao

desenvolvimento sustentável, a partir da Comunidade Eclesial Missionária e suas experiências no Brasil e América Latina.

Dessa maneira, a Pastoral do Turismo se materializa e se organiza para dar coerência à presença da Igreja no mundo do turismo. Na perspectiva da Igreja, sua organização é voltada para anunciar o Evangelho e qualificar o serviço ao homem, articulando-se na história (CNBB, 2021, p. 31).

Nesse sentido, a ação pastoral deve estar inserida para além do espaço sagrado da Igreja, capilarizando-se junto à comunidade e ao trade turístico local, para melhor acolher os turistas, dar apoio aos que trabalham nessa atividade, incentivar o respeito pela natureza e pelo patrimônio cultural e lutar contra os abusos do turismo (CNBB, 2009, p. 236). Ainda, outro aspecto importante dessa publicação foi o esclarecimento sobre os procedimentos relativos à organização da Pastoral nas Dioceses, que deve consistir em:

- a) fazer um levantamento do que já está sendo feito;
- b) reunir as pessoas interessadas que já trabalham nesse setor;
- c) elencar os locais sagrados que atraem turistas e peregrinos;
- d) formular critérios pastorais e propor ações a desenvolver;
- e) apresentar a visão cristã do turismo;
- f) formar agentes para organizar e promover essa Pastoral;
- g) preparar os membros das comunidades que recebem turistas, criando-lhes serviços específicos, de acordo com seus horários e suas condições de trabalho;
- h) ajudá-los a superar os impactos que essa atividade provoca em suas vidas;
- i) promover e sustentar ações de apoio e prevenção a favor de grupos que podem ser vítimas de uma promoção errônea do turismo ou do comportamento dos turistas;
- j) chamar a atenção para a violação dos direitos humanos;
- l) acompanhar os trabalhadores do turismo, que têm um ritmo de vida próprio e necessitam de assistência religiosa especial;
- m) defender seus direitos;
- n) ensinar o respeito à natureza, que é contra o turismo predatório;
- o) denunciar o turismo sexual;
- p) preparar pessoas e grupos da comunidade que farão viagens turísticas ou peregrinações;
- q) colaborar com organizações governamentais e com associações de operadores e trabalhadores ligados ao turismo;
- r) divulgar as conquistas das convenções internacionais de turismo (CNBB, 2021, p. 161).

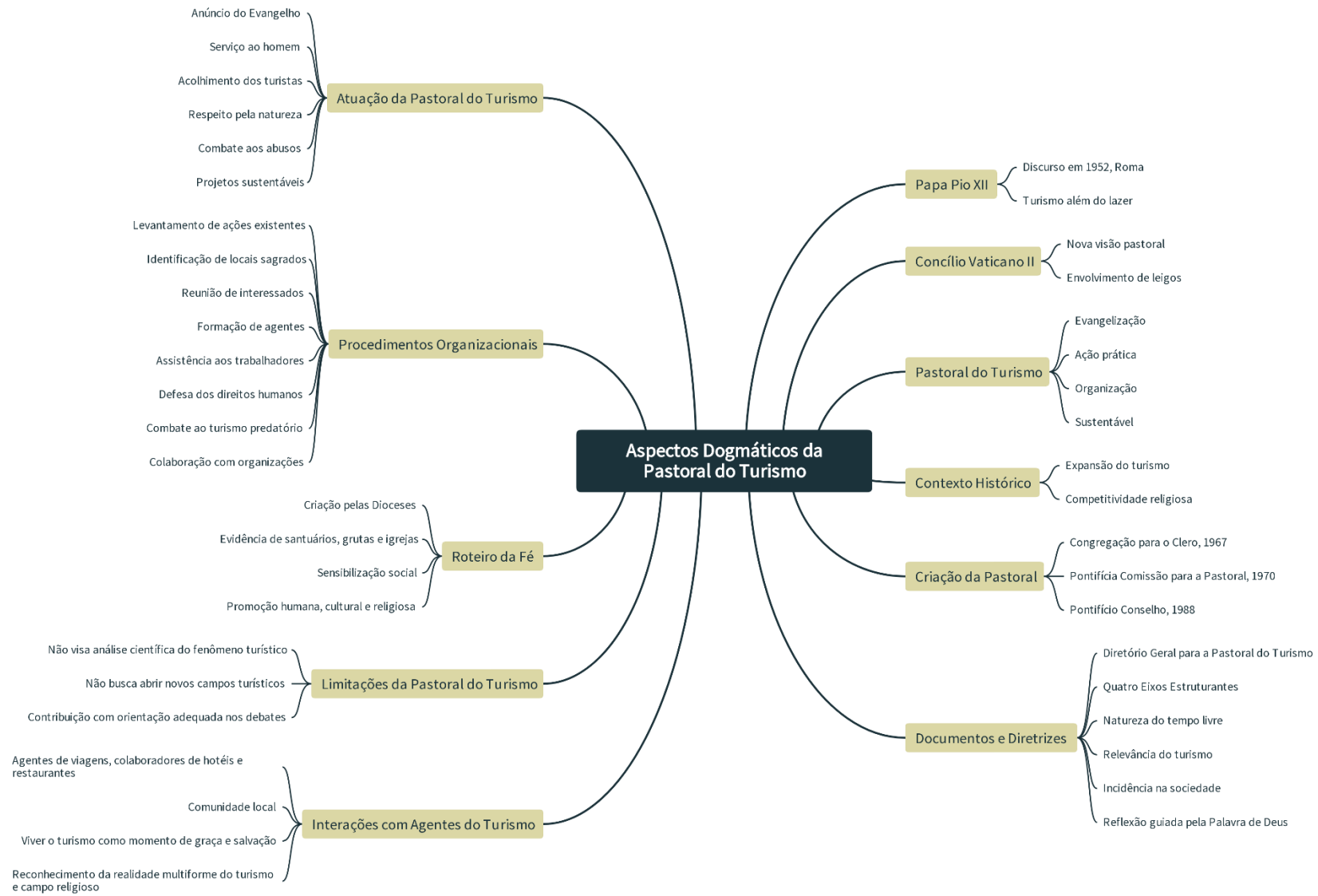
O roteiro da fé é criado por cada Diocese e busca evidenciar os santuários, grutas, igrejas históricas e outros atrativos, focalizando a acolhida e o acompanhamento, a sensibilização social e

política, bem como a promoção humana, cultural e religiosa. No entanto, a Pastur não tem como primeira finalidade a análise científica do fenômeno turístico nem a abertura de novos campos turísticos, reconhecendo sua falta de competência nos aspectos técnico-profissionais da área. Porém, é capaz de acompanhá-los na dialética dos debates que são promovidos, podendo contribuir com uma palavra orientadora adequada (Krieger, 2007; CNBB, 2009).

Dessa maneira, a forma como a Pastur busca direcionar sua atuação junto aos agentes do turismo (agentes de viagens, colaboradores de hotéis e restaurantes, auxiliares em outras atividades ligadas ao turismo, entre outros) e à comunidade local dos lugares visitados por turistas visa a suscitar as condições excelentes para o cristão viver a realidade do turismo como momento de graça e de salvação. A Igreja reconhece que “o mundo do turismo [e o campo religioso] constitui uma realidade extensa e multiforme” (CNBB, 2009, p. 7).

Diante do exposto, emergem reflexões quanto à relação entre a articulação da Pastur com sua proposta de evangelização, os interstícios de hospitalidade e sua imersão na lógica mercadológica do turismo. Além disso, acerca da sobreposição ao livre-arbítrio do homem contemporâneo em utilizar seu tempo de lazer sem simulacros enviesados, a partir dos discursos religiosos em suas experiências de viagens.

Figura 9: Mapa mental do capítulo teórico sobre os aspectos dogmáticos da Pastoral do Turismo



Nota. Elaboração própria, 2024

2.2.1 A Pastur Brasil

A Pastur no Brasil surgiu devido aos esforços do arcebispo de Salvador e primaz do Brasil Dom Murilo Krieger. Sua gênese pode ser dividida em duas fases distintas: a primeira, coordenada pelo Pe. Carlos Alberto Chiquim; e a segunda, liderada por Pe. Manoel, atual coordenador da pastoral, iniciada em 2014. A primeira fase foi marcada pela vinculação direta com “empresas turísticas, estabelecendo parcerias comerciais e promovendo o turismo religioso com a oferta de pacotes turísticos”. Essa abordagem gerou uma ambiguidade estrutural, caracterizada pela relação dicotômica entre a perspectiva comercial e a da caridade, marca registrada do trabalho pastoral. Na segunda fase, houve uma “tentativa clara de desvincular a nova coordenação da antiga, passando a referir-se à pastoral como Pastur Brasil e enfatizando que não está ligada a nenhuma empresa do setor” (Moreno, 2016, p. 21).

Pautando-se nas diretrizes apresentadas pelo Departamento de Promoção Humana do Celam, foram definidas quatro linhas de ação fundamentais (CNBB, 2009), conforme exposto pela Figura 6.

Figura 10: *Dimensões da ação da Pastur*



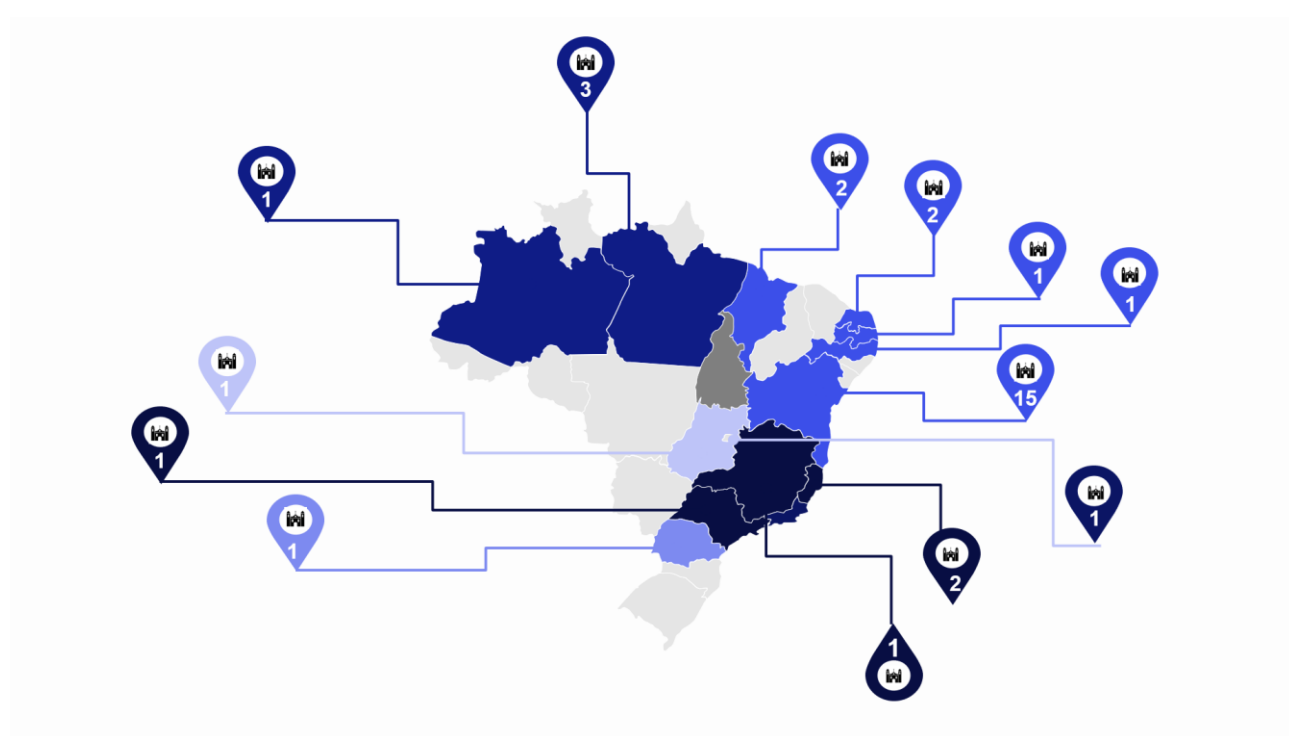
Nota. Elaboração própria com base em CNBB (2021)

A formação de agentes é “trabalhada nos Encontros Nacionais e, regionalmente, em outros eventos, dias de espiritualidade e seminários, abordando temas variados e inerentes à Pastur”. A dimensão profética consiste em anunciar que Deus tem um projeto de realização plena do ser humano,

estando atenta a tudo que possa ferir a dignidade na atividade turística, como turismo sexual, exploração do trabalho, entre outras formas de invisibilizar seres humanos. O turismo de base comunitária foi escolhido por representar um “modelo de turismo sustentável e propositivo, que preserva o meio ambiente e os legados culturais”, com a Comunidade Alagados, em Salvador, sendo uma iniciativa pioneira. Por fim, o turismo religioso e cultural parte da premissa de que os bens culturais, como santuários, templos históricos, grandes festas, romarias e peregrinações, são instrumentos de evangelização e “possuem um amplo potencial de transmissão de fé, pois a beleza anunciada é uma forma de o ser humano proclamar a presença, a comunicação e a glória de Deus” (CNBB, 2021, pp. 28, 30).

Existem 32 núcleos da Pastur no Brasil (Figura 11), distribuídos nas seguintes localidades: Maringá (PR), Aparecida (SP), São Miguel (RN), Vitória (ES), Castelo (ES), Belo Horizonte (MG), Caldas Novas (GO), Santa Cruz (RN), São Luís (MA), João Pessoa (PB), Recife (PE), Salvador (BA) com 15 núcleos, Manaus (AM), Nazaré (PA), Catedral (DF), Soure (PA), Vigia de Nazaré (PA) e Santa Maria de Itacoan Mirim (MA) (CNBB, 2021).

Figura 11: Núcleos brasileiros da Pastur



Nota. Elaboração própria com base em CNBB (2021)

Com base na Figura 11, é possível analisar que a presença da Pastur no território brasileiro se desvela num cenário diverso, trilhado à luz do parâmetro fundante, regido pelas orientações episcopais e práticas pastorais de suas equipes, descritas a seguir:

a) Na região Norte, em Belém (PA), a ação é articulada com a Pastoral do Acolhimento da Basílica Santuário de Nossa Senhora de Nazaré. Além da formação dos agentes, para receber bem no

Círio de Nazaré, há “várias ações e projetos de evangelização, inclusive expedições para áreas ribeirinhas e focadas no desenvolvimento do turismo local de comunidades quilombolas remanescentes”. Em Manaus (AM), a ação pastoral começou com a mobilização e implantação pelo governo diocesano em 2015, sendo a “primeira Diocese do Brasil a aderir à Formação de Implantação da Pastoral do Turismo”, em busca de estender sua ação às igrejas históricas e com potencial turístico, sempre com preocupação ecológica (CNBB, 2021, pp. 77-79).

b) A região Nordeste possui o maior número de núcleos pastorais, com “inúmeras possibilidades, desde as grandes devoções e santuários, passando pelo Turismo de Base Comunitária, até o imenso litoral e patrimônio cultural inestimável”. Salvador tem um número expressivo de núcleos devido à quantidade de igrejas na cidade e ao fato de o coordenador nacional pertencer à diocese de São Salvador, facilitando a mobilização em prol da implantação da Pastur (CNBB, 2021, p. 81).

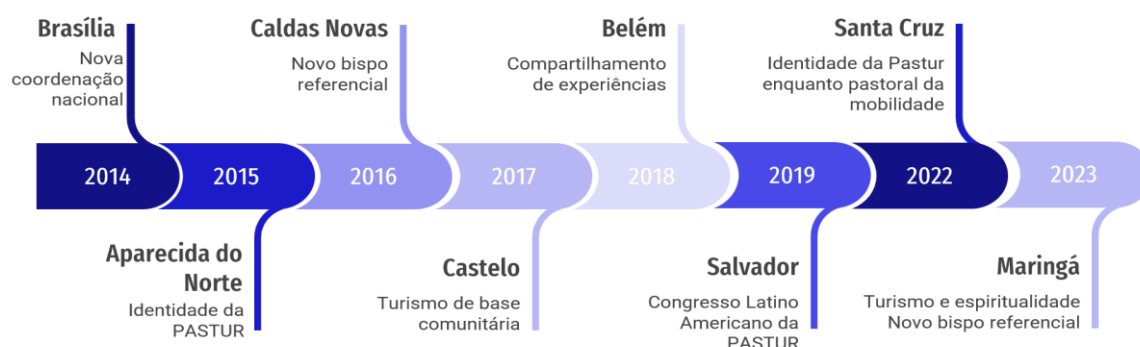
c) No Centro-Oeste, o ponto de partida da pastoral foi a construção do primeiro Santuário Mariano da Diocese. Já “existia uma dinâmica de atendimento ao turista nas capelas dos grandes resorts” de Caldas Novas (GO), proporcionando uma experiência de fé durante o lazer. Além disso, há atenção ao potencial evangelizador do Santuário do Divino Pai Eterno em Trindade (GO) (CNBB, 2021, p. 90).

d) A região Sudeste tem dois santuários nacionais, o de Nossa Senhora Aparecida (SP) e o de São José de Anchieta (ES). Dada a consolidação do turismo religioso na região, a estrutura organizacional da Pastur é referência no acolhimento e evangelização de turistas, peregrinos e romeiros (CNBB, 2021, pp. 94-96).

e) A região Sul “tem uma articulação em torno dos santuários, que estão em processo de ampliação para acolher as outras dimensões da Pastoral do Turismo”. Em 2014, a Arquidiocese de Maringá (PR) foi a pioneira na implantação em todo o sul do país (CNBB, 2021, pp. 96-99).

Para se consolidar em distintas paróquias, a Pastur tem procurado mobilizar as Dioceses brasileiras. Visto isso, a escolha por realizar encontros anuais (Figura 12), com sede itinerante, advém da expertise acumulada por seu coordenador nacional enquanto esteve à frente da Pastoral de Comunicação. Todo o movimento provocado pelos encontros nacionais favorece a adesão “de novos e potenciais agentes, além de parceiros que podem fomentar a pastoral”, colaborando com sua atuação para além dos destinos turísticos com atratividade religiosa (Moreno, 2016, p. 34).

Figura 12: Linha do tempo dos encontros nacionais da Pastur



Nota. Elaboração própria com base em CNBB (2021)

Os eventos descritos na Figura 12 são os fios que tecem a ação da Pastur, revelando as intencionalidades das temáticas mobilizadas em cada encontro. As edições de 2014 e 2015 foram mencionadas no estudo de Moreno, enquanto as demais foram descritas pela CNBB (Moreno, 2016; CNBB, 2021).

A primeira edição foi realizada em 2014, em Brasília (DF). O momento era oportuno devido ao contexto nacional, com a campanha nas cidades-sede da Copa do Mundo, e à inserção da Pastur na Comissão Episcopal Pastoral para o Serviço da Caridade, da Justiça e da Paz (Setor de Mobilidade Humana), com o propósito de reestruturar “os conceitos e caminhar para uma nova identidade, dada a necessidade de compreender melhor a missão da Pastoral do Turismo no atual contexto” (CNBB, 2021, p. 60). Durante a preparação para o encontro, refletiu-se sobre o desconhecimento e a falta de mobilização dos seus agentes, devido à pouca aderência à solicitação de participação.

Entre os dias 11 e 13 de setembro de 2014, 40 agentes se reuniram para discutir o tema “Turismo, caminho de evangelização”. Com isso, contribuíram para o debate: o presidente da CNBB, que destacou a relevância do trabalho da pastoral; o Arcebispo de Salvador e Primaz do Brasil, que descreveu a ação pastoral com base em documentos da Igreja; o Padre Sidnei, que fez um diagnóstico do turismo, aludindo ao 6º Congresso Mundial da Pastoral do Turismo; e representantes do Celam, que discutiram o contexto na América Latina.

Outras deliberações marcaram o evento, como a escolha do novo coordenador nacional, Padre Manoel de Oliveira Filho, da Arquidiocese de Salvador, que está no cargo até a presente data. Além disso, foram definidas ações a serem estruturadas em cada núcleo, abrangendo o inventário dos atrativos, a mobilização dos atores (agentes e trade turístico) e a confecção e distribuição de informativos das celebrações aos turistas e meios de comunicação (CNBB, 2021).

O primeiro encontro foi marcado pela “reestruturação proposta pela CNBB na Pastur, com a troca da coordenação nacional e o consequente rearranjo de agentes, motivada por uma tentativa de afastamento da atividade pastoral da empresarial” (Moreno, 2016, p. 28). Em seguida, entre 3 e 5 de novembro de 2015, ocorreu o II Encontro Nacional, realizado em Aparecida do Norte (SP), com o objetivo de refletir sobre as linhas de ação da pastoral e a interface com o turismo, para além do culto ao sagrado. O evento também prospectou os caminhos da evangelização da Pastur, a partir das experiências de seus núcleos.

O Pe. Manoel avaliou o evento como um sucesso absoluto, destacando que o número de participantes dobrou em comparação ao ano anterior. Ele ressaltou que a missão da Igreja, na “realidade difusa e multiforme[,] faz do turismo um novo areópago de evangelização, fazendo dele um momento de graça e de educação para o cristão viajar e para aproveitar o tempo do turista para evangelizar” (CNBB, 2021, p. 65).

Além disso, o Encontro revelou a ambiguidade estrutural da pastoral, evidenciada pelo apoio da agência Catedral Viagens na reestruturação da Pastoral do Turismo. Esse apoio se manifestou de maneira efetiva na manutenção do portal na internet e no financiamento de viagens pelo país para membros da coordenação (Moreno, 2016, p. 26).

“Ecologia Integral e a Pastoral do Turismo à luz da Laudato Si” foi o tema do III Encontro Nacional, que ocorreu de 9 a 12 de novembro de 2016, em Caldas Novas (GO). O evento mobilizou a pastoral em prol da preservação do planeta, e a temática serviu para pautar a definição dos quatro eixos da Pastur, já descritos anteriormente. O coordenador nacional considerou o Encontro como um “divisor de águas na atuação e no engajamento da Pastoral na Igreja”, destacando a integração da comunidade eclesial com a sociedade civil. Outro ponto marcante foi a “chegada do novo Bispo referencial para a pastoral, Dom Irineu Roman”, que permanece até a presente data (CNBB, 2021, pp. 67-68).

A cidade de Castelo (ES) foi escolhida para sediar o IV Encontro Nacional, realizado entre 17 e 19 de novembro de 2017, devido ao desejo de estreitar a aproximação com o turismo de base comunitária e por ser alusiva ao Ano Internacional do Turismo Sustentável para o Desenvolvimento, definido pela Organização das Nações Unidas (ONU). Segundo Pe. Manoel, o evento consolidou a Pastur como pastoral e destacou, no âmbito da formação, o papel do “protagonismo social na promoção do desenvolvimento turístico”, a partir do turismo de base comunitária. “Afinal, o cuidado com as comunidades e seu favorecimento tornam o mundo e as comunidades sustentáveis” (CNBB, 2021, p. 69).

A definição da temática dos encontros é sempre pensada para estar em consonância com algum acontecimento que marca a sociedade na época. Por isso, em 2018, diante do incêndio do Museu Nacional do Rio de Janeiro, intensificou-se a ênfase na “falta de cuidado com nosso rico

patrimônio, que inclui igrejas e capelas espalhadas pelo Brasil e que às vezes são fechadas por falta de cuidado”. Foi esse o horizonte que conduziu o V Encontro Nacional da Pastur em Belém (PA), entre os dias 9 e 11 de novembro (CNBB, 2021, p. 70).

O patrimônio pautou as discussões do evento, principalmente o processo de difusão cultural em vista da preservação patrimonial do Caminho Religioso da Estrada Real. Além disso, o tombamento do Círio de Nazaré como patrimônio imaterial do Brasil e a relação da Pastur balizaram a dinâmica do Encontro. Desse modo, a inserção de momentos culturais e de partilha de experiências foi utilizada como metodologia para os encontros.

O encontro seguinte, realizado em Salvador (BA), entre 12 e 17 de agosto de 2019, ganhou grande dimensão por englobar o II Congresso Latino-Americano da Pastur e o II Congresso Brasileiro de Turismo Religioso em um único evento. O tema “Turismo que Transforma” foi a ponte que a Igreja utilizou para dialogar com o mundo do turismo de modo inclusivo, fortalecendo a sua prática como direito e afastando tudo que fere a dignidade humana (CNBB, 2021, p. 73).

A edição supracitada oportunizou a troca de experiências no âmbito da América Latina, com participantes do México, Panamá, El Salvador, Chile e Argentina. Além disso, endossou a necessidade de o “Evangelho ser levado para o mundo do turismo, em total sintonia com a mensagem do Papa Francisco, que deseja uma Igreja em saída” (CNBB, 2021, p. 74). Registrou-se, ainda, a difusão da produção acadêmica relacionada à temática, com a participação desta pesquisadora ministrando a palestra sobre “Gestão da Visitação em Santuários”.

Os encontros dos anos de 2020 e 2021 foram suspensos devido à pandemia da Covid-19. Em contrapartida, entre 22 e 25 de setembro de 2022, ocorreu o VII Encontro Nacional, em Santa Cruz (RN). Este, no contexto das pastorais sociais, teve como propósito aprofundar a identidade da Pastur como pastoral da mobilidade. O evento proporcionou aos participantes momentos de compartilhamento de experiências vividas em Aparecida, Maringá e Belém, juntamente com atividades em grupos para a elaboração de propostas de ação com base no tema geral.

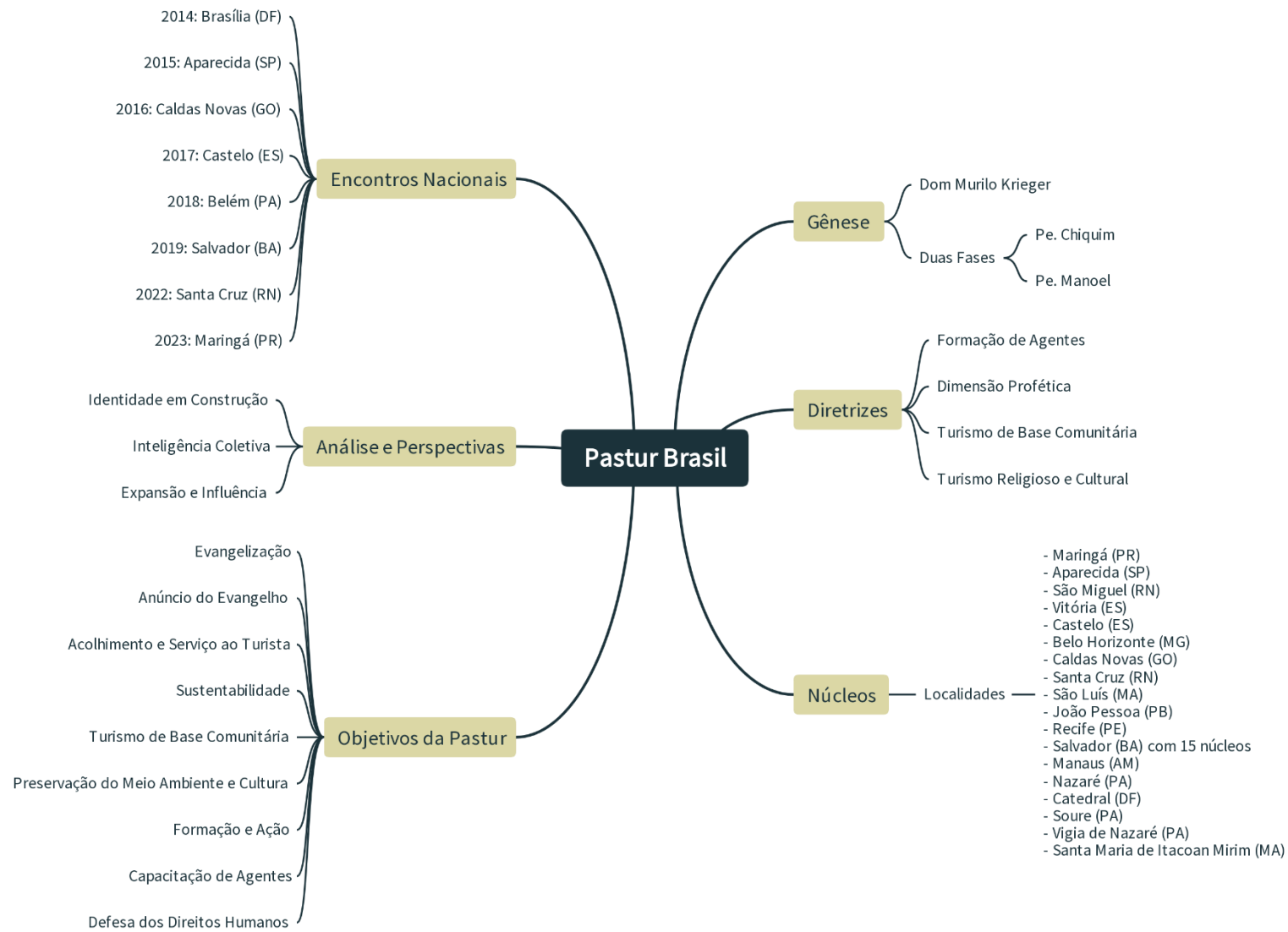
O VIII Encontro Nacional, realizado em Maringá (PR), de 15 a 18 de novembro de 2023, teve como tema “Turismo e Espiritualidade”, com o lema “Sinodalidade Pastoral do Turismo com todos e para todos”. O evento congregou agentes de pastorais, representações eclesiais e membros do *trade* turístico, com o objetivo de ampliar e fortalecer a atuação da pastoral em todo o território brasileiro. Durante o encontro, foram abordados temas como “turismo religioso e experiências governamentais”, “espiritualidade para o turismo” e o “turismo religioso como elemento sinodal”, além de compartilhar experiências vivenciadas nos espaços da Pastur espalhados pelo Brasil.

No decorrer do evento, foi anunciada a nomeação do novo Bispo referencial da Pastur, Dom Mário Spaki, bispo de Paranavaí (PR). Também foi lançada a campanha “Valorização dos Trabalhadores do Turismo – Servir a quem te Serve”, cujo objetivo é promover o reconhecimento e

respeito aos profissionais que, muitas vezes, são invisibilizados.

Diante disso, a análise apresentada permite inferir que a trajetória da Pastur Brasil ainda está em construção, com a preocupação em estabelecer uma identidade alinhada com sua missão. Esse processo ocorre de forma coletiva, a partir das experiências compartilhadas entre seus diversos núcleos pastorais, configurando uma espécie de inteligência coletiva. Percebe-se um esforço crescente para envolver os *stakeholders* do turismo nas discussões, visando a estreitar os laços institucionais. Ademais, destaca-se a necessidade de expansão da Pastoral do Turismo no Brasil, um aspecto que demanda atenção e indica um movimento em direção à ampliação do alcance e da influência dessa pastoral no cenário nacional.

Figura 13: Mapa mental do capítulo teórico sobre a Pastur Brasil



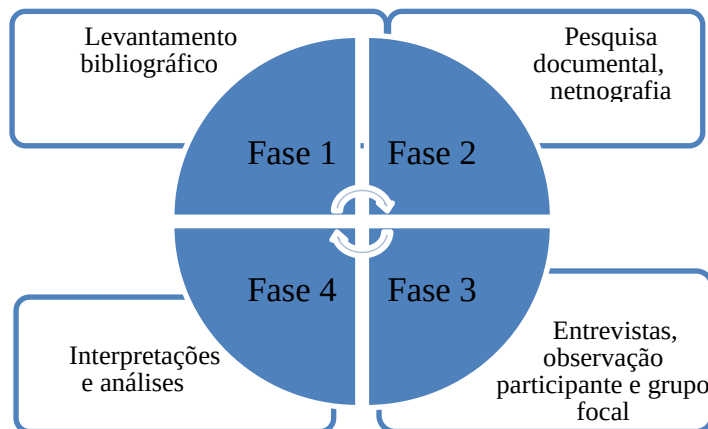
Nota. Elaboração própria, 2024

3. METODOLOGIA E ESTRATÉGIAS DE AÇÃO

A metodologia utilizada neste estudo está dividida em cinco seções. A primeira é dedicada à apresentação da revisão sistemática, seguida pela descrição do *lôcus* da pesquisa. Após, são apresentados o delineamento do estudo, os sujeitos da pesquisa com suas principais informações e os critérios de seleção. Por fim, estão os instrumentos da coleta de dados e as técnicas de análise dos dados.

Com isso, cabe destacar que, para que os resultados de uma pesquisa possam ser validados e aceitos pela comunidade científica, é necessário observar e descrever todo o método científico, que consiste em um conjunto de fases e regras. Isso, pois a ciência é influenciada pelos paradigmas dominantes, e a produção do conhecimento requer a comprovação dos pressupostos elencados. Logo, cabe ao pesquisador, ao apresentar seu objeto de pesquisa, contribuir para as discussões epistemológicas (Bunge, 1990).

Figura 14: *Fases da pesquisa*

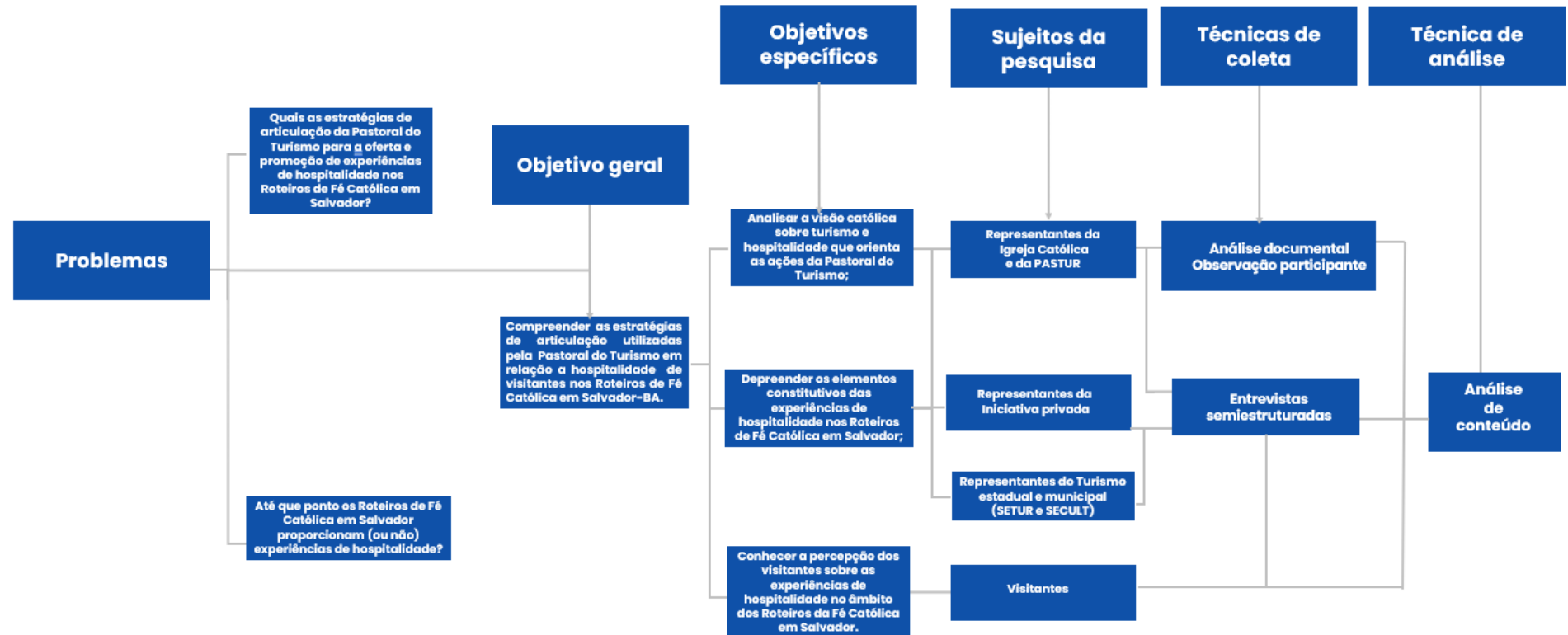


Nota. Elaboração própria, 2024.

O exercício de fazer ciência se assemelha ao ato de navegar, exigindo do pesquisador um compromisso com a racionalidade e o rigor científico. Assim como na preparação para aventurar-se no mar, na pesquisa científica se faz necessário um estudo minucioso do percurso a ser seguido até o destino, utilizando mapas e demais documentos orientadores.

Este processo implica considerar as características de cada pesquisa e descrevê-las, com a finalidade de fomentar o conhecimento científico, seja ele técnico, teórico ou prático, abrangendo fatos ou realidades. Desse modo, o diálogo entre as fases descritas aconteceu durante todo o processo, o que foi essencial para o delineamento da pesquisa (Perez, 2005).

Figura 15: Design da pesquisa



Nota. Elaboração própria, 2024.

3.1 Revisão sistemática: definição de protocolos e delimitação do escopo

Para o presente estudo, adotou-se como parte da metodologia a revisão sistemática, no intuito de identificar e compreender as evidências científicas em periódicos e base de dados acerca do tema “Pastoral do Turismo”, bem como sua abordagem vinculada à hospitalidade. A revisão sistemática é uma estratégia formal, organizada e controlada para avaliação e síntese de estudos, captando, reconhecendo e sintetizando as evidências científicas, por meio de protocolos de busca, seleção, avaliação e interpretação dos dados. Destaca-se pelo uso em diversas áreas do conhecimento, devido ao seu processo sistemático e criterioso (De-la-Torre-Ugarte-Guanilo et al., 2011; Costa et al., 2015; Zoltowski, 2014).

O planejamento de uma revisão sistemática requer uma pergunta clara, definição de uma estratégia de busca, estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão dos artigos e uma análise criteriosa da qualidade da literatura selecionada. Com isso, as etapas envolvem a definição da pergunta de pesquisa, busca de evidências, escolha de palavras-chave, estratégias de busca, definição das bases de dados e outras fontes de informação, revisão e seleção dos estudos, bem como a análise da qualidade metodológica dos estudos e a apresentação dos resultados (Sampaio & Mancini, 2007; Zoltowski et al., 2014).

No estudo em questão, a organização seguiu critérios e protocolos estabelecidos com base na literatura, delimitando etapas e processos para atender aos objetivos da pesquisa e à questão norteadora (Sampaio & Mancini, 2007; De-la-Torre-Ugarte-Guanilo et al., 2011; Zoltowski, 2014; Costa et al., 2015).

Tabela 3: *Protocolo utilizado para a revisão sistemática*

FASE	AÇÕES
a. Identificação da necessidade de uma revisão.	Identificação da não existência de revisão sistemática sobre a temática proposta;
b. Preparação da proposta de revisão	Organizar o objetivo da revisão; temática e escopo; Construção do protocolo de busca:
c. Desenvolvimento do protocolo de revisão	Tema que indexa a base de dados Área do conhecimento; Acesso do revisor de busca de livre acesso, periódicos indexados na área de turismo e hospitalidade.

d. Identificação da pesquisa.	Estratégia de busca: determinação de palavra-chave e delimitação de espaço temporal de busca.
e. Seleção dos estudos.	CrITÉrios de inclusão, tipo de estudo para inclusão; Temática abordada; inclusão de pesquisas experimentais, não experimentais, empíricas e teóricas, incorporando a contribuição de diferentes perspectivas de um mesmo fenômeno. Estudos na íntegra.
f. Avaliação da qualidade dos estudos.	CrITÉrios para avaliar a validade dos estudos: tipo de material e periódico.
g. Extração dos dados e monitoramento do processo	Extração (salvamento) e síntese das evidências científicas; Revisão dos textos.
h. Síntese dos dados.	Apresentação dos resultados.

Nota. Adaptado de Sampaio e Mancini (2007); De-la-Torre-Ugarte-Guanilo *et. al.* (2011); Zoltowski *et. al.* (2014) e Costa *et. al.* (2015).

3.1.1 Resultados da revisão sistemática: a pastoral do turismo e a hospitalidade em experiências turísticas abordadas em textos de base de dados e periódicos científicos

Após a verificação e certificação da inexistência de revisão sistemática sobre o tema proposto, a preparação da revisão prosseguiu com a determinação do objetivo, que buscou o levantamento, identificação e avaliação dos estudos e evidências científicas em periódicos e bases de dados que possibilitem a compreensão de elementos constitutivos das vertentes da hospitalidade no contexto das experiências turísticas sob a égide da Pastoral do Turismo.

As bases de dados trabalhadas no exercício de busca exploratória foram:

1. Bases de dados internacionais (Scopus, Web of Science, Science Direct e Scielo);
2. Biblioteca de Teses e Dissertações (BDTD);
3. Bases de dados nacionais – publicações em Turismo da Universidade de São Paulo (USP);
4. Google Acadêmico.

Como supramencionado, foi realizada uma pesquisa para a identificação de artigos, dissertações e teses sobre a Pastoral do Turismo que inscrevam a hospitalidade no seu referencial teórico. O tema indexador utilizado foi “Pastoral do Turismo”, e as categorias de análise estabelecidas foram “hospitalidade”, “experiência” e “turismo religioso”. Além disso, considerou-se como recorte

temporal os últimos cinco anos (2019-2023).

As palavras-chaves foram:

- Em português: Pastoral do Turismo OR igreja católica OR catolicismo AND hospitalidade.
- Em inglês: Tourism Pastoral OR catholic church OR catholicism AND hospitality.
- Em espanhol: Pastoral del Turismo OR iglesia católica OR catolicismo AND hospitalidad.

Os descritores “Pastoral do Turismo” e “hospitalidade” geraram resultados na busca, contudo, não tratavam do objeto de pesquisa, sendo, assim, excluídos. Portanto, elegeu-se apenas o descritor “Pastoral do Turismo” para compor o filtro das buscas, compreendendo que se trata do objeto de estudo e que as correlações entre hospitalidade, catolicismo, igreja católica ou turismo religioso são passíveis de análise para o presente estudo, pela ótica do próprio objeto e não de discussões que perpassam o catolicismo e o turismo de modo diverso e generalizado.

Com a palavra-chave “Pastoral do Turismo” e o recorte temporal de cinco anos, não foram gerados resultados na base de dados internacional. No entanto, os resultados encontrados foram os seguintes:

- BDTD: três resultados (sendo duas teses e uma dissertação);
- Publicações em Turismo da USP: um resultado (artigo);
- Google Acadêmico: 48 resultados (incluindo teses, dissertações, artigos, monografias, prefácios, livros e resumos).

No processo de seleção dos estudos, foram incluídos artigos, dissertações e teses, sem distinção quanto à orientação qualitativa ou quantitativa, aproveitando a contribuição de diferentes perspectivas do fenômeno. Ainda, foram considerados critérios de exclusão para a extração de textos a serem analisados:

- i. materiais não acessíveis publicamente;
- ii. materiais que não possibilitem o acesso ao texto integral, ou seja, apenas resumos disponíveis;
- iii. após a leitura do resumo, textos que não apresentem alinhamento com os propósitos deste estudo, em especial, com o objeto e os sujeitos.

Selecionados os textos, identificaram-se as informações de título, autor, instituição de ensino superior (IES), país, ano de publicação, periódico, idioma, palavras-chave e referências, com o propósito de validar a qualidade metodológica e científica dos textos. Vale destacar, ainda, que os

textos disponíveis integralmente e gratuitamente foram extraídos por meio de *download*. Em seguida, foi iniciada a leitura integral dos textos que compõem o *corpus* da pesquisa, para a coleta das evidências científicas de abordagens correlacionais entre hospitalidade e a Pastoral do Turismo, com base nas categorias de análise determinadas.

3.1.2 Síntese dos dados (H) e corpus da pesquisa

Na base BDTD, dos três resultados encontrados, dois abrangiam palavras similares, como “pastoral do imigrante” e “pastoral da terra”, sem relação direta com o estudo. A pesquisa no portal Publicações em Turismo da USP gerou um resultado exato e quatro adicionais. Entre eles, o artigo intitulado “Santuário Nossa Senhora de Caravaggio [Brasil]: história e devoção” tem como objetivo central apresentar a história do referido santuário. A abordagem da pastoral do turismo é feita de forma a caracterizar um debate centrado no aspecto historiográfico e na experiência religiosa promovida aos peregrinos pela comunidade local e pelos grupos familiares.

No Google Acadêmico, os resultados foram mais diversificados e amplos. Dos 48 resultados, muitos foram desconsiderados por não abordarem as categorias de análise pré-definidas neste estudo, enfatizarem apenas o turismo religioso sem vinculação com a hospitalidade, desconsiderarem a Pastoral do Turismo no texto completo, apresentarem campo de estudo distinto do catolicismo ou por não estarem disponíveis para acesso livre.

No processo de análise, foram selecionados 16 textos, sendo quatro teses, cinco dissertações, quatro artigos e três trabalhos de conclusão de curso/monografia.

Após a seleção dos textos que compuseram o *corpus* da pesquisa, procedeu-se à identificação geral das categorias de análise por meio da busca dos termos “hospitalidade”, “experiência” e “turismo religioso” diretamente nos estudos. A recorrência dos termos foi a seguinte:

- hospitalidade: 736 vezes;
- experiência: 549 vezes;
- turismo religioso: 1471 vezes.

Na recorrência de “hospitalidade”, não foram removidos nomes de revistas, programas de pós-graduação nem referências bibliográficas, resultando em parte do termo aparecendo em menções aos programas e referências utilizadas pelos autores. “Experiência” foi identificada nos textos como um termo amplo, direcionado à descrição de práticas religiosas associadas ao turismo, mas também como termo adjacente em diferentes contextos. Além disso, “turismo religioso” dominou a quantidade

se deve aos focos que os estudos sistematizados tiveram em suas delimitações, colocando a entidade em uma citação, contextualização ou menção pontual de definição.

3.2 Lócus da pesquisa: os roteiros de fé católica em Salvador

A atratividade de devotos católicos e pessoas movidas pela fé à capital baiana é incontestável. Visto isso, em maio de 2019, após o anúncio da canonização de Irmã Dulce, a Santa Dulce dos Pobres, que se tornou a primeira santa brasileira, uma série de articulações entre o poder público local, a Igreja Católica e demais atores sociais foi impulsionada para maximizar a experiência religiosa na cidade, criando um contexto propício para a investigação.

Com isso, cabe destacar que Salvador possui 101 paróquias, 680 capelas ligadas às comunidades católicas e igrejas matrizes, além das relíquias de quatro ícones do catolicismo: Santa Dulce, Madre Tereza de Calcutá, Papa João Paulo II e Irmã Lindalva (CNBB, 2021; SETUR, 2020). Na pesquisa de demanda turística divulgada pela Secretaria de Turismo (Setur), em 2020, 0,5% dos visitantes de Salvador declararam que a religião ou peregrinação foi a motivação para sua viagem. Além disso, a hospitalidade do povo foi considerada ótima por 51,8% dos entrevistados, em um universo de 4650 respondentes.

Nesse sentido, no que se refere ao Caminho da Fé, cabe destacar que um dos seus marcos iniciais foi a interligação da Avenida Dendezeiros, na Cidade Baixa, e do Santuário da Santa Dulce dos Pobres, em Roma, com a Basílica do Senhor do Bonfim, no Bonfim, conforme observado por Santos (2020). O projeto, elaborado pela Fundação Mário Leal Ferreira (FMLF) e executado pela Secretaria de Infraestrutura e Obras Públicas (SEINFRA), através da Superintendência de Obras Públicas (SUCOP), contou com um investimento de R\$18,2 milhões, provenientes de recursos da prefeitura e de convênio com a Caixa Econômica Federal. O trajeto de 1,1 km inclui 14 totens representativos da história de Santa Dulce dos Pobres e do Senhor do Bonfim, simbolizando a *Via Crucis* de Jesus Cristo e aludindo às paradas e tempo necessários para rezar um terço.

Por esse viés, a Pastoral do Turismo assume o protagonismo na articulação dos processos de fomento do turismo religioso em Salvador, e inicia uma gama de ações para formatar e incrementar a experiência religiosa na cidade. Entre as atitudes desencadeadas dessa parceria, destaca-se o curso de Aperfeiçoamento em Turismo Religioso em parceria com Sindicatos dos Guias de Turismo (Singtur) da Bahia, além de parcerias com instituições de formação e de apoio a eventos, como o 1º Congresso Brasileiro de Turismo Religioso, em 2019, e o 2º Congresso Latino-americano da Pastur,

associado ao 6º Encontro Brasileiro da Pastur e ao 2º Congresso Brasileiro de Turismo Religioso (CNBB, 2021, pp. 85,90).

Diante desse contexto, surgem os roteiros de fé católica em Salvador, que incluem o Roteiro Arte e Fé, o Roteiro Caridade e Fé, e o Roteiro Conventos e Mosteiros. Esses são detalhados a seguir, integrando diferentes aspectos da rica tradição religiosa da cidade.

Figura 17: Marca dos roteiros de fé em Salvador



Nota. Pastur Salvador, (2022)

Os roteiros e festas religiosas no Brasil foram divididos em três perspectivas: roteiro padrão, considerado o mais frequente na realidade brasileira, integrando festividades religiosas que aliam valores culturais e a ética institucional e individual dos paroquianos; roteiro ritual, que agrega o caráter simbólico a partir de procissões e cortejos característicos da sacralidade dos lugares; e roteiro de espetáculos, que busca evidenciar a religiosidade e suas especificidades, atraindo tanto a Igreja quanto organismos do poder público (Oliveira, 2006).

A Pastoral do Turismo da Arquidiocese de Salvador tem mobilizado as quatro linhas de ação da Pastur no Brasil e na América Latina, a partir dos roteiros de fé católica em Salvador. Isso inclui a criação do Roteiro Caridade e Fé (turismo cultural e religioso), a implantação do turismo religioso no bairro de Alagados (turismo de base comunitária), a promoção de consultoria para artesãos do Território Santo, em parceria com o Sebrae (Dimensão Profética), e a realização de encontros para os agentes da Pastur das Comunidades Eclesiais envolvidas (Formação de Agentes) (CNBB, 2021, pp. 89-90).

Figura 18: Marca do Roteiro Arte e Fé



Nota. Pastur Salvador, (2022)

O roteiro é “um caminho pelas igrejas do Centro Histórico de Salvador que nos faz lembrar que a arte e a beleza revelam a grandeza de Deus e do amor dos homens por Jesus Cristo”. Este percurso começa no Mosteiro de São Bento e inclui a Igreja da Ajuda, a Igreja e Museu da Misericórdia, o Centro Cultural Palácio Arquiepiscopal, a Catedral Basílica do Salvador, a Igreja de São Pedro dos Clérigos, a Igreja de São Domingos de Gusmão, o Convento e Igreja de São Francisco, a Igreja da Ordem 3ª de São Francisco, a Igreja de Nossa Senhora do Rosário dos Pretos, a Igreja do Santíssimo Sacramento do Passo, a Igreja da Ordem 3ª do Carmo, a Igreja de Nossa Senhora do Carmo, a Igreja de Nossa Senhora do Boqueirão e a Igreja de Santo Antônio Além do Carmo (Pastur Salvador, 2022).

Destaca-se o patrimônio histórico, cultural e religioso das 17 igrejas que integram o roteiro. Além disso, menciona-se que os seis museus de arte sacra, as inúmeras celebrações centenárias e as ordens, irmandades e associações religiosas, muitas com mais de dois séculos de existência, compõem um patrimônio de fé, história e cultura da capital baiana (CNBB, 2021, p. 88).

Figura 19: Marca do Roteiro Caridade e Fé



Nota. Pastur Salvador, (2022)

A proposição deste roteiro é ser um “itinerário que revela a ação de Deus através de homens e mulheres que fizeram da caridade pela fé um ideal para toda vida”, abrangendo a visitação à Basílica Santuário Conceição da Praia, ao Mosteiro do Salvador, à Paróquia Nossa Senhora dos Alagados e São João Paulo II, ao Santuário Santa Dulce dos Pobres e à Basílica Santuário Senhor do Bonfim. A Pastur articulou junto às seis Comunidades Eclesiais a sua criação, marcada pelas especificidades de alguns pontos de visitação, como as Obras Sociais Irmã Dulce, o Bairro de Alagados e o Santuário do Senhor Bom Jesus do Bonfim da Bahia (CNBB, 2021, p.86).

Com isso, vale destacar como grande diferencial deste roteiro a experiência da Paróquia Nossa Senhora dos Alagados e São João Paulo II, por ter registrado a presença marcante de três santos contemporâneos: Santa Teresa de Calcutá, Santa Dulce dos Pobres e São João Paulo II (CNBB, 2021, p.87). Além disso, em colaboração com o Sebrae, foram elaboradas experiências de fé inéditas para os visitantes deste roteiro, disponíveis mediante agendamento prévio. As experiências incluem:

- Conceição da Praia - Caminho da Ave Maria: o participante é convidado a rezar trechos da oração, intercalados por explicações históricas do santuário e passagens do evangelho.
- Mosteiro do Salvador: os visitantes recebem boas-vindas no projeto social da instituição, desfrutam de um passeio pelo bosque de pinheiros, com vista para a Baía de Todos os Santos, participam da oração do meio-dia na Igreja, com recital de Canto Gregoriano e peças em cítara e flauta transversal, além de desfrutarem de um almoço.
- Paróquia Nossa Senhora dos Alagados e São João Paulo II: os visitantes são recebidos no adro da igreja, com uma explicação sobre a evolução histórica e urbanística do bairro, seguida de uma explicação geográfica do entorno. Após isso, participam de uma visita guiada ao templo, bem como de um momento de oração, e compartilham

um lanche com as crianças do projeto social.

- Obras Sociais Irmã Dulce: os participantes são convidados a fazer uma caminhada de intenções, na qual rezam na intenção de causas comuns, conforme indicado pelos participantes ou relacionadas às imagens ao longo do percurso da Bem-Aventurada, até o seu túmulo.
- Basílica do Bonfim: o grupo participa da celebração da missa, conforme indicado pelo celebrante do dia.

Figura 20: *Marca do Roteiro Convento e Mosteiros*



Nota. Pastur Salvador, (2022)

A proposta do roteiro é oportunizar fé, cultura e gastronomia num passeio por alguns dos principais conventos e mosteiros de Salvador, a partir da visita ao Convento de Nossa Senhora do Desterro e Devoção à Serva de Deus Vitória da Encarnação, à Igreja do Santíssimo Sacramento e Santana, à Igreja e Convento de Nossa Senhora da Conceição da Lapa, ao Santuário de Nossa Senhora da Piedade e Memorial dos Capuchinhos, ao Colégio Nossa Senhora do Salette e Capela da Bem-Aventurada Lindalva Justo, à Igreja de São Pedro, à Igreja de São Raimundo e ao Mosteiro de São Bento (Pastur Salvador, 2022).

Este roteiro mobiliza nove conventos históricos localizados no Centro Histórico Expandido, proporcionando uma experiência que inclui turismo religioso, gastronômico e cultural. Sob o prisma religioso, o foco é dado a Madre Vitória da Encarnação e à bem-aventurada Lindalva Justo. A perspectiva gastronômica está sob a responsabilidade das religiosas do Convento do Desterro e do Convento de São Raimundo, que produzem sequilhos, licores e doces. Já a dimensão histórico-cultural é mobilizada pela visita às igrejas e mosteiros, com todo o seu patrimônio arquitetônico cultural (CNBB, 2021, pp.89,90).

3.3 Delineamento da pesquisa

Com base no entendimento de que as opções metodológicas que orientam a realização de uma pesquisa estão diretamente relacionadas aos objetivos propostos, ao problema ou à questão de pesquisa e ao referencial teórico elaborado, a partir do qual se define o objeto a ser investigado, o presente trabalho se configura como de caráter predominantemente qualitativo, apresentando as características elencadas na Figura 21. A pesquisa qualitativa visa a abordar o mundo “lá fora”, como também entender, descrever e, às vezes, explicar fenômenos sociais “de dentro”, de diversas maneiras diferentes, examinando interações e comunicações que estejam se desenvolvendo.

Além disso, a sua finalidade real não é contar opiniões ou pessoas, mas explorar o espectro de opiniões e as diferentes representações sobre o assunto em questão (Flick, 2009, p. 8; Gaskell, 2011, p. 68).

Figura 21: *Tipologia da pesquisa científica*



Nota. Adaptado de Silva (2004).

Do ponto de vista da sua natureza, esta pesquisa é aplicada com o intuito de gerar conhecimentos para aplicações práticas dirigidas aos Núcleos da Pastoral do Turismo que anseiam por uma articulação com o *trade* turístico e os organismos oficiais do turismo. No que se refere aos seus objetivos, enquadra-se como explicativa, por buscar aprofundar o conhecimento da realidade por meio do registro, da análise, da classificação e da interpretação dos fenômenos observados (Gil, 2002, p. 28).

Há transformações quando os sujeitos religiosos, como visitantes, incorporam o turismo como mediação da experiência religiosa, visto que este está absorvido de elementos de lazer, consumo e

marketing. A pesquisa reconhece tal subjetividade e se pauta na consideração de que existe um universo axiológico religioso que assegura o protagonismo de quem o vivencia, independentemente de qualquer estrutura para ser legitimada (Steil, 2003; Valle, 1998).

Para tanto, ancorou-se nos seguintes procedimentos técnicos: a) pesquisa documental, organizando as informações e materiais da Igreja Católica que dialogam com a hospitalidade e com o turismo; b) pesquisa bibliográfica, utilizada na revisão sistemática para fundamentar a escrita do referencial teórico; c) estudo de caso, com a pretensão de desvelar as articulações da Pastur junto aos *stakeholders* do turismo de Salvador, considerando ser uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente, quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos (Yin, 2001).

Além disso, para finalizar, há a perspectiva da pesquisa participante. Esta buscou compreender, numa perspectiva interna dos sujeitos da pesquisa, o ponto de vista dos indivíduos e grupos acerca das situações que vivem, visto que a prática é um componente essencial do processo de conhecimento e intervenção na realidade (Prodanov & Freitas, 2013).

Nesta direção, ressalta-se que, ao invés de conjecturas que distanciam, é necessário compreender o diálogo e as possíveis tensões entre os campos religioso e comercial (Carneiro, 2004). Para tanto, foram elaborados roteiros de entrevistas semiestruturadas e o grupo focal, aplicados junto aos participantes da pesquisa.

A compreensão dos significados, proposta como paradigma científico, alinha-se com o objetivo geral deste estudo e se respalda na tríade fenomenológica (sensação, percepção e reflexão). Logo, incorporá-la nas investigações turísticas confere ao turismo um sentido humano (Merleau-Ponty, 1994; Groulx, 2010; Molina, 1991).

Por fim, cabe destacar que a investigação fenomenológica trabalha sempre com o qualitativo, com o que faz sentido para o sujeito, com o fenômeno posto em suspensão, como é percebido e manifesto pela linguagem; e desempenha seu papel também com o que se apresenta como significativo ou relevante no contexto no qual a percepção e a manifestação ocorrem. Portanto, a flexibilidade da fenomenologia facilita elucidar como são forjados os fenômenos e, dada essa natureza, faz dela um método propício para pesquisas a respeito da experiência de vida das pessoas (Bicudo, 2000, p. 74).

3.4 Participantes da pesquisa

Para definir os participantes da pesquisa, este estudo adotou a amostra por conveniência, considerando que os sujeitos pesquisados integram e/ou se relacionam, no âmbito das ações voltadas à hospitalidade e ao turismo, com a Pastur. Nesse sentido, a amostra é intencional e não aleatória. As amostras de conveniência, ou não aleatórias, são usadas intencionalmente em muitas ocasiões. Por vezes, os especialistas se referem a elas simplesmente como “amostras selecionadas”, significando que os elementos que dela fazem parte foram escolhidos por um julgamento de valor e não por aleatoriedade estatística (Pereira, 2003, p. 342).

Como o objeto de estudo aborda as estratégias de articulação da Pastoral do Turismo em relação à hospitalidade, os participantes da pesquisa atenderam aos seguintes critérios de seleção: a) ter tido alguma experiência de interlocução com a Pastoral do Turismo; b) ter vinculação com a Igreja, ter atuado ou estar atuando na Pastur ou em ações de acolhimento de visitantes; c) participar ou ter participado efetivamente, mediante contribuição de serviços relacionados à hospitalidade no cenário de fé católica em Salvador; d) ter vivenciado experiência de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador e/ou em Comunidades Eclesiais que o integram; e) estar disponível para participar da pesquisa e aceitar a publicação de seus depoimentos, conforme o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A).

A Figura 22 detalha a composição dos perfis dos participantes da pesquisa: a) representantes da Igreja Católica e da Pastur que articulam as experiências de hospitalidade; b) representantes do Turismo estadual e municipal (Setur-BA e Secult-SSA), que retratam a visão e interlocução com os organismos oficiais no turismo do município e do estado; c) representantes da iniciativa privada, atuando na operacionalização (agências de viagens e guias de turismo) e na formatação (Sebrae) dos roteiros analisados; e c) visitantes católicos e não católicos, que são os públicos-alvo dos roteiros.

Figura 22: *Participantes da pesquisa*



Nota. Elaboração própria, 2024.

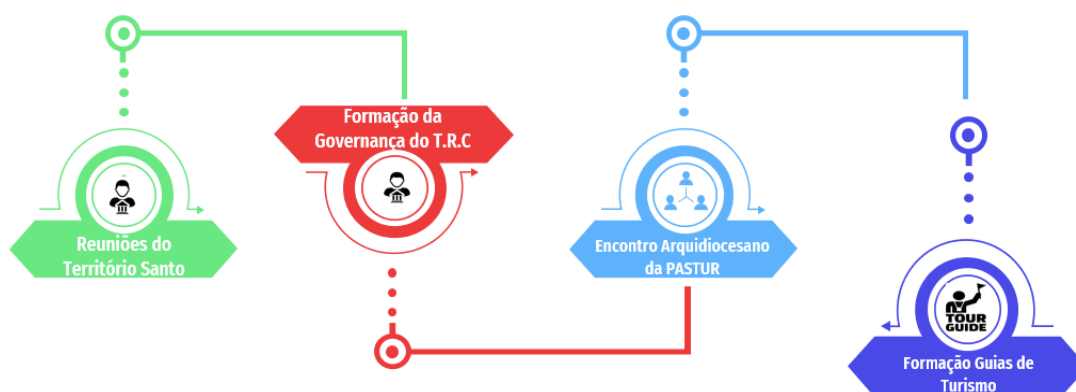
3.5 Instrumentos de coleta de dados

Para consecução dos objetivos desta pesquisa, os instrumentos de coleta de dados foram elaborados com base em estudos de Pratas (2013), De Jesus (2014), Moreno (2016) e Toigo (2021) dada a proximidade temática com tais trabalhos. A coleta de dados esteve pautada na observação participante, na pesquisa documental, nas entrevistas semiestruturadas, no grupo focal e na netnografia, conforme descrito posteriormente.

O estudo foi iniciado pelas observações oriundas da pesquisa de campo, considerando o registro dos parâmetros da realidade. O ato de observar está inserido num processo de interação e atribuição de sentidos. Dessa forma, a técnica surge como uma abordagem qualitativa apropriada para o pesquisador que busca compreender um ambiente social inicialmente desconhecido, permitindo-lhe estar integrado nas atividades das pessoas que o habitam. A decisão de adotar esse método é respaldada por poder ser combinado com outras técnicas de pesquisa para validar a satisfação do visitante ou a qualidade do serviço de hospitalidade (Bastos, 1999; Lessard-Hébert *et al.*, 2005; Seaton & Bennett 1996).

Durante esta pesquisa, a observação participante se desdobrou em diversos contextos. Houve participação como ouvinte em dois ciclos de formação de guias de turismo e condutores sobre os roteiros de fé católica em Salvador, promovidos pela Pastur (24 de setembro de 2021 e 18 de agosto de 2022); presença em duas reuniões virtuais do Território Santo (21 de dezembro de 2020 e 23 de março de 2021), participação no Encontro Arquidiocesano da Pastoral do Turismo (5 de novembro de 2022); e envolvimento em nove reuniões da Governança do Turismo Religioso Católico (TRC) em Salvador (12 de agosto de 2022, 25 de agosto de 2022, 31 de agosto de 2022, 14 de setembro de 2022, 26 de setembro de 2022, 17 de outubro de 2022, 31 de outubro de 2022, 23 de novembro de 2022, 06 de dezembro de 2022 e 26 de setembro de 2023).

Figura 23: *Momentos da observação participante*



Nota. Elaboração própria, 2024.

Os principais objetivos da aplicação desta técnica foram: identificar mecanismos de interação social entre a Pastoral do Turismo e os *stakeholders* do turismo, bem como analisar as estratégias de articulação da Pastur para a oferta e promoção de experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador. Para alcançá-los, a pesquisadora se integrou em duas iniciativas de governança do turismo religioso (Território Santo e Governança do Turismo Religioso Católico), adotando uma postura “aberta” (*overt*) durante a observação participante.

A condição e intenção da pesquisa foram explicitadas em todos os primeiros contatos com os participantes. Nesse cenário, a pesquisadora interagiu ativamente com seu objeto de estudo, observando o comportamento dos participantes da pesquisa e apoiando-se em instrumentos de registro, como o olhar, os sentidos, o diário de campo e a fotografia (Bowen, 2002; Yarnal, 2004).

Para especificar a visão católica sobre turismo e hospitalidade, a qual orienta a Pastoral do Turismo, foi realizada uma análise documental nas premissas e/ou posicionamentos já publicados pelos Conselhos Pontifícios e pela Pastoral do Turismo no Brasil, bem como nos documentos relacionados à temática da Conferência Nacional dos Bispos do Brasil. A pesquisa documental se baseia no estudo de documentos que fixam experiências pessoais ou de uma coletividade, analisados à luz da literatura. Ela difere da pesquisa bibliográfica por utilizar fontes que ainda não passaram por tratamento analítico de uma pesquisa (Marconi & Lakatos, 2017).

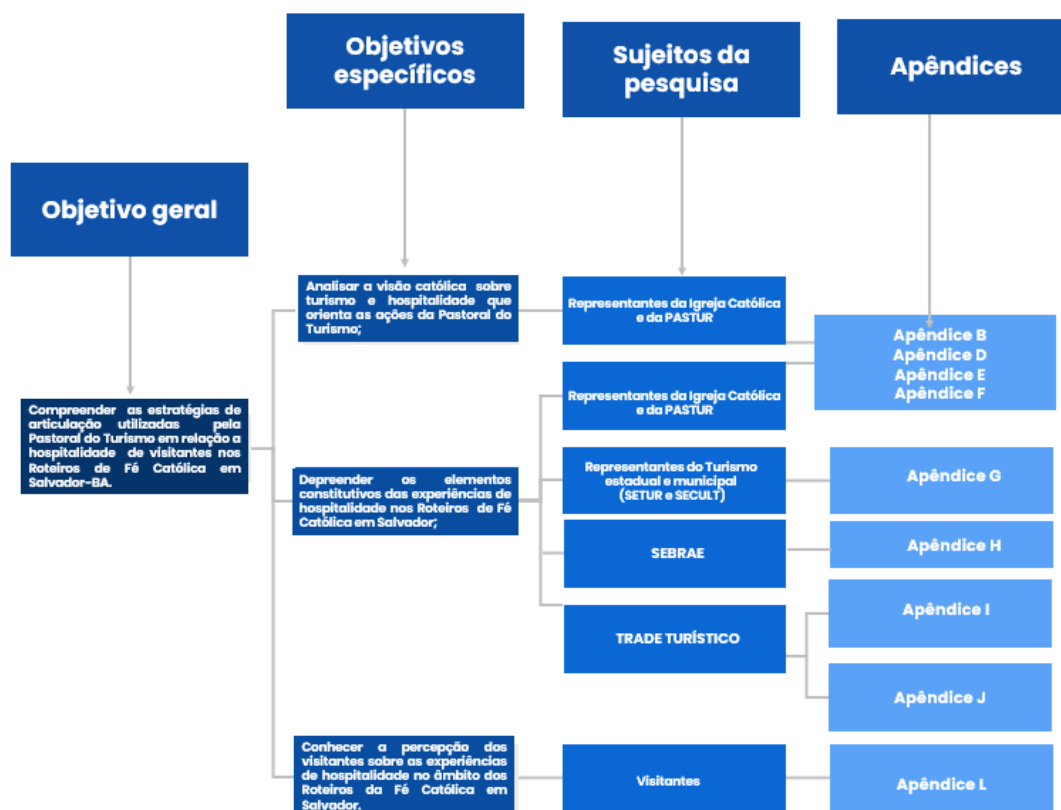
A realização de entrevistas possibilitou a consecução dos demais objetivos específicos. Isso, pois a entrevista qualitativa é uma metodologia de coleta de dados amplamente empregada nas ciências sociais empíricas, fornecendo dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os atores sociais e sua situação. Ela

objetiva uma compreensão detalhada das crenças, atitudes, valores e motivações em relação aos comportamentos das pessoas em contextos sociais específicos (Gaskell, 2011).

Ainda, a entrevista semiestruturada se refere a uma investigação social que coleta informações sobre determinado assunto, a partir de uma estrutura aberta e flexível. Adicionalmente, a entrevista auxilia na narrativa desenvolvida pelo entrevistado, funcionando como um guia, no qual o sujeito utiliza diversas linguagens e sentidos (Lakatos & Marconi, 2003; Flick, 2009).

Considerando os perfis dos participantes pesquisados, foram elaborados roteiros de entrevistas diversificados (Figura 24), disponibilizados enquanto apêndices.

Figura 24: Design de aplicação das entrevistas



Nota. Elaboração própria, 2024.

Nesta pesquisa, foi realizado um grupo focal (Apêndice C) formado pelos coordenadores dos Núcleos da Pastoral do Turismo que lidam diretamente com a execução dos roteiros de fé católica em Salvador. Buscou-se aprofundar as impressões e nuances relacionadas à experiência de hospitalidade, bem como elucidar em que medida a Pastur articula o processo de formatação e promoção dos roteiros supracitados.

O grupo focal é uma abordagem qualitativa, não diretiva, inspirada em técnicas de entrevistas não-direcionadas, constituído por um número pequeno de pessoas, no qual

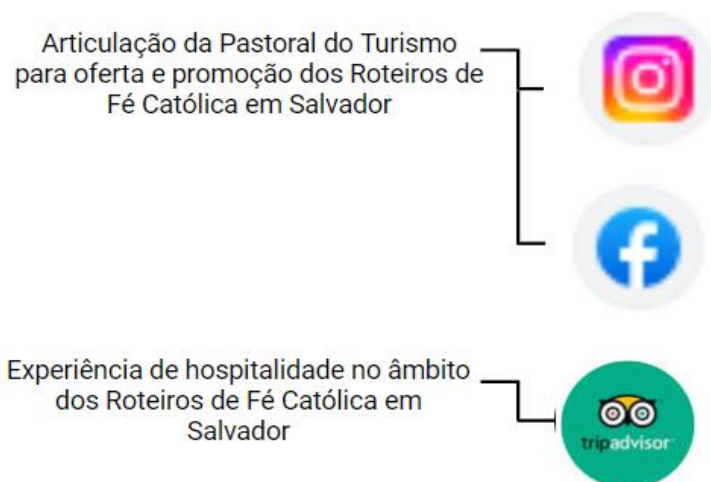
ocorre a participação e a interação de todos para debater um tema fornecido pelo moderador. Uma das suas principais características é que não se deve considerar apenas a primeira resposta ou opinião dada por cada participante; é necessário esperar que o debate propicie o surgimento de novas ideias e a mudança de opinião desencadeada por argumentos controversos, mas convincentes, que surgem durante a discussão (Gatti, 2005).

Nesta pesquisa, a coleta e análise de dados mediados por plataformas e redes sociais, como fonte de dados empíricos, foi dividida em duas etapas distintas. A primeira consistiu na análise da articulação da Pastoral do Turismo para a oferta e promoção dos roteiros de fé católica em Salvador, através das postagens nas redes sociais oficiais (Facebook e Instagram). Já a segunda etapa abordou a percepção dos visitantes sobre a hospitalidade no âmbito dos roteiros de fé católica em Salvador, com base nas avaliações extraídas do TripAdvisor.

A investigação das postagens nos perfis oficiais do Facebook e Instagram da Pastur foi orientada por filtros específicos: foram consideradas postagens realizadas entre os anos de 2015 e 2023, voltadas à articulação para a oferta e/ou promoção dos roteiros de fé católica em Salvador. Ainda, faz-se importante explicitar que a coleta dos dados foi realizada manualmente, e a análise foi conduzida a partir do recorte temporal estabelecido, utilizando-se as linhas do tempo para destacar os principais atores e ações durante o período investigado.

Na etapa referente ao TripAdvisor, todos os comentários nos perfis das Comunidades Eclesiais que integram os roteiros, do período selecionado (2020-2023), foram catalogados manualmente e posteriormente analisados com o auxílio do *software* WebQda.

Figura 25: *Design da coleta de dados nas redes sociais*



Nota. Elaboração própria, 2024.

3.6 Técnicas de análise dos dados

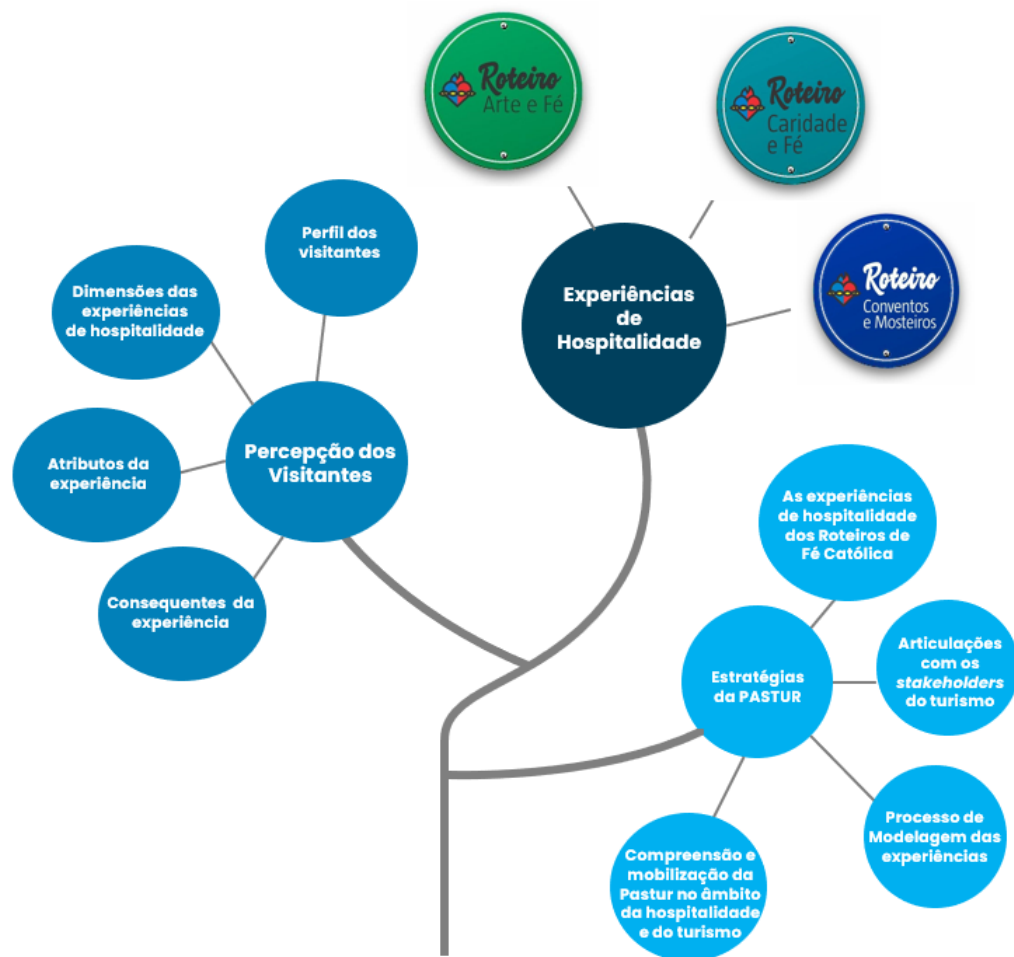
Os dados descritos anteriormente, bem como as ponderações acerca das ações relacionadas às experiências de hospitalidade, foram analisados por meio da análise de conteúdo. Essa técnica permite tratar dados qualitativos e quantitativos, sendo um conjunto de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens para compreender o fenômeno estudado (Bardin, 2009).

Vale ressaltar que a análise de conteúdo é uma técnica para produzir inferências de um texto focal para seu contexto social, de maneira objetivada, que se preocupa com significados, intenções, consequências e contexto (Bauer, 2007; Downe-Wamboldt, 1992). Considerando essas possibilidades de identificar, avaliar, julgar e compreender processos institucionais, a escolha da análise de conteúdo como técnica de análise se justifica dentro da lógica científica (Krippendorff, 2004).

Diante disso, para viabilizar a técnica, o estudo utilizou o *software* webQDA, projetado para auxiliar na análise de dados qualitativos, lidando com dados não numéricos e não estruturados, como texto, imagens, vídeos ou áudios. Com essa ferramenta, o pesquisador pode editar, visualizar, interligar e organizar documentos, criar categorias, codificar, controlar, filtrar, procurar e questionar os dados, objetivando responder à sua questão de pesquisa (webQDA, 2022).

Além disso, o webQDA automatiza as fases propostas por Bardin (2016), oferecendo uma gama de funcionalidades que auxiliam o pesquisador desde a fase de pré-análise até a obtenção de resultados, a partir das categorias de análise (Figura 26).

Figura 26: Design das categorias de análises



Nota. Elaboração própria, 2024.

As categorias de análise foram subdivididas em subcategorias e relacionadas aos objetivos específicos da pesquisa. Dessa forma, os dois primeiros objetivos, que se propõem a analisar a visão católica sobre turismo e hospitalidade, a qual orienta as ações da Pastoral do Turismo e depreender os elementos constitutivos das experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador, estão detalhados na Tabela 4.

Esses objetivos envolvem entrevistas e grupos focais realizados com uma variedade de participantes, incluindo agentes da Pastoral do Turismo (APT), coordenadores dos Núcleos da Pastoral do Turismo (CPT), representantes de outras pastorais ligadas ao acolhimento (OPA), bispos da Pastoral do Turismo (BPT), coordenador nacional da Pastoral do Turismo (NPT), representantes do poder público (RPP), representantes do Sebrae (RS), guias de turismo (GT) e agentes de viagens (AV).

Para atingir o terceiro objetivo desta pesquisa, que consistia na análise da percepção dos visitantes em relação às experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador, foram consideradas as dimensões apresentadas por Pijls et al. (2017) e os comentários postados no Tripadvisor. Essa análise identificou, adicionalmente, os antecedentes físicos e relacionais na experiência de hospitalidade dos visitantes, bem como a predisposição destes em revisitar e recomendar tais experiências.

No que diz respeito aos antecedentes da experiência de hospitalidade, o estudo concentrou-se na dimensão física, analisando o papel do *servicescape*, que englobava comodidades, ambiente e *design*. Na dimensão relacional, foram considerados aspectos como amabilidade, segurança e sociabilidade.

Já em relação aos consequentes da experiência de hospitalidade, foi examinado o impacto que uma experiência positiva teve na propensão dos visitantes em revisitar e/ou recomendar os roteiros de fé católica. Essa análise visava compreender como a qualidade da experiência vivenciada poderia influenciar o comportamento futuro dos visitantes em relação ao destino turístico em questão.

Tabela 4: Design das categorias de análises utilizadas nos objetivos específicos 1 e 2

Categorias	Sub-Categorias									
Identidade	Dados sociodemográficos	APT		OPA	BPT	NPT	RPP	RS	GT	AV
	Vivência Pastoral									
	Motivação para integrar a Pastur	APT			BPT	NPT				
	Preparação e Integração Pastoral									
	Atuação Pastoral	APT		OPA	BPT	NPT				
Compreensão e mobilização da Pastur no âmbito da hospitalidade e do turismo	Conexão entre Turismo e Hospitalidade									
	Compreensão do Turismo	APT	CPT	OPA		NPT	RPP	RS	GT	AV
	Compreensão da Hospitalidade	APT		OPA	BPT	NPT	RPP	RS	GT	AV
	Fundamentação Religiosa da Hospitalidade e Visão Eclesiástica									
	Princípios Religiosos na Hospitalidade	APT		OPA	BPT	NPT				
	Visão sobre a Igreja Hospitaleira	APT		OPA						

Contexto e formação dos roteiros		CPT							
Aprimoramento dos roteiros de fé									
Avaliação e melhorias dos roteiros		CPT	OPA						
Viabilidade e promoção do turismo religioso									
Potencial para o turismo religioso		CPT	OPA		NPT	RPP	RS	GT	AV
Estratégias de participação e gestão									
Participação de atores e estruturas de gestão		CPT			NPT	RPP	RS	GT	AV
Equilíbrio entre comercialização e religiosidade									
Comercialização e religiosidade	APT		OPA		NPT				
Religiosidade e cultura	APT		OPA		NPT	RPP	RS	GT	AV

Nota. Elaboração própria, 2024.

Legenda: Agentes da Pastoral do Turismo (APT); Coordenadores dos núcleos da Pastoral do Turismo (CPT); Representantes de outras pastorais ligadas ao acolhimento (OPA); Bispos referentes da Pastoral do Turismo (BPT); Coordenador nacional da Pastoral do Turismo (NPT); Representantes do poder público (RPP); Representantes do Sebrae (RS); Guias de turismo (GT) e Agentes de viagens (AV).

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados da pesquisa estão organizados em quatro seções, com o objetivo de fornecer uma contribuição significativa ao entendimento da influência da Pastoral do Turismo na experiência dos visitantes e na gestão da hospitalidade. A primeira seção, intitulada “Identidade e atuação da Pastoral do Turismo”, aborda a identidade da Pastur, assim como sua compreensão e mobilização no âmbito da hospitalidade e do turismo. Este segmento explora como a Pastoral se define e se articula para promover a hospitalidade dentro do contexto católico.

Na segunda seção, “Experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica: articulação, modelagem e experiências”, o processo de modelagem das experiências de hospitalidade é examinado. Nela, também são avaliadas as experiências dos roteiros de fé católica, considerando aspectos como estrutura, infraestrutura, impacto do turismo religioso e sugestões para o aprimoramento dos roteiros.

A terceira seção, denominada como “Percepção dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade no âmbito dos roteiros de fé católica em Salvador”, focou nas avaliações e *reviews* dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade nas Comunidades Eclesiais que fazem parte dos roteiros de fé católica em Salvador. Esta análise buscou entender a perspectiva dos visitantes e identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

Por fim, a quarta seção, “A articulação da Pastoral do Turismo nos roteiros de fé católica em Salvador a partir da observação participante”, discute o Projeto Território Santo, a Governança do Turismo Religioso Católico e apresenta uma linha do tempo das articulações da Pastoral do Turismo em Salvador, no contexto dos roteiros de fé católica. Este segmento oferece uma visão detalhada das iniciativas e estratégias implementadas pela Pastur para promover o turismo na região.

4.1 Caracterização dos entrevistados

A amostra, como explicado previamente, foi composta por interlocutores que integram e/ou se relacionam, no âmbito das ações voltadas à hospitalidade e ao turismo, com a Pastoral do Turismo. Esta investigação foi realizada promovendo a confidencialidade e o anonimato dos participantes, sendo, então, designados pela letra E (entrevistados) e numericamente de 1 a 43 (total de entrevistas realizadas), somando-se as iniciais da função exercida para codificar o perfil da amostra (Tabela 5).

Tabela 5: *Perfil e categorização da amostra*

Categorização	Idade	Gênero	Grau de escolaridade	Função
E1/APT	65	Feminino	Mestrado	Agente da Pastoral do Turismo
E2/APT	36	Masculino	Superior	Agente da Pastoral do Turismo
E3/APT	85	Masculino	Médio	Agente da Pastoral do Turismo
E4/APT	67	Feminino	Pós-graduação	Agente da Pastoral do Turismo
E5/APT	59	Feminino	Médio	Agente da Pastoral do Turismo
E6/APT	37	Masculino	Superior	Agente da Pastoral do Turismo
E7/APT	78	Feminino	Médio	Agente da Pastoral do Turismo
E8/APT	57	Feminino	Superior	Agente da Pastoral do Turismo
E9/APT	70	Feminino	Não especificado	Agente da Pastoral do Turismo
E10/CPT	Não especificado	Feminino	Não especificado	Coordenadora de núcleo da Pastoral do Turismo
E11/CPT	Não especificado	Feminino	Não especificado	Coordenadora de núcleo da Pastoral do Turismo
E12/CPT	Não especificado	Feminino	Não especificado	Coordenadora de núcleo da Pastoral do Turismo
E13/CPT	Não especificado	Feminino	Não especificado	Coordenadora de núcleo da Pastoral do Turismo
E14/CPT	Não especificado	Masculino	Não especificado	Coordenador de núcleo da Pastoral do Turismo
E15/CPT	Não especificado	Feminino	Não especificado	Coordenadora de núcleo da Pastoral do Turismo
E16/CPT	Não especificado	Masculino	Não especificado	Coordenador de núcleo da Pastoral do Turismo
E17/CPT	Não especificado	Masculino	Não especificado	Coordenador de núcleo da Pastoral do Turismo
E18/CPT	Não especificado	Feminino	Não especificado	Coordenadora de núcleo da Pastoral do Turismo
E19/CPT	Não especificado	Masculino	Não especificado	Coordenador de núcleo da Pastoral do Turismo
E20/CPT	Não especificado	Masculino	Não especificado	Coordenador de núcleo da Pastoral do Turismo
E21/CPT	Não especificado	Feminino	Não especificado	Coordenadora de núcleo da Pastoral do Turismo
E22/CPT	Não especificado	Feminino	Não especificado	Coordenadora de núcleo da Pastoral do Turismo
E23/CPT	Não especificado	Masculino	Não especificado	Coordenador de núcleo da Pastoral do Turismo
E24/OPA	39	Feminino	Superior	Representante de outra pastoral ligada ao acolhimento
E25/OPA	25	Masculino	Superior	Representante de outra pastoral ligada ao acolhimento
E26/OPA	68	Masculino	Superior	Representante de outra pastoral ligada ao acolhimento

E27/OPA	48	Feminino	Médio	Representante de outra pastoral ligada ao acolhimento
E28/ BPT	64	Masculino	Superior	Bispo referencial da Pastoral do Turismo
E29/ BPT	51	Masculino	Superior	Bispo referencial da Pastoral do Turismo
E30/ NPT	58	Masculino	Pós-graduação	Coordenador nacional da Pastoral do Turismo
E31/ RPP	61	Masculino	Superior	Representante do poder público
E32/ RPP	51	Feminino	Mestrado	Representante do poder público
E33/ RPP	44	Masculino	Pós-graduação	Representante do poder público
E34/ RS	52	Feminino	Pós-graduação	Representante do Sebrae
E35/RS	50	Feminino	Mestrado	Representante do Sebrae
E36/GT	68	Feminino	Superior	Guia de turismo
E37/GT	63	Feminino	Superior	Guia de turismo
E38/AV	53	Feminino	Pós-graduação	Agente de viagens
E39/AV	63	Masculino	Superior	Agente de viagens
E40/AV	37	Feminino	Superior	Agente de viagens
E41/AV	58	Feminino	Superior	Agente de viagens
E42/VIS	Não especificado	Feminino	Pós-graduação	Visitante
E43/VIS	Não especificado	Feminino	Pós-graduação	Visitante

Nota. Elaboração própria, 2024

A análise dos dados sociodemográficos dos participantes da pesquisa revela uma predominância significativa de mulheres entre os agentes da Pastoral do Turismo (totalizando nove pessoas), representando 66,7% do total. Esses agentes estão, principalmente, nas faixas etárias de 50 a 60 anos e acima de 60 anos, com a maioria possuindo ensino superior incompleto, totalizando 37,9% da amostra.

Entre os coordenadores dos Núcleos da Pastoral do Turismo, que somam 14 pessoas, a maioria é formada por mulheres (57,1%). No grupo dos agentes das demais pastorais relacionadas ao acolhimento, composto por quatro pessoas, há um equilíbrio entre homens e mulheres, com um representante na faixa etária de 40 a 50 anos. Já os bispos referenciais da Pastoral do Turismo, dois homens, estão distribuídos igualmente entre as faixas etárias de 40 a 60 anos, sendo o ensino superior a qualificação mais comum. O único coordenador nacional da Pastoral do Turismo é um homem na faixa etária de 50 a 60 anos, com formação em nível de pós-graduação.

Quanto aos guias de turismo, representados por duas mulheres, estão na faixa etária de mais de 60 anos. Ainda, os representantes da Setur-BA e da Secult-SSA, três homens, estão na faixa etária de 40 a 50 anos, com pós-graduação. Por fim, os agentes de viagens, totalizando quatro pessoas, são, em sua maioria, do sexo feminino (75%) e estão na faixa etária de 50 a 60 anos.

Com a caracterização da amostra realizada, parte-se para os dados descritivos acerca da visão católica sobre turismo e hospitalidade, dos elementos constitutivos das experiências de hospitalidade nos roteiros e da percepção dos visitantes quanto ao roteiro supracitado.

4.2 Identidade e atuação da Pastoral do Turismo

A análise detalhada dos dados sociodemográficos dos participantes da Pastoral do Turismo revela uma distribuição representativa em relação à idade, ao gênero e ao grau de escolaridade, além do vínculo com atrativos turísticos e Comunidades Eclesiais dos roteiros de fé católica em Salvador. Metade dos participantes (50%) está na faixa etária de 50 a 60 anos, enquanto 25% possuem mais de 60 anos. Quanto ao gênero, há predominância feminina, com 55,6% dos participantes sendo mulheres e 44,4%, homens.

Os integrantes da Pastur estão ligados a locais de importância religiosa em Salvador. Destacam-se suas participações no Museu de Arte Sacra da Bahia - UFBA, na Igreja Católica Nossa Senhora dos Alagados e São João Paulo II, na Igreja do Rosário

dos Pretos, no Convento Nossa Senhora da Conceição da Lapa, na Basílica Santuário Nossa Senhora da Conceição da Praia e no Mosteiro do Salvador, entre outros locais emblemáticos da fé católica na região.

A motivação inicial e a coordenação dos seus núcleos refletem uma diversidade de histórias e motivações. Nesse contexto, cabe afirmar que alguns participantes estão diretamente envolvidos em atrativos específicos, enquanto outros possuem menos conhecimento sobre os roteiros de fé. Os grupos variam amplamente em dimensão e perfil de seus membros, com alguns atuando há mais de uma década.

Dessa forma, a preparação e integração dos seus agentes revelam diversas trajetórias e vivências. Alguns já estavam envolvidos em outras pastorais antes de se juntarem à Pastur, enquanto outros ingressaram diretamente nessa atividade específica. Visto isso, a participação em formações locais e nacionais, além de eventos, como encontros e congressos regionais e internacionais, é uma prática comum para aprimorar sua atuação pastoral.

Diante desse cenário, é importante destacar que os participantes desempenham funções e responsabilidades dentro da Pastur, desde o Bispo referencial⁴, até os agentes representantes de diferentes locais religiosos, demonstrando uma riqueza de experiências e habilidades. O ano de ingresso na função varia consideravelmente, abrangendo um período de 1993 a 2023.

Tendo isso em vista, as responsabilidades religiosas assumidas pelos participantes da Pastur são diversas e abrangentes, refletindo o comprometimento desses indivíduos com sua fé e com a promoção do turismo religioso na região. Esses elementos combinados delineiam uma identidade multifacetada da Pastoral do Turismo, evidenciando sua importância na comunidade católica local.

Sobre a inserção e formação dos agentes de pastorais, vale ressaltar a atuação do Pe Manoel junto aos demais clérigos que atuam nesta área. Soma-se a este trabalho o engajamento dos voluntários como membros atuantes fortalecedores das atividades sociais.

Desse modo, vale sublinhar que o coordenador nacional compreende a atuação da Pastoral do Turismo como um chamado à responsabilidade de todos os membros da Comunidade Eclesial. Ele destaca a importância de superar a visão simplista de que a Pastur promove apenas viagens, reforçando seu compromisso com o turismo religioso e

⁴ Bispo responsável por uma área específica da Conferência Nacional dos Bispos do Brasil (CNBB, 2009).

com as ações proféticas. Diante disso, a formação de agentes deve abranger não apenas a preparação técnica, mas também a capacitação espiritual. Pensando nisso, o fortalecimento do turismo de base comunitária é fundamental para valorizar as comunidades locais e buscar parcerias com instituições públicas.

O Bispo referencial da Pastoral também indica a necessidade de ampliar a compreensão da Pastur no contexto eclesial, promovendo visibilidade e evangelização. Ele considera a formação de agentes e a organização de eventos como cruciais para o desenvolvimento da instituição. Ambos enfatizam a sensibilização do clero e a necessidade de avançar na implantação da Pastoral em todas as Dioceses e arquidioceses do país.

Ainda, os agentes da Pastur expressam diversas motivações para a integrarem. Alguns destacam a evangelização no mundo do turismo, enquanto outros mencionam a divulgação da figura de Madre Vitória da Encarnação, visando a colaborar no processo de beatificação. Há também aqueles motivados pela paixão pela arte sacra e pela hospitalidade. Quando questionados sobre o retorno social de seu trabalho pastoral, reconhecem a importância e o impacto positivo de suas ações, destacando projetos sociais, benefícios para a comunidade, turistas e peregrinos, além da valorização do patrimônio histórico-religioso.

Por essa perspectiva, cabe destacar que as experiências marcantes na Pastur variam, estando presentes desde a oportunidade de conhecer visitantes de todo o Brasil até a celebração ao Bom Jesus dos Navegantes. Alguns destacam a inclusão da Igreja nos roteiros como um momento significativo, e outros mencionam a celebração da festa da Conceição. Ademais, a divulgação da história de Salvador, do Convento de Santa Tereza e de exposições internacionais também são citados como elementos importantes na vivência pastoral.

Por outro lado, a abordagem do sagrado, a partir de um discurso diverso, é um desafio para alguns agentes. No entanto, muitos destacam que, ao lidar com ambientes sagrados, como terras santas e locais de santos contemporâneos, o discurso flui naturalmente. O respeito à diversidade e a necessidade de falar de forma artística, não impositiva, são estratégias mencionadas para superar este desafio. Dessa maneira, a comunicação é facilitada pelas motivações histórico-religiosas e espirituais das pessoas que buscam esses locais, conforme Cruz (2002), que considera a hospitalidade multifacetada e afirma que esta requer uma abordagem interdisciplinar.

Nesse processo, ao discutir sua preparação para abordar o sagrado, os agentes

mencionam diferentes perspectivas. Alguns se sentem preparados devido à familiaridade com ambientes sagrados, enquanto outros destacam uma preparação mais teórica. Ainda, reconhecem a importância de buscar um fator comum, promover o diálogo inter-religioso e respeitar a diversidade.

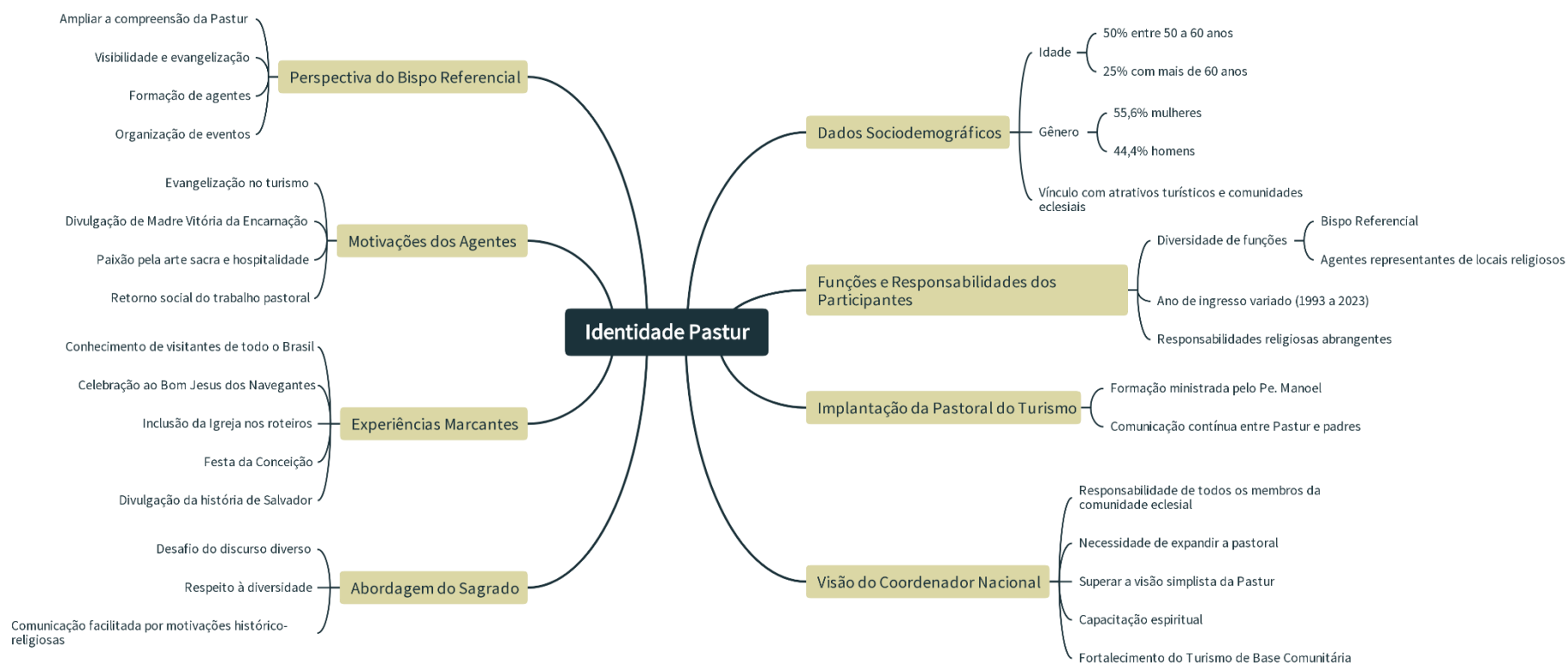
À vista disso, as reflexões do Bispo referencial e do coordenador nacional da Pastoral do Turismo oferecem uma visão mais ampla sobre a missão da Pastur. O bispo enfatiza a necessidade de apresentar o sagrado a todos, independentemente de religião ou crença. O coordenador nacional, por outro lado, explicita casos de transformação social, como em Alagados e Ponta de Pedra, expondo a importância de escapar da lógica de mercado, que vê pessoas como números.

A vivência pastoral na Pastur é multifacetada, envolvendo motivações pessoais, impacto social, experiências significativas e desafios específicos ao abordar o sagrado em contextos diversos. Essas perspectivas individuais se somam para criar uma compreensão mais profunda do papel da Pastur na promoção da fé, da cultura e da responsabilidade social no contexto do turismo religioso (Santos, 2003).

Nesse contexto, as perspectivas mencionadas estão alinhadas com os pressupostos apresentados pela CNBB (2021) sobre a organização da Pastoral do Turismo nas Dioceses. Desse modo, a CNBB sublinha a importância de mobilizar as Dioceses brasileiras para consolidar a Pastur em distintas paróquias, refletindo um esforço contínuo para estruturar e fortalecer essa Pastoral. Isso demonstra que, embora o pontífice tenha convidado a Igreja a ampliar seu olhar para o fenômeno do turismo, considerando-o um processo a serviço dos objetivos humanos e da evangelização, como afirmou De Jesus (2014), a Igreja ainda não avançou significativamente nesta direção. Além disso, a ambiguidade estrutural, apontada por Moreno (2016), em relação à associação da Pastoral do Turismo e a oferta de pacotes turísticos, ainda não foi superada.

Com base no exposto, pode-se inferir que a identidade da Pastur ainda não está plenamente consolidada entre o clero, o que reforça a necessidade de ações de sensibilização sobre esse tema. Portanto, destaca-se a importância da mobilização dos agentes da Pastoral e uma maior aproximação com o *trade* turístico. Essas medidas são essenciais para estabelecer os papéis de cada parte envolvida e promover uma compreensão mais profunda do sistema turístico como um todo.

Figura 27: Mapa conceitual dos resultados sobre a identidade da Pastur



Nota. Elaboração própria, 2024.

4.2.1 A Pastor no âmbito da hospitalidade e do turismo

Os agentes da Pastoral do Turismo compreendem o turismo como uma atividade que vai além do simples deslocamento, envolvendo a busca por conhecimento, intercâmbio cultural, vivência gastronômica e acolhimento. Para eles, o turista busca conhecer não apenas monumentos, mas também a cultura local.

A hospitalidade é definida como uma recepção que excede as expectativas, proporcionando uma experiência acolhedora, destacando-se pelo serviço, respeito e sentimento de acolhimento. Esta abordagem ressoa com Baptista (2002), que entende a hospitalidade como um encontro interpessoal marcado pela acolhida, e Boff (2005), que a considera uma base ética e espiritual essencial para a vivência religiosa.

Ainda, as agentes das demais pastorais relacionadas ao acolhimento associam o turismo a um desenvolvimento abrangente nas esferas econômica, social e cultural. Para essas pessoas, o turismo é um mecanismo vital de integração entre visitantes e anfitriões, além de ser uma ferramenta de divulgação da história local. Eles veem a hospitalidade como formalidade e programação, essenciais para uma experiência positiva que motive o retorno do visitante. Santos (2011) apoia essa perspectiva, identificando os impactos econômicos, sociais, culturais e ambientais do turismo religioso, destacando seu papel transformador em várias dimensões da sociedade.

Em contrapartida, o coordenador nacional da Pastoral do Turismo apresenta uma perspectiva singular, pautado no direito humano e teológico, oferecendo momentos de contemplação e fruição, semelhantes a experiências de “Passárgada”, lugares ideais fora do cotidiano. Sublinha a importância de acolher todos, transcendendo o aspecto prático da hospitalidade e a conectando a um propósito mais elevado. Boff (2005) fortalece essa visão, enfatizando-a como prática intrinsecamente ligada à dimensão espiritual, enquanto Baptista (2002) argumenta que a hospitalidade deve ser valorizada a partir de sua dimensão ética.

Por outro lado, os representantes do poder público consideram o turismo como um elemento de transformação pessoal e social, proporcionando oportunidades para pessoas muitas vezes invisíveis. Eles consideram a hospitalidade fundamental para o turismo, envolvendo serviços de qualidade, empatia e acolhimento efetivo. Santos (2011) e Gurgel (2018) apoiam essa visão prática e social, ressaltando a importância do turismo religioso para o desenvolvimento econômico e social.

Os representantes do Sebrae enfatizam o turismo como um conjunto de experiências, composto pela vivência do visitante em um destino específico,

considerando-o um vetor de desenvolvimento humano, social e econômico. Ainda, os guias de turismo o destacam como uma oportunidade de conhecimento cultural, aprendizagem e interação com a diversidade.

Eles enfatizam a importância do “bem receber” e da consciência ética nas atitudes dos turistas, colocando a hospitalidade como intrinsecamente ligada à qualidade do serviço prestado. Diante disso, Telfer (2004) reforça a importância de suprir as necessidades dos outros e ajudar os que estão em dificuldade, elementos centrais para uma hospitalidade ética e de qualidade.

Além do exposto, os bispos referenciais da Pastur oferecem uma perspectiva abrangente, associando a hospitalidade à preparação de espaços inclusivos, sustentáveis e integrados com a natureza. Para eles, a hospitalidade vai além do físico, abrangendo o bem-estar psíquico e espiritual, criando ambientes que envolvem e entretêm o turista.

Figura 28: *Palavras mais frequentes sobre turismo e hospitalidade, a partir da percepção dos participantes da pesquisa*



Nota. Elaboração própria, com dados obtidos através do webQDA, 2024

Essa visão holística da hospitalidade está alinhada aos estudos de Beni (2016), que considera a hospitalidade como parte do imaginário coletivo, influenciada por valores culturais e religiosos que promovem o cuidado, a atenção e a disposição de receber bem.

Portanto, as diferentes perspectivas sobre hospitalidade e turismo, apresentadas pelos participantes desta pesquisa, corroboram os conceitos teóricos de autores como Baptista (2002), Dencker (2003), Boff (2005), Santos (2011) e Gurgel (2018). Esses autores destacam a importância da hospitalidade como um elemento fundamental no contexto do turismo religioso e na construção de experiências enriquecedoras para os visitantes. Desse modo, a interação entre Igreja, poder público e *trade* turístico evidencia a necessidade de uma abordagem equilibrada e holística, integrando a visão espiritual, a

perspectiva do desenvolvimento econômico e a ênfase na experiência do visitante, para promover uma hospitalidade autêntica e significativa.

Figura 29: *Percepção dos participantes da pesquisa sobre a relação entre religiosidade e hospitalidade*



Nota. Elaboração própria, 2024

Com base no exposto, é possível compreender que os agentes da Pastoral do Turismo e das demais pastorais relacionadas ao acolhimento enfatizam os princípios religiosos, destacando o amor ao próximo, a caridade e a promoção dos valores cristãos. Para esses agentes, a hospitalidade é uma expressão concreta desses valores, essencial na evangelização e no acolhimento dos visitantes. Essa visão está alinhada com Baptista (2002), que descreve a hospitalidade como um modo privilegiado de encontro interpessoal, marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro. No entanto, surgem desafios relacionados à infraestrutura e às limitações decorrentes do tombamento de locais religiosos.

O Bispo referencial e o coordenador nacional da Pastoral do Turismo enfatizam a hospitalidade como parte intrínseca da evangelização, promovendo uma experiência espiritual. Eles ressaltam a importância de preparar espaços inclusivos e sustentáveis, criando ambientes que proporcionem bem-estar psíquico e espiritual, conforme Beni (2016), que considera a hospitalidade essencial nas atividades da Igreja Católica.

Os representantes do poder público destacam a responsabilidade da Igreja na hospitalidade e a complementaridade entre religiosidade e turismo. Eles apontam para a importância de parcerias colaborativas, para garantir um acolhimento eficaz e a promoção do turismo religioso. Entretanto, a falta de especificidade sobre como essa colaboração se manifesta na prática deixa uma lacuna. Para uma integração eficaz, é fundamental estabelecer diretrizes claras e estratégias concretas que promovam sinergia entre os setores público e religioso.

Além disso, os representantes do *trade* turístico, incluindo o Sebrae, os guias de turismo e os agentes de viagens, oferecem perspectivas pragmáticas sobre a hospitalidade. Esses destacam a importância do acolhimento alinhado aos ensinamentos religiosos cristãos e a necessidade de um atendimento de qualidade que vá além das expectativas dos turistas. Esta perspectiva, portanto, é respaldada por Dencker (2003), que defende a hospitalidade como uma forma de exercer a alteridade e conviver com as diferenças dentro dos parâmetros de respeito, tolerância e reciprocidade.

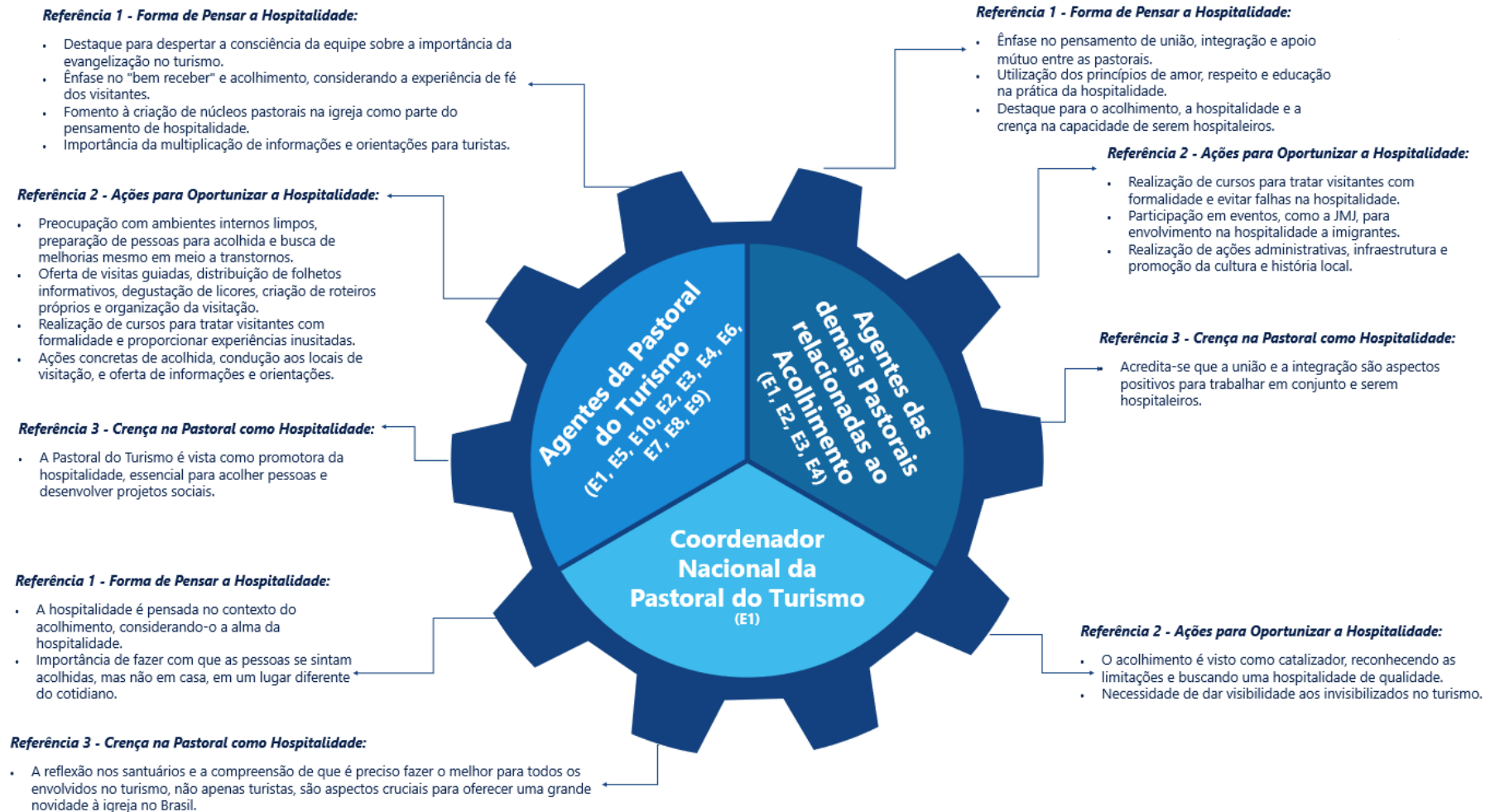
No contexto da hospitalidade religiosa, a interação entre representantes da Igreja, poder público e *trade* turístico revela uma rede complexa. Embora todos compartilhem uma visão sobre o assunto enraizada em princípios religiosos, a falta de diretrizes concretas e estratégias práticas pode limitar o alcance desses esforços. O desafio reside em traduzir a espiritualidade defendida pelos líderes religiosos em ações tangíveis, que beneficiem tanto a comunidade religiosa quanto os turistas.

Essa reflexão é essencial para a evolução de práticas e políticas que promovam uma experiência turística autêntica e enriquecedora para todos os envolvidos. Tendo isso em vista, segundo Lashley (2000), a hospitalidade deve ser entendida como a interseção entre três domínios: doméstico/privado, público/social e comercial/profissional, integrando as vivências do visitante e a história de vida do anfitrião com o planejamento das atividades turísticas.

Os estudos de Correia (2014) também corroboram essa necessidade, apresentando-a como um fenômeno humano complexo que envolve um conjunto de ações positivas em relação ao outro, transformando as atitudes de acolhimento em uma atitude humana e geradora de humanidade. Essa visão é complementada por Zilles (2015), que compreende a hospitalidade como um ato humanizador e identitário do ser.

Portanto, a percepção dos participantes da pesquisa sobre a relação entre religiosidade e hospitalidade é multifacetada, envolvendo aspectos espirituais, éticos, culturais e pragmáticos. A hospitalidade é vista como um elemento fundamental na promoção de uma experiência turística que vai além do simples acolhimento físico, abrangendo uma vivência espiritual e cultural que enriquece tanto os visitantes quanto as comunidades anfitriãs. Logo, essa abordagem holística e integrada é essencial para promover uma hospitalidade que respeite e valorize as diversas dimensões da experiência turística.

Figura 30: Percepção dos participantes da pesquisa sobre a hospitalidade na experiência de fé



Nota. Elaboração própria, 2024

A análise sobre a hospitalidade na experiência de fé, conforme expressos pelos agentes da Pastoral do Turismo, revela uma abordagem diversificada no contexto da relação entre turismo e espiritualidade. Para esses agentes, a hospitalidade é uma dimensão essencial da evangelização, que vai além dos aspectos práticos para incluir uma vivência espiritual profunda.

Os agentes da Pastur enfatizam a importância de despertar a consciência da equipe sobre a evangelização no turismo, focando no bem receber e no acolhimento, considerando a experiência de fé dos visitantes. Promovem a criação de núcleos pastorais na igreja, reforçando a hospitalidade como uma prática contínua e disseminada. Visão corroborada por Boff (2005), que destaca a hospitalidade como um campo ético e espiritual essencial, em que o ato de acolher é intrinsecamente ligado à vivência religiosa.

No que tange às ações para oportunizar a hospitalidade, os agentes demonstram uma abordagem pragmática e abrangente. A preocupação com ambientes limpos e a preparação de pessoas para acolher refletem a busca constante pela melhoria da experiência do visitante, mesmo diante de desafios, como obras no entorno da paróquia. Assim, as ações como visitas guiadas, distribuição de folhetos e degustação de licores, demonstram uma compreensão holística da hospitalidade, envolvendo os sentidos e a cultura local.

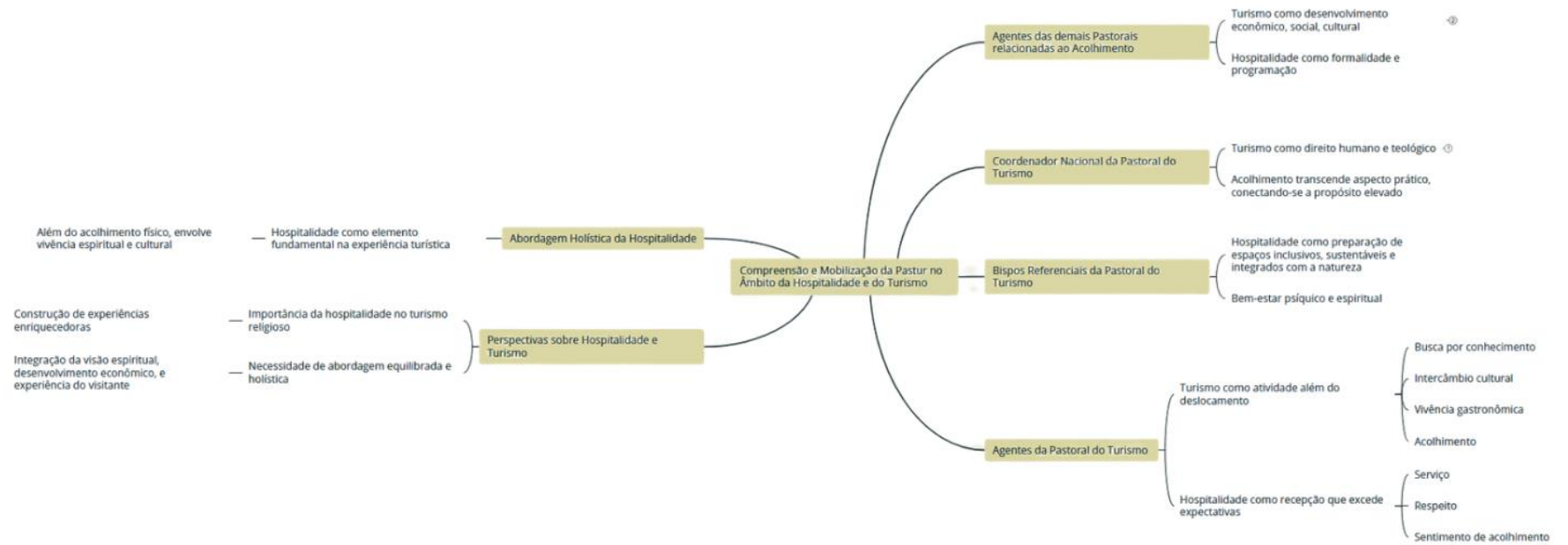
Os representantes das demais pastorais relacionadas ao acolhimento destacam a união e a integração entre as pastorais, promovendo a hospitalidade com base nos princípios de amor, respeito e educação. Enfatizam a importância da capacitação para garantir uma experiência positiva aos visitantes, realizando cursos para tratamento formal e participando de eventos como a Jornada Mundial da Juventude (JMJ).

O coordenador nacional da Pastoral do Turismo introduz uma perspectiva estratégica e reflexiva sobre a hospitalidade, destacando que "o acolhimento é a alma da hospitalidade" e a importância de fazer com que as pessoas se sintam acolhidas em um lugar diferente do cotidiano. Ele enfatiza a necessidade de dar visibilidade aos invisibilizados no turismo, sublinhando a importância de considerar não apenas os turistas, mas todos os envolvidos na experiência. Essa visão é complementada por Beni (2016), que destaca a atitude de acolher na Igreja Católica como uma manifestação de cuidado, atenção e disposição para receber bem.

Em síntese, os participantes da pesquisa evidenciam uma compreensão enriquecedora e multifacetada da hospitalidade na experiência de fé. A abordagem vai além do simples acolhimento físico, envolvendo aspectos espirituais, éticos, culturais e

estratégicos, contribuindo para uma experiência holística. Essa perspectiva coaduna com os estudos de: Baptista (2002), no que se refere à hospitalidade ser marcada pela atitude de acolhimento em relação ao outro; Dencker (2003), ao defender a ideia de que a hospitalidade é uma forma de exercitar a alteridade; Paula (2002), ao abordar os diversos conceitos associados à hospitalidade; e Zilles (2015), pela compreensão da hospitalidade enquanto um ato humanizador e identitário do ser.

Figura 31: Mapa conceitual dos resultados relacionados a compreensão e mobilização da Pastur no âmbito da hospitalidade e do turismo



Nota. Elaboração própria, 2024.

A análise dos resultados sobre a visão católica do turismo e da hospitalidade, na Pastoral do Turismo, revela uma convergência com os conceitos teóricos amplamente discutidos na literatura acadêmica. Ao treinar seus agentes para receber bem, respeitar e atender às necessidades dos turistas e peregrinos, a Pastur reflete a hospitalidade como um conjunto de comportamentos e virtudes, como gentileza, cortesia e generosidade. Essa prática está alinhada à ideia de hospitalidade como uma virtude essencial no contexto religioso, no qual o acolhimento é o elemento central.

Diante desse cenário, sendo entendida como um encontro interpessoal, que é marcado pela atitude de acolhimento, a hospitalidade é evidenciada na Pastur pela forma como seus agentes consideram o acolhimento parte fundamental da evangelização e da experiência de fé. A ênfase no bem-receber e no respeito ao próximo não só reforça a construção da subjetividade dos visitantes, mas também promove uma interação significativa entre os envolvidos.

Posto isso, a Pastur adota uma abordagem interdisciplinar da hospitalidade ao promover formações e eventos que abrangem tanto a preparação técnica quanto a espiritual, proporcionando uma experiência mais completa e enriquecedora para os visitantes. Dessa maneira, a integração de diversas disciplinas é essencial para aprimorar a prática da hospitalidade.

Ademais, a hospitalidade na Pastur é vista como um fator identitário e um ato humanizador, essencial para a transformação das relações humanas. Nesse contexto, as ações de acolhimento realizadas pelos agentes da pastoral são percebidas como expressões de caridade e compromisso com a fé, fortalecendo a identidade dos agentes e dos visitantes.

Assim sendo, esse enfoque humanizador promove a integração social e destaca a hospitalidade como uma prática que vai além do simples ato de receber bem. A Pastur enfatiza a necessidade de respeitar a diversidade cultural e religiosa dos visitantes, adotando uma abordagem inclusiva e promovendo o diálogo inter-religioso; estratégias que são essenciais para superar desafios e garantir uma hospitalidade acolhedora e respeitosa.

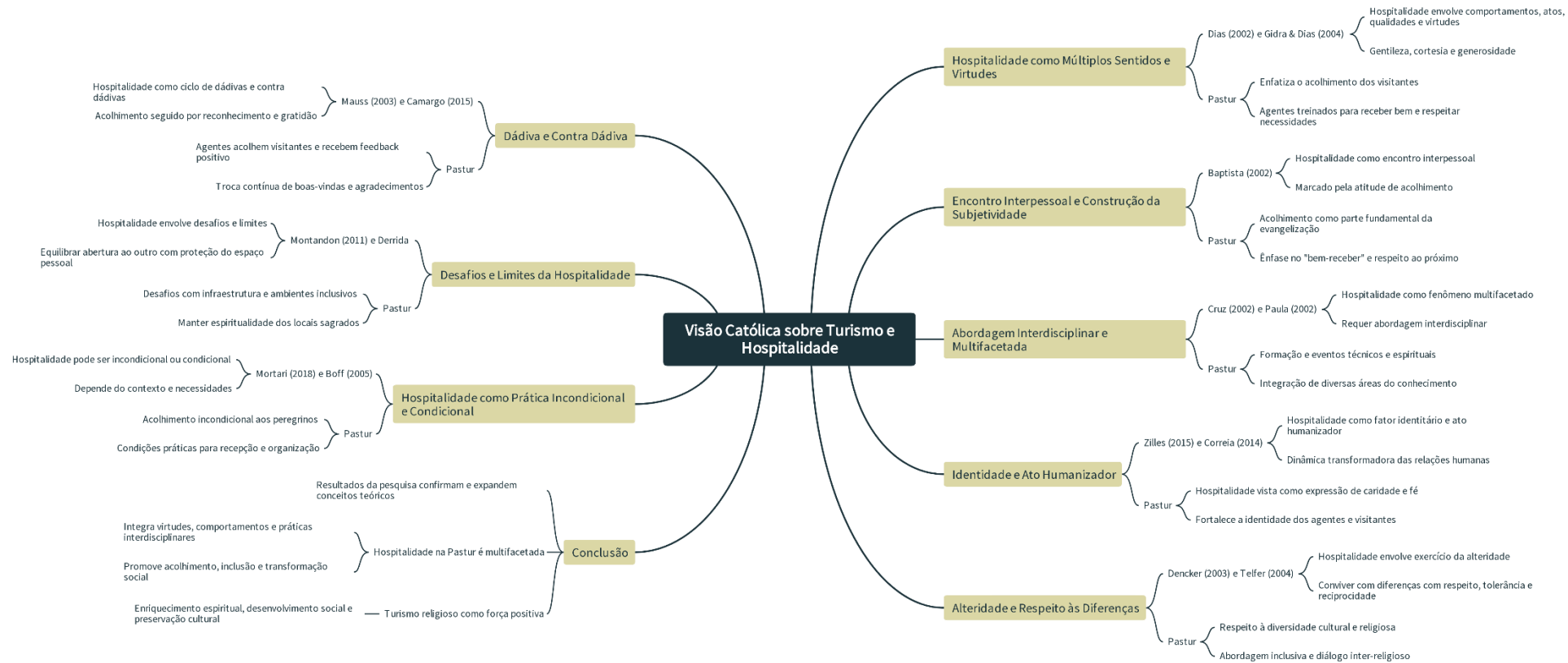
A dinâmica de dádiva e contra dádiva também é evidente na Pastur, visto que o acolhimento inicial dos visitantes é seguido por reconhecimento e gratidão. Com base nisso, o ciclo de boas-vindas e agradecimentos fortalece as relações entre anfitriões e visitantes, criando uma troca contínua que enriquece a experiência de ambos os lados.

No entanto, a sua prática enfrenta desafios e limites, especialmente no que se refere à necessidade de equilibrar a abertura ao outro com a proteção do espaço pessoal. A Pastur lida com esses obstáculos ao criar ambientes inclusivos e sustentáveis, sem comprometer a espiritualidade dos locais sagrados. Essa preocupação com a infraestrutura e a sustentabilidade é crucial para manter a integridade dos espaços religiosos, enquanto se oferece uma hospitalidade de qualidade.

Além disso, a Pastur oferece acolhimento incondicional aos visitantes, ao mesmo tempo que estabelece condições práticas para a recepção e organização das visitas turísticas. Esta, portanto, é uma abordagem equilibrada, que garante que todos se sintam bem-vindos, de modo a manter, paralelamente, padrões de organização e respeito pelos locais sagrados.

Em conclusão, os resultados do estudo sobre a visão católica do turismo e da hospitalidade na Pastur confirmam e expandem os conceitos teóricos discutidos na literatura acadêmica. A prática da hospitalidade na Pastoral do Turismo é multifacetada, integrando virtudes, comportamentos e práticas interdisciplinares que promovem o acolhimento, a inclusão e a transformação social. Assim, a Pastur se destaca como um exemplo de como a hospitalidade pode ser efetivamente incorporada e praticada dentro do contexto religioso, beneficiando tanto os agentes da pastoral quanto os visitantes.

Figura 32: Mapa conceitual da visão católica sobre turismo e hospitalidade



Nota. Elaboração própria, 2024.

4.3 Hospitalidade nos roteiros de fé católica: articulação, modelagem e experiências

Para identificar os elementos que compõem as experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador, foi necessário revelar o processo de modelagem das experiências e mergulhar nas vivências de hospitalidade. Essa análise envolveu a avaliação da experiência e da estrutura oferecidas, da infraestrutura disponível e do impacto do turismo religioso, bem como a identificação dos aprimoramentos necessários aos roteiros.

4.3.1 Infraestrutura e Impacto do Turismo Religioso Católico em Salvador

A canonização de Santa Dulce dos Pobres (Figura 33) teve um impacto significativo no turismo religioso em Salvador, impulsionando a visitação, a devoção e a criação de roteiros específicos. A religiosidade é considerada fundamental na cultura da cidade, e as mudanças, após a canonização, incluem um aumento notável na procura por locais relacionados à fé católica em Salvador.

Os agentes da Igreja expressaram a canonização de Santa Dulce dos Pobres como um catalisador para o turismo religioso em Salvador, destacando o aumento das visitas às igrejas, a crescente devoção à Santa Dulce dos Pobres e a relevância cultural e antropológica da religiosidade na região. No entanto, observou-se uma crítica sutil em relação à falta de divulgação adequada desse potencial turístico. Alguns apontaram para a necessidade de uma maior conscientização da sociedade sobre a força do turismo religioso, evidenciando uma lacuna na promoção efetiva desse segmento.

Os representantes do poder público reconheceram o impacto positivo da canonização de Santa Dulce dos Pobres no turismo religioso. Nesse contexto, enfatizaram o aumento significativo de peregrinos e turistas, com a santa sendo projetada para o mundo. Entretanto, há uma menção à natureza da religiosidade em Salvador, que mistura catolicismo e candomblé. Essa observação destaca a diversidade cultural da cidade, mas também a complexidade de promover um turismo religioso que atenda a essa pluralidade de crenças.

Por outro lado, os representantes do *trade* turístico demonstraram uma visão pragmática, explicitando a importância cultural da religiosidade como um diferencial turístico. Após a canonização, observaram um movimento inicial, mas também indicam

que a dimensão da importância de ter uma santa brasileira, baiana e mulher ainda não é totalmente compreendida. Isso levanta questões sobre a necessidade de uma abordagem mais estratégica na promoção do turismo religioso, visando a uma compreensão mais profunda e um engajamento mais efetivo.

Figura 33: *Influência do processo canônico no turismo religioso*



Nota. Elaboração própria, 2024

A convergência das perspectivas desses três grupos mostra a relevância do turismo religioso em Salvador após a canonização de Santa Dulce dos Pobres. Contudo, as críticas apontadas pelos agentes da Igreja sobre a falta de divulgação adequada e a percepção do *trade* turístico sobre a necessidade de uma compreensão mais profunda sugerem a necessidade de uma abordagem mais integrada entre os setores. Então, uma colaboração mais estreita entre a Igreja, o poder público e o *trade* turístico pode ser preponderante para aproveitar plenamente o potencial do turismo religioso em Salvador, considerando a

rica diversidade cultural e espiritual da cidade.

A religiosidade é tida como prioridade compartilhada, tanto por agentes da Pastoral do Turismo quanto pelos agentes das demais pastorais, enfatizando a prioridade na experiência religiosa dos visitantes. Há uma busca comum por equilíbrio entre a religiosidade e a comercialização, com iniciativas planejadas, parcerias e avaliações cuidadosas. Assim, as práticas variam entre diferentes Comunidades Eclesiais, indicando uma abordagem adaptada às condições locais.

Nesse viés, agentes da Pastoral do Turismo destacaram que a religiosidade do visitante é prioritária, sendo a venda de produtos um complemento. Com isso, cabe mencionar que itens como imagens, terços, camisetas e *souvenirs* são comercializados. Alguns mencionam a preocupação com a comercialização, como no caso do licor, mas reconhecem a possibilidade de coexistência. Tendo isso em vista, a busca por equilíbrio e separação física entre a venda de produtos e a estrutura da Igreja é destacada.

Diante desse contexto, a parceria com o Sebrae, para desenvolver produtos característicos para cada local, indica uma busca por orientação comercial. A criação de espaços específicos para ofertar alimentação e lojas de *souvenir* é mencionada, indicando um planejamento cuidadoso e a necessidade de avaliação pelos órgãos de controle do patrimônio histórico.

Nas demais pastorais ligadas ao acolhimento, a coexistência de atividades é ressaltada. Isso, pois os produtos vendidos são temáticos e voltados à religiosidade, sem interferir na experiência religiosa dos visitantes. Em algumas situações, as condições da paróquia ainda não permitiram a concretização de produtos personalizados, indicando desafios práticos. Em algumas Comunidades Eclesiais, não são executadas ações de comercialização de produtos, demonstrando variações na abordagem entre as diferentes pastorais.

Tabela 6: Percepções sobre o equilíbrio entre comercialização e religiosidade

Grupo	Aspecto
Representantes da Igreja	Destacaram a prioridade na religiosidade dos visitantes. A comercialização de produtos é vista como complementar, sendo itens temáticos relacionados à fé. No entanto, há um destaque para a necessidade de cuidado e separação física entre a venda de produtos e a estrutura da igreja. A busca por equilíbrio é evidente, reconhecendo a importância da experiência religiosa acima da comercialização.
Representantes do poder público	Reconheceram o aumento significativo de peregrinos e turistas após a canonização de Santa Dulce dos Pobres. Eles observaram a projeção global da santa e a importância do turismo religioso. No entanto, a menção à religiosidade secreta da cidade, que mistura catolicismo e candomblé, destaca a complexidade cultural de Salvador. Isso levanta a

	questão de como promover o turismo religioso de maneira inclusiva, respeitando a diversidade espiritual da região.
Representantes do Trade Turístico	Adotaram uma abordagem mais pragmática. Reconhecem a importância cultural da religiosidade como um diferencial turístico, mas apontam que a dimensão da importância de ter uma santa brasileira, baiana e mulher ainda não é completamente compreendida. A busca por produtos característicos e parcerias com o Sebrae indica uma preocupação com a comercialização, mas há a necessidade de uma compreensão mais profunda desse potencial turístico.

Nota. Elaboração própria, 2024

A confluência das visões indica um consenso sobre a importância de preservar a religiosidade dos visitantes em espaços sagrados, mas há nuances na abordagem sobre a comercialização. A necessidade de equilíbrio e planejamento cuidadoso é evidente em todas as frentes, destacando a sensibilidade necessária ao lidar com questões religiosas e turísticas simultaneamente.

A análise das percepções sobre a infraestrutura para receber turistas e peregrinos em Salvador, realizada por representantes da Igreja, poder público e *trade* turístico, revela uma diversidade de perspectivas. Embora reconheçam pontos fortes na infraestrutura, há desafios a serem enfrentados, especialmente em relação à acessibilidade, manutenção de igrejas, hospitalidade e qualificação dos serviços.

Ainda, os agentes da Pastor e das demais pastorais relacionadas ao acolhimento oferecem uma visão crítica e, em alguns casos, otimista sobre a infraestrutura. Alguns destacam investimentos e avaliam positivamente a cidade, enquanto outros apontam desafios específicos, como a necessidade de reformas nas igrejas, adaptações em andamento e a falta de interesse de algumas paróquias na melhoria da recepção. Dessa forma, a crítica se concentra na disparidade de engajamento dentro da própria Igreja em promover a infraestrutura necessária para receber visitantes.

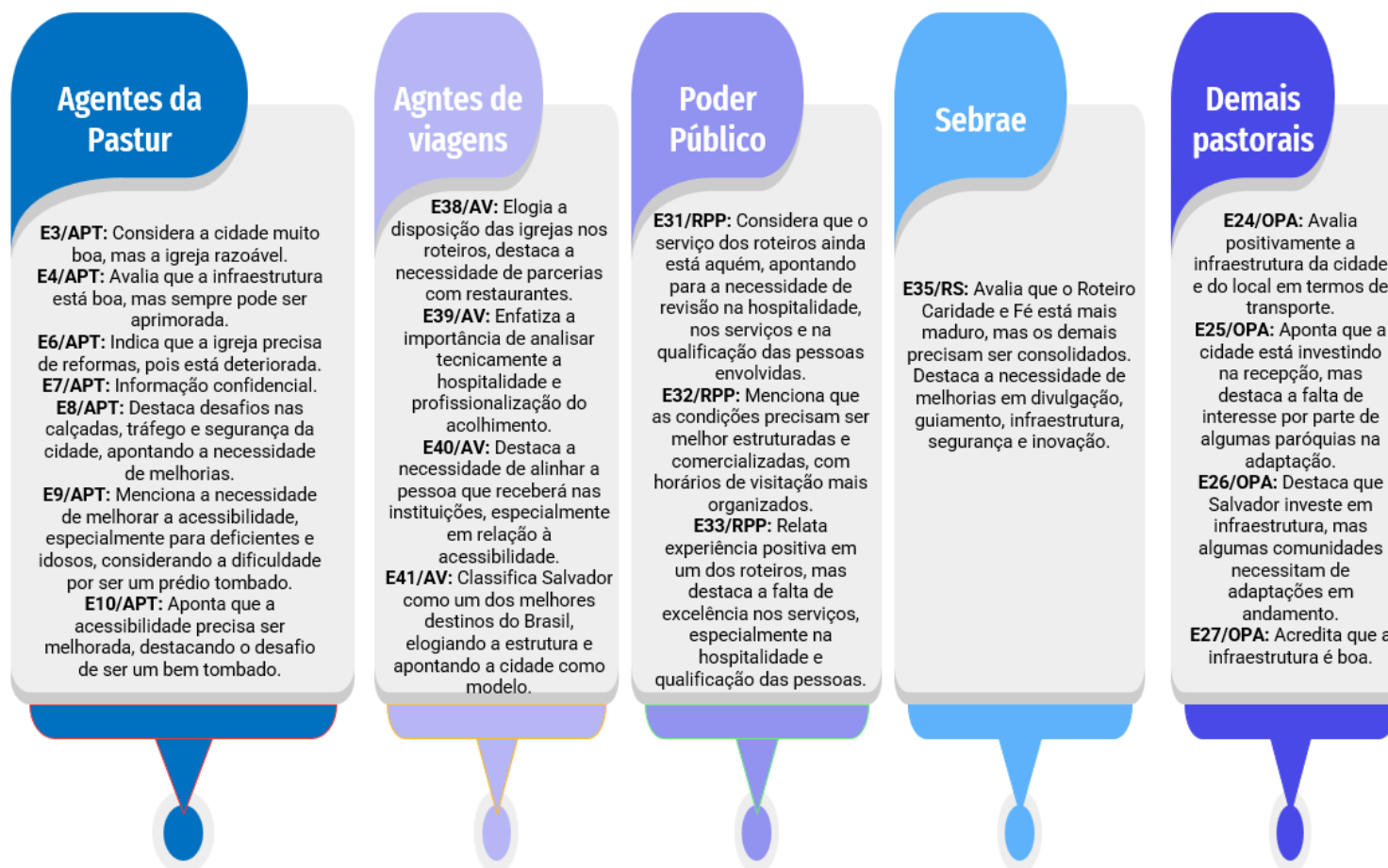
Os representantes do poder público reconhecem o potencial turístico dos roteiros religiosos, mas criticam a falta de excelência nos serviços oferecidos. Eles enfatizam a necessidade de melhorias específicas na hospitalidade, como a qualificação de pessoal e a estruturação comercial dos roteiros. Além disso, afirmam a importância de uma atuação mais efetiva na preparação das instituições religiosas para atender ao turismo, incluindo a implementação de treinamentos regulares para os funcionários, a adequação dos horários de visitação e a oferta de serviços especializados, como guias bem informados e capacitados para fornecer informações detalhadas sobre a história e a relevância dos locais religiosos.

O *trade* turístico oferece uma avaliação mais abrangente. Dessa maneira,

explicitam pontos positivos e, também, desafios a serem superados, como a necessidade de análise técnica da infraestrutura, ênfase na acessibilidade, conscientização na hospitalidade e profissionalização do acolhimento. Embora avaliem Salvador positivamente, como um dos principais destinos, observam que alguns aspectos, como a mensuração de experiências caras, podem afastar o público local.

Ademais, o coordenador nacional da Pastoral do Turismo ressalta a necessidade de gerenciamento, temporalidade e adesão do mercado, para fortalecer o turismo religioso. Por fim, os representantes do Sebrae avaliam que o Roteiro Caridade e Fé está mais maduro, mas apontam a necessidade de consolidar os demais roteiros, sugerindo melhorias em divulgação, guiamento, infraestrutura, segurança e inovação.

Figura 34: *Infraestrutura para o turismo religioso em Salvador*



Nota. Elaboração própria, 2024

Nesse contexto, a disparidade de engajamento dentro da igreja, a falta de excelência nos serviços públicos e a necessidade de uma abordagem mais profissional no *trade* turístico revelam lacunas que precisam ser preenchidas. Isso, com o objetivo de proporcionar uma experiência turística religiosa mais eficiente e envolvente em Salvador.

Tabela 7: Percepções sobre a infraestrutura do turismo religioso em Salvador

Grupo	Aspecto	Detalhes
Agentes da Pastoral do Turismo	Integração de espaços religiosos	Destacam a importância de integrar espaços religiosos como atrativos turísticos, promovendo reuniões para organizar os roteiros
	Cursos e formação	Oferecem cursos de formação de guias, monitores e agentes, além de reuniões com agências e operadoras de turismo. Esforço em promover a capacitação, inclusive em parceria com o Sebrae.
	Divulgação e promoção	Reconhecem a importância da divulgação e promoção dos roteiros, utilizando redes sociais, agências de viagens e outros canais.
	Participação em eventos	Participam de eventos de integração entre comunidades e formações, contribuindo para fortalecer o turismo religioso.
Bispo referencial da Pastoral do Turismo	Necessidade de estratégias de rede	Destaca a necessidade de estratégias de trabalho em rede, apoiando projetos de economia solidária e comércio justo vinculado ao turismo.
	Desafios de gestão	Ressalta os desafios de gestão dentro da Pastoral, indicando que a estrutura de gestão pode ser fortalecida.
Coordenador nacional da Pastoral do Turismo	Cursos e formação	Enfatiza a importância dos cursos de formação para guias, monitores e agentes, visando a capacitação. Menciona parcerias com o Sebrae.
	Conscientização sobre potencial	Reconhece o potencial do turismo religioso, destacando a presença significativa de igrejas católicas na região.
Poder público	Conscientização sobre potencial	Reconhece o potencial do turismo religioso em Salvador, mencionando a presença significativa de igrejas católicas na região.
	Ações de promoção do turismo religioso	Desenvolve ações como press trips, famtours, participação em feiras e divulgação em redes sociais para promover o turismo religioso.
	Falta de alinhamento	Aponta a falta de alinhamento entre a Pastoral do Turismo e o poder público, destacando a necessidade de maior entrega por parte da Pastoral em relação a essa parceria.
	Diversidade de religiões	Observa que, embora o foco seja no turismo católico, é importante considerar a diversidade de religiões para criar uma oferta mais plural e consolidada.
Sebrae	Cursos e formação	Colabora nas iniciativas de formação, fornecendo suporte na capacitação de guias, monitores e agentes.
Guias de turismo	Fragmentação e falta de especialização	Destacam a fragmentação do turismo religioso e a falta de especialização e formação na área de turismo, enfatizando a necessidade de cursos de formação.
	Desafios na comercialização	Observam desafios na comercialização, indicando a necessidade de uma abordagem mais estruturada e organizada para aproveitar plenamente o potencial do turismo religioso.
Agentes de viagens	Desafios na	Mencionam que as práticas comerciais de turismo católico

	comercialização	ainda são frágeis e precisam de uma organização mais efetiva.
	Reconhecimento do crescimento	Reconhecem o crescimento do turismo religioso, especialmente após eventos como a canonização de Santa Dulce dos Pobres.

Nota. Elaboração própria, 2024

Os agentes da Pastur demonstram um comprometimento com a integração de espaços religiosos, cursos de formação e divulgação efetiva. No entanto, há uma oportunidade de fortalecer ainda mais essa atuação, especialmente, em estratégias de rede apontadas pelo Bispo referencial da Pastoral do Turismo (E28/BPT). A estrutura de gestão também é mencionada como um desafio, afirmando a necessidade de um aprimoramento interno.

Por esse viés, o poder público revela uma conscientização do potencial do turismo religioso, investindo em ações de promoção. Porém, a falta de alinhamento com a Pastoral do Turismo é um obstáculo identificado. Além disso, a diversidade religiosa também é mencionada, sinalizando a necessidade de uma abordagem integrada para consolidar uma oferta turística mais plural.

O Sebrae desempenha um papel crucial na oferta de cursos de formação, contribuindo para a capacitação de guias, monitores e agentes. Contudo, as guias de turismo e os agentes de viagens apontam para a fragmentação e falta de especialização no setor, evidenciando a urgência de um esforço conjunto para superar esses desafios.

Tabela 8: Contribuições e desafios no fomento do turismo religioso

Contribuições	Desafios
Integração de Espaços Religiosos: Agentes das demais pastorais relacionadas ao acolhimento destacaram a importância de integrar espaços religiosos como atrativos turísticos, promovendo reuniões para organizar os roteiros.	Insuficiência em Alguns Aspectos: Alguns agentes mencionam que a promoção dos roteiros ainda é insuficiente devido a questões de acessibilidade, logística, segurança e monitoria, que são consideradas precárias.
Cursos e Formação: A Pastoral do Turismo tem oferecido cursos de formação de guias, monitores e agentes, além de reuniões com agências e operadoras de turismo. Há um esforço em promover a capacitação, inclusive em parceria com o Sebrae.	Fragmentação e Falta de Especialização: Um agente de viagens destaca a fragmentação do turismo, comparando-o ao setor médico. Ele menciona a falta de especialização e formação na área de turismo, enfatizando a necessidade de cursos de formação.
Divulgação e Promoção: Diversos agentes, tanto da Pastoral do Turismo quanto das demais pastorais, destacam a importância da divulgação e promoção dos roteiros, utilizando redes sociais, agências de viagens e outros canais.	Desafios na Comercialização: Há observações sobre desafios na comercialização, indicando a necessidade de uma abordagem mais estruturada e organizada para aproveitar plenamente o potencial do turismo religioso.
Participação em Eventos: A Pastoral do Turismo tem	Falta de Alinhamento: representantes do poder

participado de eventos de integração entre comunidades e formações, contribuindo para fortalecer o turismo religioso.	público apontam a falta de alinhamento entre a Pastoral do Turismo e o poder público, destacando a necessidade de maior entrega por parte da Pastoral em relação a essa parceria.
Conscientização sobre Potencial: O poder público reconhece o potencial do turismo religioso em Salvador, mencionando a presença significativa de igrejas católicas na região.	Necessidade de Maior Organização: Agentes de viagens e guias de turismo mencionam que as práticas comerciais de turismo católico ainda são frágeis e precisam de uma organização mais efetiva.
Ações de Promoção do Turismo Religioso: O poder público tem desenvolvido ações como press trips, famtours, participação em feiras e divulgação em redes sociais para promover o turismo religioso.	
Identificação de Potenciais Problemas: Alguns agentes, como representantes do Poder Público e guias de turismo, identificam áreas que precisam de melhorias, como a estrutura e comercialização dos roteiros de turismo religioso.	

Nota. Elaboração própria, 2024

Nessa perspectiva, representantes da Igreja, do poder público e do *trade* turístico apresentam diferentes abordagens para a gestão e promoção do turismo religioso. Enquanto a Igreja foca na experiência espiritual dos peregrinos, o poder público investe na infraestrutura e promoção, e o *trade* turística busca a formalização de empreendimentos e a satisfação do cliente. A integração desses diferentes atores é imprescindível para o sucesso do turismo religioso. Dessarte, a colaboração entre os diferentes setores se faz essencial para proporcionar uma experiência espiritual única aos visitantes e fortalecer a posição de Salvador como um destino relevante no cenário do turismo religioso.

Os agentes da Pastoral do Turismo, agentes das demais pastorais relacionadas ao acolhimento, o Bispo referencial e o coordenador nacional da Pastur enfatizaram os impactos positivos do turismo religioso (Tabela 9). Nesse cenário, sublinharam o aumento dos serviços, movimento nas igrejas, maior consumo de produtos católicos, revitalização de estruturas e espaços públicos, além da geração de renda e emprego.

Tabela 9: *Impactos dos roteiros de fé católica em Salvador*

Impactos positivos	Impactos negativos
Aumento de serviços dos guias	Exploração nos preços de serviços turísticos
Movimento nas igrejas durante a semana	Algumas igrejas não estão estruturadas para lidar com a demanda
Maior consumo de produtos católicos	Dados insuficientes para quantificar o aumento (poder público)

Aumento de serviços de hospedagem	Possíveis impactos no trânsito (divulgação de locais de fé)
Revitalização de estruturas e espaços públicos	Falta de comprometimento de alguns integrantes nos roteiros (Sebrae)
Geração de renda e emprego	
Mobilização e amadurecimento dos visitantes	
Visibilidade da cidade (Sebrae)	
Nicho importante para guias de turismo	
Peregrinos vistos como turistas responsáveis (agentes de viagens)	

Nota. Elaboração própria, 2024

Os representantes do poder público expressaram uma visão menos detalhada sobre os impactos. Embora reconheçam um aumento no fluxo de turistas, afirmaram a falta de dados quantitativos para dimensionar o impacto efetivo. Diante disso, a concentração no Centro Histórico como principal área de visitação é mencionada, mas a ausência de informações robustas evidencia a necessidade de uma coleta mais precisa de dados, para que seja possível realizar uma avaliação mais completa.

Ainda, os representantes do Sebrae, as guias de turismo e os agentes de viagens apresentaram uma gama de opiniões. O Sebrae apresenta o aumento positivo com a visibilidade da cidade, apontando a falta de comprometimento de alguns envolvidos nos roteiros. As guias de turismo compreendem o turismo religioso como um nicho importante, sugerindo que a estruturação e divulgação são fundamentais. Em contrapartida, os agentes de viagens demonstraram uma visão mais cautelosa, destacando a necessidade de uma divulgação mais ampla e enfatizando os potenciais impactos positivos do turismo religioso, especialmente com peregrinos, que são vistos como turistas responsáveis e benéficos para o comércio local.

Assim sendo, a análise coletiva das respostas revela um consenso sobre os benefícios do turismo religioso em Salvador, incluindo a revitalização de espaços, o aumento da renda e o envolvimento da comunidade. No entanto, questões como a falta de estruturação em algumas igrejas, os desafios nos preços dos serviços turísticos e a necessidade de dados precisos para avaliação mais profunda indicam áreas que requerem atenção. É vital superar esses desafios, garantindo uma gestão sustentável que preserve a autenticidade do turismo religioso, de modo que também proporcione oportunidades econômicas e culturais para a comunidade local.

As guias de turismo entrevistadas destacam a longa duração dos roteiros, que se diferenciam do turismo convencional. Essa observação sugere a necessidade de adaptar a

abordagem e as atividades, para atender às expectativas e demandas específicas desse público, que busca experiências mais profundas e significativas.

As agentes de viagens oferecem uma visão abrangente do perfil dos turistas religiosos/peregrinos. No âmbito nacional, observa-se uma diversidade marcante, desde soteropolitanos participantes até turistas estrangeiros. Assim, a motivação principal dos turistas varia, desde a busca pela sensação de pisar o solo que Santa Dulce dos Pobres pisou até a realização de roteiros inspirados em trajetórias de personalidades religiosas importantes. A conexão espiritual e o desejo de vivenciar locais sagrados são elementos-chave que orientam as escolhas dos turistas.

Quanto à duração média das viagens, os dados revelam uma média de cinco dias e quatro noites, refletindo a preferência por itinerários mais compactos. Apesar disso, a proposta de ampliação de pacotes para oito noites sugere uma tentativa de oferecer opções mais abrangentes, agregando destinos diversos e prolongando a experiência dos turistas.

Nesse processo, as respostas evidenciaram a complexidade e a diversidade do turismo religioso. As demandas específicas desse público exigem uma abordagem personalizada e adaptada, e as oportunidades de ampliação de itinerários indicam um potencial crescente nesse segmento. Então, a sinergia entre esses profissionais, aliada a uma profunda compreensão das motivações dos turistas religiosos, é essencial para o sucesso e a sustentabilidade desse segmento no mercado turístico.

Os entrevistados destacaram diferentes perspectivas sobre o potencial dos roteiros de fé católica em Salvador, para a promoção do turismo religioso. Coordenadores da Pastoral do Turismo enfatizaram a importância de reunir várias igrejas em um roteiro, para viabilizar autonomia e subsistência financeira. Também destacaram o potencial do turismo religioso, para conscientizar sobre a história da fé católica, e mencionaram a necessidade de treinamento para lidar com situações específicas, como turistas desrespeitosos.

O coordenador nacional da Pastur expressou a necessidade de parcerias mais efetivas no mercado para impulsionar os roteiros. Com isso, ressaltou a importância de agências locais abraçarem e investirem nos roteiros, e reconheceu os ajustes necessários naqueles já existentes, acreditando no potencial dos roteiros dos conventos.

O poder público propôs a criação de passaportes para os turistas, incentivando a visita a várias igrejas e proporcionando uma experiência mais significativa. Além disso, demonstrou a importância da promoção cuidadosa dos roteiros e de oferecer lembranças aos visitantes. Por esse viés, o Sebrae reconheceu o potencial dos roteiros

para potencializar datas festivas e impulsionar a economia, cooperando com diversas entidades, como Pastur, Associação Brasileira de Agências de Viagens (Abav), Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (Abih) e Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel), para apoiar os roteiros.

As guias de turismo consideraram os roteiros de fé católica como mais uma vocação da cidade. Por outro lado, os agentes de viagens destacaram que os roteiros religiosos são a base para a promoção do turismo religioso, reconhecendo a importância de evoluir esses produtos para dar vida aos roteiros, realizando pesquisas de satisfação e obtendo *feedbacks* positivos dos clientes.

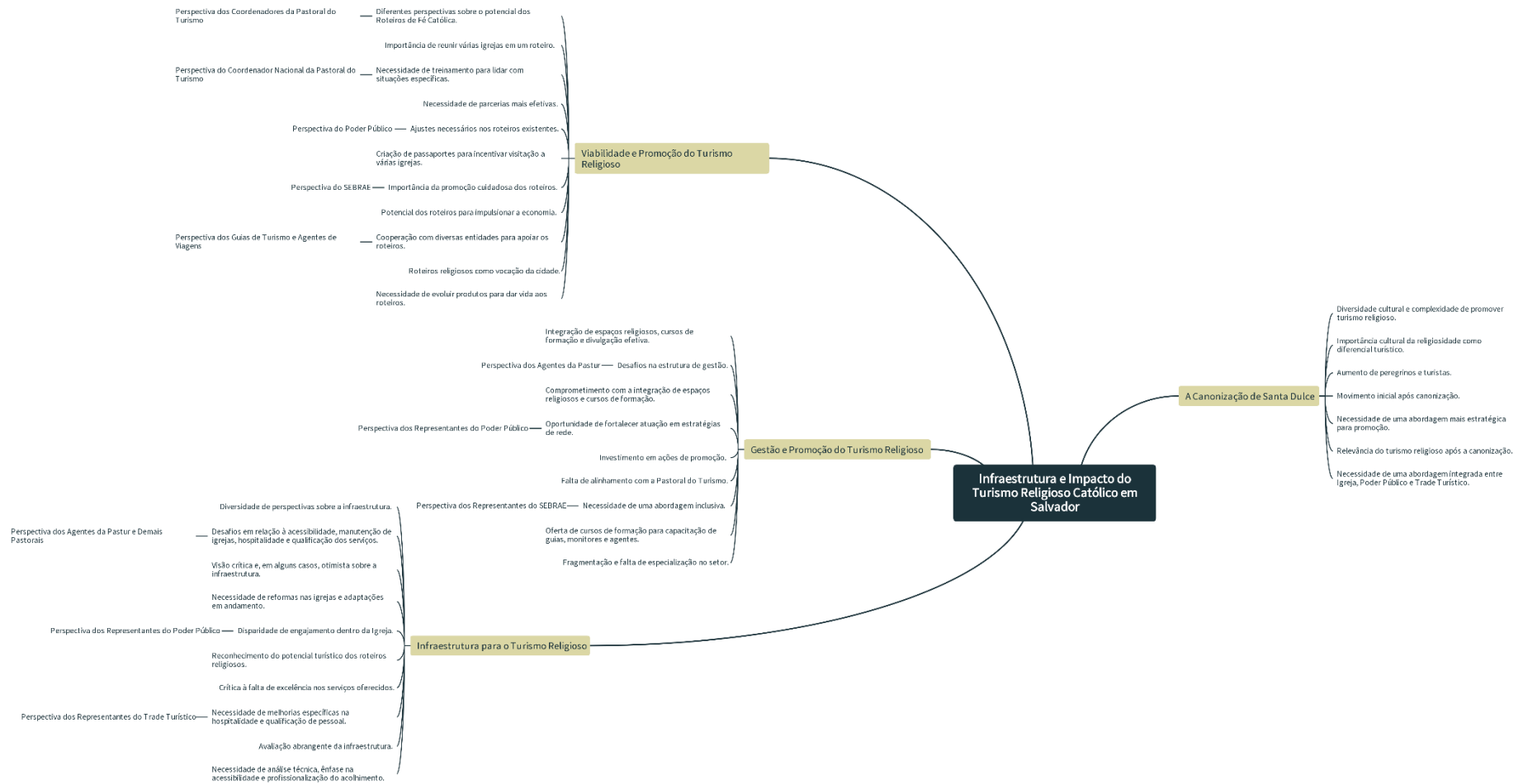
A integração desses diferentes atores é crucial para o sucesso do turismo religioso. Enquanto a Igreja foca na experiência espiritual, o poder público contribui com suporte estratégico, e o *trade* turístico busca a eficiência operacional e a satisfação do visitante. Por isso, a colaboração entre os diferentes setores é essencial para proporcionar uma experiência espiritual única aos visitantes e fortalecer a posição de Salvador como um destino relevante no cenário do turismo religioso.

Desse modo, a análise revela que o turismo religioso em Salvador, impulsionado pela canonização de Santa Dulce dos Pobres, tem um impacto positivo significativo, com aumento na visitação e criação de roteiros específicos. No entanto, há desafios a serem superados, como a falta de divulgação adequada e a necessidade de uma compreensão mais profunda do potencial turístico por parte dos diversos atores envolvidos.

A infraestrutura, embora reconhecida como um ponto forte, ainda precisa de melhorias específicas, principalmente, em relação à acessibilidade e hospitalidade. Ainda, a gestão e a promoção do turismo religioso exigem uma abordagem mais integrada e estratégica, com colaboração efetiva entre a Igreja, o poder público e o *trade* turístico.

Além disso, vale ressaltar que a diversidade do perfil dos turistas religiosos indica a necessidade de uma abordagem personalizada e adaptada, enquanto a promoção cuidadosa e a busca por equilíbrio entre comercialização e religiosidade são imprescindíveis para preservar a autenticidade e proporcionar uma experiência enriquecedora aos visitantes. Para maximizar o potencial do turismo religioso em Salvador, é essencial que todos os setores trabalhem juntos, harmoniosamente, superando desafios internos e promovendo uma oferta turística inclusiva e sustentável.

Figura 35: Mapa conceitual dos resultados relacionados a infraestrutura e impacto do turismo religioso católico em Salvador



Nota. Elaboração própria, 2024

4.3.2 As experiências de hospitalidade dos roteiros de fé católica

4.3.2.1 Processo de modelagem das experiências

Os agentes da Pastoral do Turismo, junto com outros representantes da Igreja, desempenharam um papel crucial no reconhecimento da importância do turismo religioso em Salvador. Assim, a iniciativa do Padre Manoel Filho, desde os anos 1990, foi fundamental para a concepção dos roteiros. No entanto, nem todas as igrejas aderiram prontamente à proposta, evidenciando desafios na unificação da participação.

Ao longo das décadas, o poder público foi peça-chave nas discussões e negociações para impulsionar o turismo religioso na cidade. Apesar disso, a falta de clareza em algumas respostas sobre o desenvolvimento dos roteiros indica uma possível lacuna na comunicação e integração entre os setores público e privado. Assim, a continuidade do diálogo e a transparência são essenciais para a sustentabilidade dessas iniciativas.

Por esse viés, os representantes do *trade* turístico, como o Sebrae, as guias de turismo e os agentes de viagens, trouxeram perspectivas pragmáticas para a criação dos roteiros. Suas contribuições incluíram planejamento estratégico, posicionamento de mercado e qualificação de produtos e serviços, demonstrando uma abordagem profissional e orientada para resultados.

No entanto, mesmo com os avanços, alguns desafios persistem, como a adesão desigual das igrejas aos roteiros propostos. A ausência de informações claras advindas do poder público, em alguns momentos, suscita questionamentos sobre a efetiva integração entre os diversos setores. Logo, a dependência de iniciativas individuais, como as tomadas pelo Padre Manoel Filho, destaca a necessidade de uma abordagem mais colaborativa e sistêmica para o desenvolvimento contínuo dos roteiros.

Figura 36: Linha do tempo da criação dos roteiros de fé católica em Salvador



Nota. Elaboração própria, 2024

Ainda, os coordenadores da Pastoral do Turismo expressaram diversas preocupações. A falta de infraestrutura, a ausência de uma articulação eficiente entre as instituições religiosas e a individualização na divulgação por parte das Igrejas emergem como desafios significativos. Além disso, a falta de interesse e de orientação adequada para as pessoas que servem os turistas também é citada, indicando a necessidade de profissionalismo e formação específica.

Os representantes do poder público ressaltaram a importância da informação e do consenso para o sucesso dos roteiros. Com isso, garantir que os locais estejam aptos a receber os turistas é apontado como um gargalo, enfatizando a importância da comunicação efetiva e da organização nos serviços prestados. Ademais, a vaidade de algumas igrejas, que não são contempladas, também é mencionada como um obstáculo.

Nesse sentido, o Sebrae destacou a falta de comprometimento de alguns padres e a resistência à participação de voluntários. A mentalidade de que ganhar dinheiro é pecado é apontada como uma barreira. Também, há carência de mão de obra disponível de maneira voluntária, o que, apesar da existência de voluntários, adiciona uma camada de complexidade à formatação dos roteiros.

Figura 37: Desafios enfrentados pelos participantes da pesquisa na formação dos roteiros de fé católica em Salvador



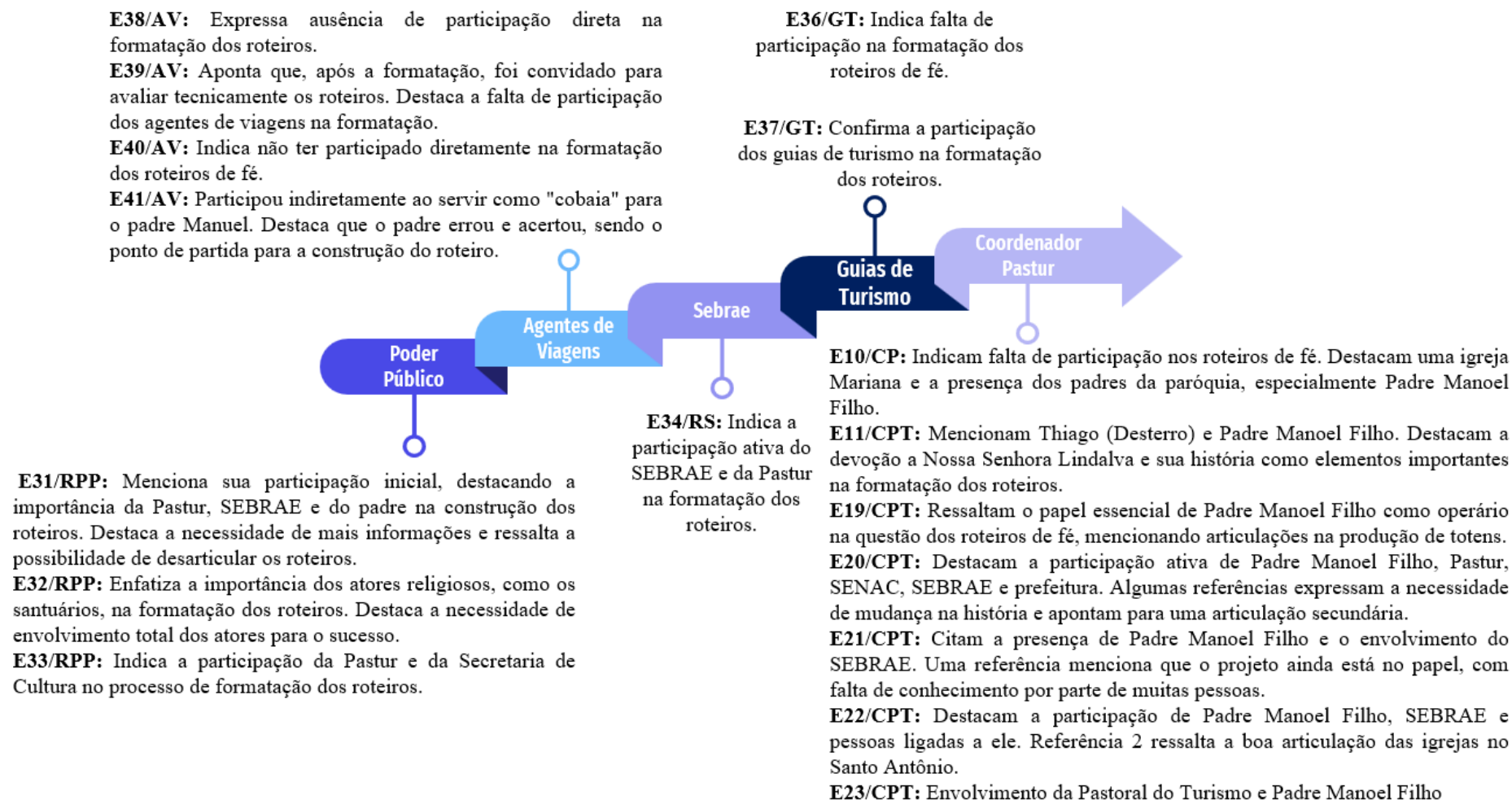
Nota. Elaboração própria, 2024

O processo de formatação dos roteiros de fé em Salvador contou com a participação central do Padre Manuel, representando a Pastur, e do Sebrae. Contudo, alguns coordenadores da pastoral do turismo demonstraram falta de envolvimento nesse processo. Diante disso, a presença das guias de turismo durante a formatação é mencionada, enquanto os agentes de viagens revelam ter sido convidados apenas para avaliação pós-formatação.

Essa abordagem é considerada uma falha no processo, pois a inclusão dos agentes de viagens desde o início poderia ter garantido a discussão e a incorporação de aspectos relacionados à logística, comercialização e detalhes operacionais. A dificuldade de acesso para ônibus grandes na lateral do Mosteiro do Salvador, devido às ruas estreitas que exigem a interrupção do trânsito, poderia ter sido abordada de forma mais eficaz.

Além disso, a duração dos roteiros, que integram muitas Comunidades Eclesiásticas, torna inviável sua execução completa no contexto de um roteiro comercial, o que tem levado as agências a adaptarem o trajeto. Por outro lado, o poder público, buscou colaboração com os atores religiosos e destacou a necessidade de informações detalhadas e total envolvimento dos atores para o sucesso dos roteiros.

Figura 38: Participação dos atores na formação dos roteiros de fé católica em Salvador



Nota. Elaboração própria, 2024

Os agentes da Pastoral do Turismo e de outras pastorais ligadas ao acolhimento desempenham um papel crucial na promoção do turismo religioso. A fé e a devoção são elementos fundamentais, destacando-se a experiência espiritual proporcionada aos visitantes. A liderança eclesial, incluindo o Bispo referencial e o coordenador nacional, é essencial na coordenação e orientação dessas atividades. No entanto, alguns relatos indicam lacunas na informação e resistência interna à visitação turística.

Tabela 10: *Percepção dos coordenadores da Pastur acerca do seu papel no fomento dos roteiros de fé católica em Salvador*

Perfil	Atuação no fomento dos Roteiros Católicos
E10/CPT	Construção do Caminho da Fé e promoção do turismo religioso.
E11/CPT	Papel fundamental desempenhado pela Pastur.
E12/CPT	Participação integral desde o início do projeto até a colheita dos frutos, com destaque para a parceria com o SEBRAE na melhoria da qualidade dos souvenirs.
E13/CPT	Papel importante na retomada da produção de alimentos e produtos típicos após a pandemia.
E14/CPT	Afirmação de que sem a Pastur, o roteiro turístico não existiria.
E15/CPT	Divulgação, capacitação e desenvolvimento da consciência sobre o turismo religioso.
E16/CPT	Divulgação e promoção do turismo religioso.
E17/CPT	Atuação na frente do turismo, hospitalidade e bem-receber, coordenando a logística turística nas igrejas e roteiros de fé.
E18/CPT	Destaque para o Padre Manoel como fomentador do turismo religioso. A Pastur pertence à arquidiocese.
E19/CPT	Organização de reuniões, promoção de visitas e organização de atividades paroquiais.
E20/CPT	Divulgação e organização.
E22/CPT	Divulgação e organização.
E23/CPT	Responsável por buscar parceiros para estruturar as atividades.

Nota. Elaboração própria, 2024

O poder público atua como agente regulador e facilitador, com destaque para a parceria com o Sebrae, que desempenha um papel estratégico na capacitação e organização dos empreendedores locais, impulsionando a produção de *souvenirs* e aprimorando a qualidade dos produtos turísticos. A busca por um sistema de metrificação revela a preocupação com a gestão eficiente do fluxo de visitantes, indicando uma abordagem mais técnica e logística.

O *trade* turístico, composto por guias de turismo e agentes de viagens, destaca-se pela articulação entre igrejas, ordens religiosas e museus. Com isso, a busca por parcerias e a promoção do turismo religioso como um produto turístico viável ressalta a visão

empreendedora desse grupo. A capacitação de guias trilingues e a criação de espaços “instagramáveis”, por exemplo, mostram uma adaptação às demandas contemporâneas, reconhecendo a importância da experiência turística além do aspecto religioso.

Assim sendo, a acolhida aos visitantes pela Pastoral do Turismo é caracterizada pela hospitalidade, incluindo explicações sobre aspectos históricos e a abertura das portas das igrejas. Além disso, o agendamento é flexível, variando desde modalidades avulsas até a cooperação com agências de turismo religioso, oferecendo opções adaptadas às preferências dos visitantes.

Tabela 11: *Diferenças entre turista, turista religioso e peregrino*

Perfil	Diferenciação entre turista, turista religioso e peregrino
E1/APT e E9/APT	Turista vem conhecer, registrar; peregrino busca rezar e pagar promessas; turista religioso vem para conhecer, rezar e é devoto de um santo.
E2/APT	Turista só conhece, peregrino reza, turista religioso faz ambos.
E3/APT	Turista vem conhecer, peregrino busca rezas e promessas, turista religioso quer conhecer e rezar.
E4/APT	Experiência espiritual do turista religioso de acordo com o local e motivação.
E5/APT	Turista de festa, turista religioso motivado pela fé, peregrino vem para rezar e pagar promessas.
E6/APT	Religioso reza, peregrino vem e vai embora.
E7/APT	Peregrino faz percursos a pé, busca por Deus; turista pode vivenciar e ser um peregrino.
E8/APT	Peregrino não vai ao museu, turista vem mais, seja comum ou religioso.
E24/OPA e E25/OPA	Peregrino se orienta mais pela fé, turista religioso valoriza aspectos religiosos e faz turismo.
E26/OPA	Diferenças percebidas pela vestimenta e relação com espaços e religião.
E27/OPA	Peregrino é devoto, turista vem para conhecer.
E28/ BPT	Turista viaja a passeio, peregrino orienta-se mais pela fé, turista religioso valoriza aspectos religiosos além do turismo convencional.
E29/ BPT	Turista independe da fé; peregrino é fiel; turista religioso pode ser um ou outro.
E31/ RPP e E32/ RPP	Diferencia turista de peregrino pela motivação de devoção e fé.
E33/ RPP	A peregrinação é apenas motivação da viagem.
E36/GT e E37/GT	Acredita que todo turista é um peregrino.
E38/AV, E39/AV, E40/AV e E41/AV	Diferenças entre turista, peregrino e turista religioso centradas na motivação, experiência religiosa e interesse na religiosidade local.

Nota. Elaboração própria, 2024

Os agentes da Pastoral do Turismo (E1/APT e E9/APT) enfatizam a importância da acolhida, das explicações históricas, dos momentos de veneração e da apresentação de projetos sociais durante as visitas às igrejas. Diante disso, cabe ressaltar que a organização da visitação envolve agendamentos através de contato direto com as paróquias. Além disso, esses agentes destacam a relevância da caridade e da fé, mencionando igrejas do Pelourinho e conventos como destinos nos roteiros de fé católica em Salvador. Eles também tratam da diferenciação entre turista, peregrino e turista religioso, sublinhando as motivações específicas de cada grupo.

Nesse viés, alguns agentes da Pastoral do Turismo, como o E2/APT, abordam a visita de forma estruturada, mencionando agendamentos frequentes e esforços para divulgar os roteiros, e reconhecem a importância de preparar os agentes para essas visitas. O agente E3/APT observa que as visitas, geralmente, são intermediadas por agências de turismo religioso e incluem igrejas, mosteiros, conventos e o Santuário de Irmã Dulce. Já o agente E4/APT descreve a chegada à Igreja, tanto de forma avulsa quanto por grupos agendados, destacando a experiência espiritual do turista religioso conforme o local e a motivação.

Ainda, outros agentes, como E5/APT e E6/APT, mencionam visitas sem agendamento prévio, com consulta aos horários de funcionamento, e explicitam a disponibilidade constante da Igreja, com empresas frequentemente agendando visitas para garantir orientação. Por esse viés, a diferença entre religiosos que rezam e peregrinos que vêm e vão embora é notada.

O agente E7/APT ressalta a importância do contato direto para visitas, agendamento com o mosteiro, agências ou visitas independentes. Ele destaca a diferença entre peregrinos, que fazem percursos a pé em busca de Deus, e turistas, que podem vivenciar e se tornar peregrinos. O agente E8/APT, por sua vez, não possui conhecimento específico sobre visitas, mas nota a diferença entre peregrinos, que não visitam museus, e turistas que vêm mais, seja comum ou religioso.

As demais pastorais relacionadas ao acolhimento focam em visitas guiadas com guias e monitoração de segunda a sábado, proporcionando escolha para cada dia nos roteiros. Eles diferenciam turista, peregrino e religioso com base na orientação pela fé, valorização de aspectos religiosos e prática do turismo. No entanto, seu envolvimento limitado em eventos fora da Pastoral sugere uma concentração na experiência de visita dentro do contexto religioso, mantendo uma rotina estruturada.

Os Bispos referenciais possuem um conhecimento limitado sobre os roteiros, mas conseguem diferenciar turistas, peregrinos e turistas religiosos com base nas motivações e na fé. Essa limitação demonstra uma oportunidade de aprimoramento do conhecimento para enriquecer a orientação aos visitantes. Os representantes do poder público, em contrapartida, apresentam sugestões inovadoras, como a implementação de QR Codes para informações, abertura de igrejas e melhorias na segurança. Contudo, o entendimento variado sobre a diferença entre turista e peregrino explicita a necessidade de alinhamento conceitual para uma gestão mais eficaz.

Nessa perspectiva, os guias de turismo enfrentam desafios com a informação limitada sobre os roteiros, resultando em uma visão estereotipada, que compreende a maioria dos turistas como peregrinos. A necessidade de uma formação mais abrangente é evidente para enriquecer a narrativa turística. Ainda, os agentes de viagens reconhecem a importância da motivação e da experiência religiosa na diferenciação entre turista, peregrino e turista religioso. Essa perspectiva, portanto, enfatiza a necessidade de desenvolver pacotes turísticos que atendam às necessidades espirituais dos visitantes.

Diante disso, percebe-se que a compreensão da distinção entre turistas, peregrinos e turistas religiosos é essencial para atender às diversas necessidades e expectativas desses grupos. Como afirmou Krieger (2007), oferecer um acolhimento adequado é imprescindível para que os visitantes tenham uma experiência profunda de fé. Nesse sentido, é importante considerar os pressupostos de Serrallonga e Hakobyan (2011), os quais afirmam que o deslocamento dos sujeitos, nesse contexto, envolve a utilização de bens e serviços de hospitalidade, não se limitando apenas aos aspectos religiosos específicos.

No entanto, não ficou evidente a descrição das estratégias utilizadas pelo serviço da Pastoral do Turismo para alcançar seu objetivo de acolher todas as pessoas que se deslocam (visitantes, turistas, peregrinos, independentemente de sua afiliação religiosa), bem como os profissionais do turismo. Além disso, apesar da criação dos roteiros de fé católica em Salvador ter revelado uma complexa teia de colaborações e desafios entre diferentes atores, a falta de conhecimento sobre os roteiros por parte de alguns representantes, como o Bispo referencial da Pastoral do Turismo, ressalta a necessidade de uma comunicação mais eficaz entre os diversos setores envolvidos.

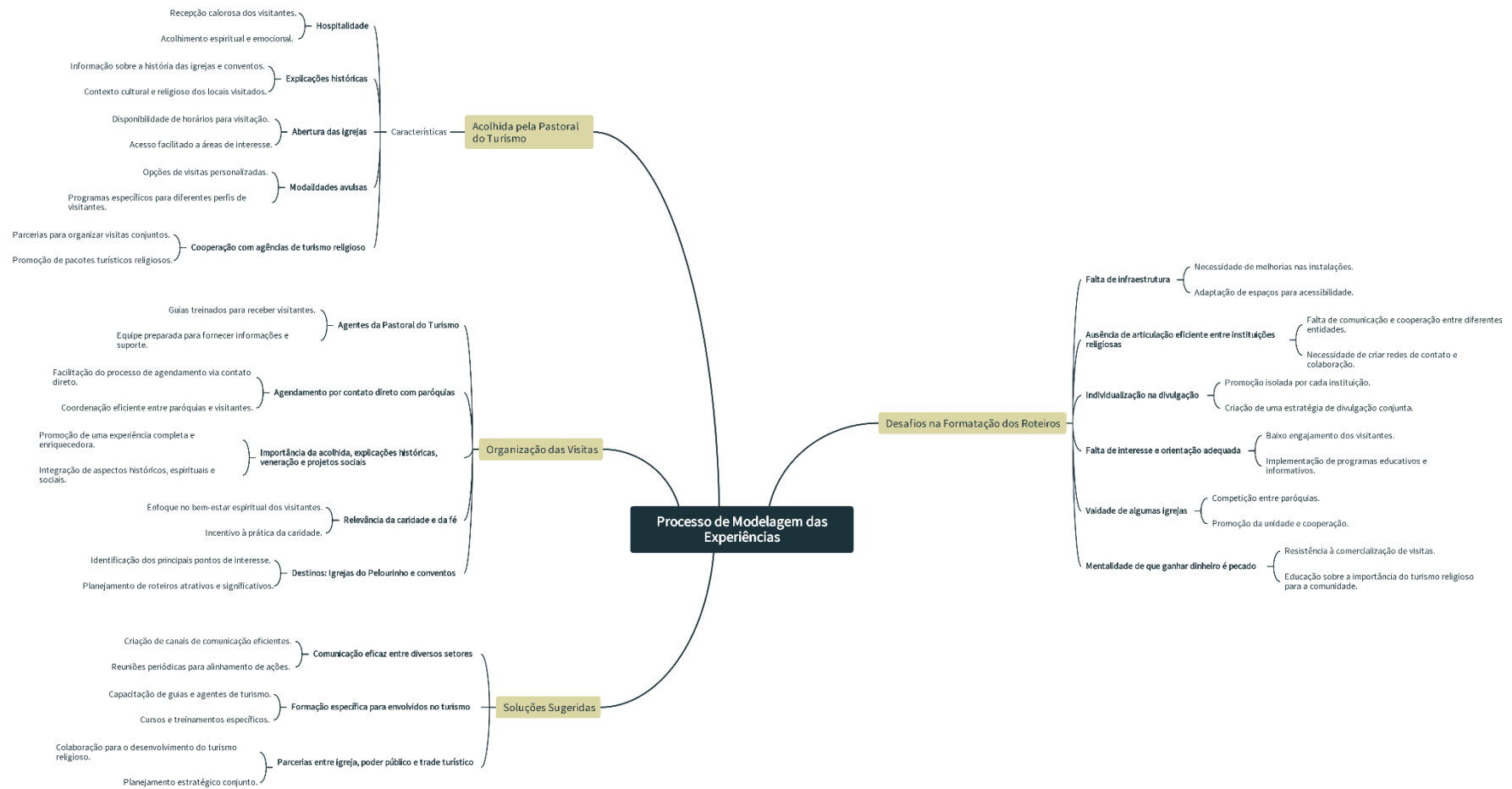
Os roteiros de fé católica em Salvador são resultado de um processo complexo de colaboração entre diferentes atores, incluindo representantes da Igreja, do poder público e do *trade* turístico. Embora tenham sido alcançados avanços significativos na promoção

do turismo religioso, desafios persistem, como a adesão desigual das igrejas, a falta de clareza na comunicação e a necessidade de uma abordagem mais colaborativa e profissional.

Nessa perspectiva, a atuação de indivíduos como o Padre Manoel Filho e as consultorias do Sebrae foram essenciais para o progresso alcançado. Entretanto, é evidente que a sustentabilidade dos roteiros depende de uma integração mais eficaz entre todos os envolvidos. A formação específica e a orientação adequada para os profissionais que atuam no acolhimento dos turistas são preponderantes para melhorar a experiência dos visitantes e garantir o sucesso contínuo dessas iniciativas.

Por fim, a distinção evidente entre turistas, peregrinos e turistas religiosos deve ser considerada na elaboração de pacotes turísticos, garantindo que as motivações e expectativas de cada grupo sejam atendidas de forma adequada. Visto isso, a comunicação eficaz e a transparência entre os setores público e privado, juntamente com a formação contínua dos agentes envolvidos, são elementos essenciais para superar os desafios e fortalecer o turismo religioso em Salvador.

Figura 39: Mapa conceitual dos resultados relacionados ao processo de modelagem das experiências



Nota. Elaboração própria, 2024.

4.3.2.2 Avaliação da experiência e estrutura

A gestão da visitação nas igrejas integradas aos roteiros de fé católica em Salvador revela uma diversidade de abordagens e práticas entre os coordenadores da Pastoral do Turismo. Evidencia-se a falta de um padrão na abordagem das agências em relação à visitação. Alguns coordenadores afirmam que as agências não entram em contato, enquanto outros destacam que as agências se comunicam por e-mail ou WhatsApp. Essa discrepância ressalta a necessidade de uma abordagem mais coordenada entre as partes envolvidas.

Visto isso, a prática de agendamento é comum em várias igrejas, facilitando a organização e evitando conflitos de horários. No entanto, algumas delas, como a Basílica do Senhor do Bonfim, ainda não possuem um canal formal para agendamento, sugerindo a necessidade de melhorias na organização. A busca por um sistema de metrificação na Basílica do Senhor do Bonfim demonstra uma preocupação com o controle do fluxo de visitantes, um aspecto importante para a qualidade da experiência do turista.

Tabela 12: *A gestão da visitação nos roteiros de fé católica em Salvador*

Perfil	Gestão da Visitação
E10/CPT	Não possui informações específicas sobre a gestão da visitação
E11/CPT	O agendamento pode ser feito por ligação, com visitas preferencialmente à tarde, das 14h às 17h, de segunda a sábado. Domingo não é comum abrir
E12/CPT	A agência receptiva envia o agendamento para a Basílica, mas não há controle direto sobre a visitação. Estão em busca de um sistema de metrificação para contar o fluxo de pessoas
E13/CPT	A igreja oferece assistência e orientações, com visitas por agendamento feitas pelas agências. Turistas podem participar de missas e momentos de oração
E14/CPT	Agentes entram em contato por telefone para agendar visitas
E15/CPT	A capacidade de acolhimento é de até 1400 pessoas, com parceria do hospital para curso de libras e presença de monitores trilingües.
E16/CPT	Recebimento de grandes grupos, sugerindo grupos de 20 pessoas para uma boa experiência. Utilizam panfletos com QR Code.
E17/CPT	Visitações frequentes, com destaque para o alinhamento entre agências, a ordem terceira e o convento
E18/CPT	As agências entram em contato com a 3ª Ordem do São Francisco, que renovou a equipe com a inclusão de uma pessoa da área de História.
E19/CPT	Agências não entram em contato diretamente. Visitas avulsas são realizadas com horários específicos.
E20/CPT	Voluntários orientam sobre arte e história, com horários de funcionamento estabelecidos. Pensam em abrir para agendamentos em caso de cruzeiros
E22/CPT	Agendamentos via e-mail ou WhatsApp com a agência X, incluindo visitas avulsas.
E23/CPT	Visitas mediante taxa, com solicitação de isenção ou desconto para escolas. Presença no Instagram e informações através de folders.

Nota. Elaboração própria, 2024

A experiência do turista é um ponto de destaque em várias igrejas, enfatizando a necessidade de grupos menores, para garantir uma vivência mais significativa. A capacidade de recepção varia significativamente, desde a Basílica, que pode acolher até 1400 pessoas, até igrejas, como a Nossa Senhora do Carmo, que sugerem grupos de 20 pessoas para uma experiência mais íntima. Algumas igrejas estão empenhadas em aprimorar a experiência do turista, como a Basílica do Senhor do Bonfim, que menciona a possibilidade de abrir iniciar agendamentos em caso de cruzeiros, e a Basílica de Santa Dulce dos Pobres, que está em processo de construção de um espaço “instagramável”. Essas iniciativas buscam atrair diferentes públicos e enriquecer a experiência oferecida.

A resistência à visitação turística é mencionada por algumas igrejas, indicando desafios específicos. No entanto, tem-se, por exemplo, a renovação da equipe na Terceira Ordem do São Francisco, com a inclusão de uma pessoa da área de História, o que sugere uma resposta positiva às preocupações e resistências anteriores. Dessa forma, a diversidade de abordagens apresentada indica a necessidade de maior coordenação e padronização, para otimizar a experiência do turista e fortalecer a colaboração entre as igrejas, agências e demais envolvidos.

Os coordenadores da Pastoral do Turismo em Salvador apresentam uma diversidade de perspectivas em relação aos roteiros de fé, revelando facetas fundamentais da experiência religiosa na região. Com isso, destaca-se a complexidade na concepção e implementação dos roteiros de fé. Enquanto alguns coordenadores explicitam a importância da experiência espiritual, outros enfatizam a necessidade de coordenação logística e apoio prático. Assim, a ausência de detalhes sobre estratégias de *marketing* e promoção levanta questões sobre a visibilidade desses roteiros, especialmente, entre agentes de viagens e visitantes potenciais.

Além disso, a fragmentação percebida nas instituições religiosas e a falta de articulação entre os setores público e privado podem ser obstáculos significativos a serem superados. Desse modo, a ênfase na história e na beleza arquitetônica demonstra um potencial de diferenciação para os roteiros de fé em Salvador. Contudo, isso requer uma abordagem integrada e uma colaboração mais estreita entre os diversos *stakeholders*, conforme destacam pesquisas de Dias e Silveira (2003) e Chauí (2000).

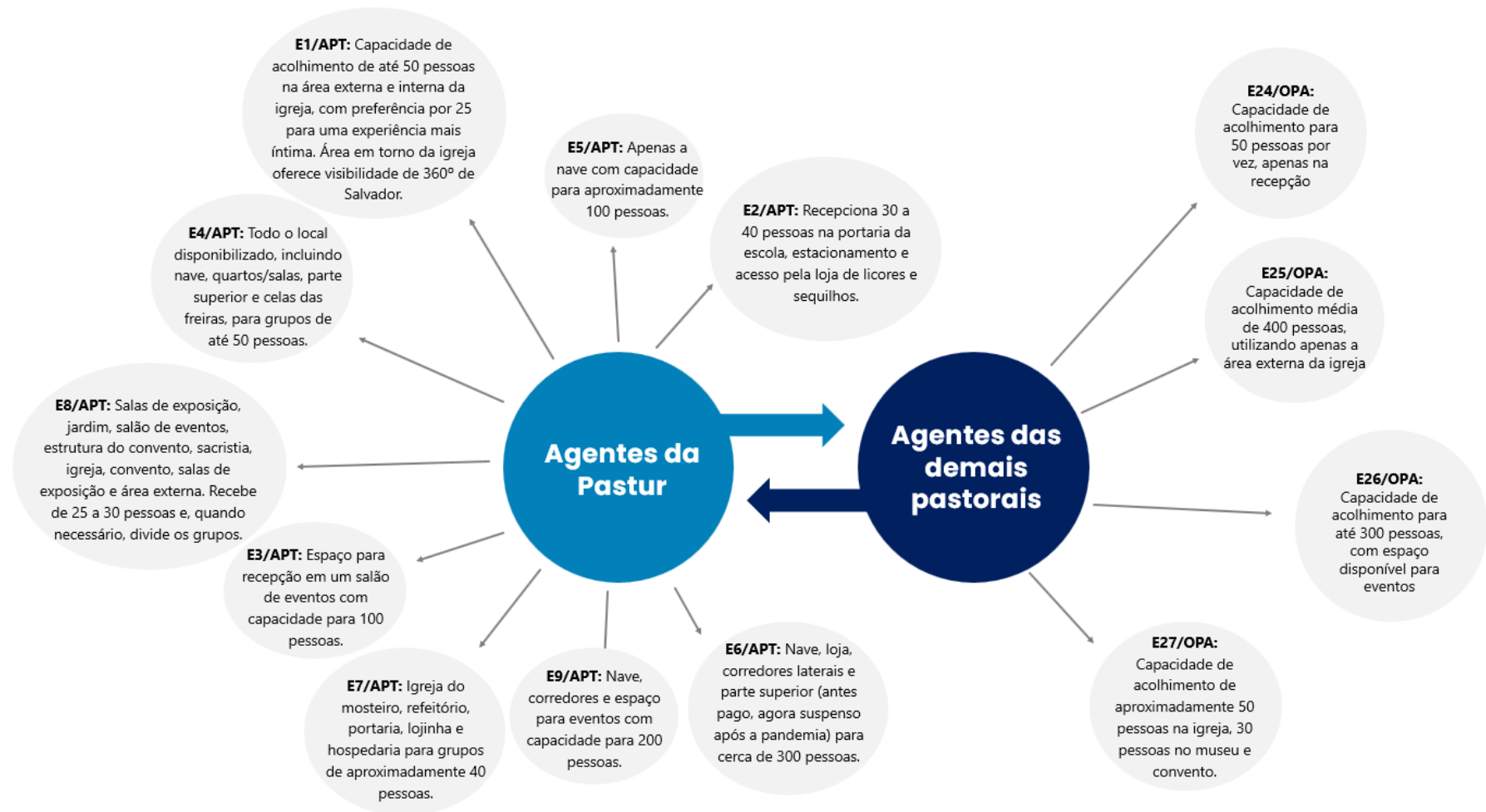
Tabela 13: *Percepção dos participantes da pesquisa*

Motivações e Elementos Centrais	Percepções Práticas e Estratégicas	Visão Econômica e Logística
E10/CPT e E13/CPT: Destacam a motivação central dos roteiros de fé, enfatizando a fé das pessoas como força propulsora e o objetivo de fortalecer a fé e a esperança.	E1/APT, E2/APT, E3/APT, E4/APT, E5/APT, E61/APT, E7/APT, E8/APT, E9/APT, E28/ BPT e E29/ BPT: Evidenciam uma forte conexão entre os roteiros de fé e os princípios religiosos, com ênfase na devoção e na experiência religiosa. No entanto, a falta de detalhes sobre estratégias práticas para promover esses roteiros pode ser uma limitação percebida.	E34/ RS, E34/ RS E36/GT, E37/GT, E38/AV, E39/AV, E40/AV e E41/AV: Enfatizam a importância prática e econômica dos roteiros de fé. Destacam a necessidade de comprometimento dos padres e a falta de participação ativa por parte dos religiosos e voluntários, indicando uma lacuna a ser preenchida para otimizar o potencial turístico desses roteiros.
E20/CPT, E21/CPT e E22/CPT: Sublinham a fé e a devoção como elementos essenciais, ressaltando a importância de tornar os roteiros significativos na fé dos turistas e a experiência de vivenciar e compartilhar a fé.	E31/ RPP, E32/ RPP e E33/ RPP: Expressam preocupações significativas em relação à informação e à articulação eficaz entre os diversos atores envolvidos nos roteiros de fé. Destacam a necessidade de um consenso sobre horários de visitação e a disponibilidade de locais sagrados, ressaltando desafios logísticos e operacionais que podem afetar a qualidade da experiência do turista.	
E11/CPT, E14/CPT e E19/CPT: Enfatizam a apreciação da beleza e da riqueza histórica, ressaltando a importância da beleza arquitetônica e histórica como atrativos fundamentais.		
E16/CPT e E17/CPT: Enfatizam a apreciação da arte sacra e a importância de conhecer a história, ao explorar os roteiros propostos.		
E15/CPT: Descreve a experiência completa de fé, destacando detalhadamente os atrativos do Complexo OSID.		

Nota. Elaboração própria, 2024

Os agentes da Pastoral do Turismo e das demais pastorais relacionadas ao acolhimento demonstram um esforço significativo na oferta de espaços e na gestão de visitantes. Diante disso, a diversidade nas capacidades de acolhimento (Figura 40) mostra a necessidade de uma abordagem mais unificada e coordenada, para garantir uma experiência consistente para os visitantes. Então, a ênfase em grupos menores por alguns agentes da Pastur sugere uma busca pela qualidade sobre a quantidade, priorizando a experiência espiritual e a preservação do ambiente sagrado.

Figura 40: Capacidade de acolhimento das comunidades eclesiais dos roteiros de fé católica em Salvador



Nota. Elaboração própria, 2024

A falta de informações específicas do Bispo referencial (E28/BPT) e do coordenador nacional da Pastoral do Turismo (E30/ NPT) sobre áreas disponíveis indica uma possível desconexão entre a liderança eclesial e a base operacional, ressaltando a importância da comunicação interna para uma gestão eficaz do turismo religioso. Visto isso, a falta de informações claras do poder público sobre a capacidade de acolhimento e as áreas disponíveis evidenciam pontos sobre o envolvimento governamental na promoção e gestão do turismo religioso. Logo, a sua colaboração com a Igreja é decisivo, para garantir que os investimentos em infraestrutura e suporte estejam alinhados com as necessidades da comunidade e dos visitantes.

Nesse contexto, cabe informar que os representantes do *trade* turístico demonstraram uma compreensão sólida da capacidade de acolhimento e das áreas disponíveis, enquanto outros admitiram falta de informações. Isso destaca a importância de uma colaboração mais estreita entre a igreja e o setor privado, para otimizar a promoção e a operação do turismo religioso.

A diversidade nas respostas revela a complexidade da gestão do turismo religioso, na qual a interseção entre aspectos espirituais, operacionais e governamentais é fundamental. Então, uma abordagem mais integrada entre os atores envolvidos, promovendo a transparência, a comunicação efetiva e as estratégias conjuntas, é essencial para otimizar a experiência dos visitantes.

Ainda, os agentes da Pastoral do Turismo, juntamente com os representantes das demais pastorais relacionadas ao acolhimento, enfrentam desafios significativos na gestão e no registro de visitantes. A falta de registros precisos em alguns casos sugere uma lacuna na avaliação do impacto real do turismo religioso. Diante disso, mesmo com esforços de revitalização e aperfeiçoamento da infraestrutura, a pressa na condução de grupos e a ausência de registros sistemáticos podem comprometer a compreensão da demanda, resultando em decisões mal informadas.

Figura 41: Fluxo de visitantes nos roteiros de fé católica em Salvador

Agentes da Pastur	Demais pastorais	Bispo e Coord. Pastur	Poder público	Trade turístico
E1/APT: Média de Visitantes em 2022 - Cerca de 500 visitantes, com a ressalva de que nem todas as visitas são registradas devido à pressa dos guias e dos visitantes/turistas. Infraestrutura: Em processo de revitalização do entorno da Paróquia, incluindo praças e ruas. E2/APT: Registro de Visitantes- Feito por meio do livro de assinaturas, mas não há um levantamento oficial. E3/APT,E4/APT,E5/APT,E6/APT,E7/APT, E8/APT: Registro de Visitantes- Alguns não têm livro de registros, enquanto outros estão em processo de aperfeiçoamento. Um agente mencionou a diminuição do fluxo após a pandemia. E9/APT: Visitantes em Agosto de 2023- Registrados 1723 visitantes. Revitalização e Aperfeiçoamento: Algumas áreas estão passando por revitalização, e a infraestrutura está sendo aperfeiçoada por parte da Pastoral do Turismo. Impacto da Pandemia: O fluxo de visitantes diminuiu após a pandemia, conforme mencionado por alguns agentes da Pastoral do Turismo.	Capacidade de Acolhimento: Destacaram esforços de revitalização e aperfeiçoamento da infraestrutura, mas com desafios na gestão e registro de visitantes. Áreas Disponíveis: Mencionaram a revitalização do entorno da Paróquia, praças e ruas como parte dos investimentos para receber turistas e peregrinos.	Capacidade de Acolhimento: A visão do Bispo Referencial indica a necessidade de estratégias para integrar a Igreja nos roteiros turísticos. Áreas Disponíveis: As informações específicas sobre áreas disponíveis não foram detalhadas nas respostas.	Capacidade de Acolhimento: As respostas não forneceram informações claras sobre a capacidade de acolhimento do local por parte do poder público. Áreas Disponíveis: Não há detalhes sobre as áreas específicas disponíveis para recepção de peregrinos e turistas.	Capacidade de Acolhimento: As respostas variaram, com alguns demonstrando conhecimento sobre o fluxo de visitantes, enquanto outros admitiram falta de informações. Áreas Disponíveis: Detalhes sobre áreas disponíveis não foram fornecidos de maneira consistente, indicando a necessidade de uma comunicação mais eficaz entre os atores do trade turístico e as entidades eclesiais.

Nota. Elaboração própria, 2024

Cabe destacar que algumas igrejas entraram recentemente nos roteiros turísticos, conforme mencionado por alguns agentes, demonstrando a necessidade de estratégias mais robustas para integrá-las efetivamente às rotas de peregrinação. Além disso, a diminuição do fluxo de visitantes após a pandemia da Covid-19, entre os anos de 2020 e 2022, aponta para a necessidade de adaptações e inovações, para atrair novamente os visitantes.

Nesse contexto, a ausência de dados sobre iniciativas governamentais para impulsionar o turismo pode representar uma oportunidade perdida de parceria estratégica, essencial para potencializar o impacto positivo do turismo religioso na comunidade local.

No âmbito do *trade* turístico, representantes como o Sebrae, guias de turismo e agentes de viagens desempenham um papel essencial na promoção e gestão do turismo religioso. Com isso, a diversidade nas respostas, variando desde a falta de conhecimento até a contabilização detalhada de visitantes, destaca a necessidade de uma colaboração mais estreita entre esses atores e as entidades eclesiais.

O turismo religioso é uma força dinâmica que envolve a interação entre a Igreja, o poder público e o *trade* turístico. Segundo Santos (2011), essa vertente apresenta impactos econômicos, sociais, culturais e ambientais significativos, incluindo a geração de emprego, revitalização de comunidades locais e preservação do patrimônio imaterial.

Desse modo, a lacuna na coleta de dados, a falta de registros consistentes e a necessidade de uma infraestrutura aprimorada são desafios que podem ser superados por meio de uma colaboração mais estreita entre os diversos grupos envolvidos. Ainda, a construção de parcerias estratégicas, o compartilhamento de informações e o planejamento conjunto são essenciais para criar uma experiência de hospitalidade enriquecedora. Diante disso, a integração eficaz entre os atores do turismo religioso é essencial para maximizar os benefícios econômicos, sociais e culturais, garantindo que as visitas sejam organizadas de forma sustentável e enriquecedora, tanto para os visitantes quanto para a comunidade local.

Tabela 14: Contribuições das ações pastorais para a experiência de fé

Perfil	Contribuições
E24/OPA	Enfatiza que os Agentes da Pastoral do Turismo devem incorporar a espiritualidade da fé e oração, proporcionando um testemunho convincente. Destaca a importância de apresentar elementos e símbolos da fé durante as visitas, sem proselitismo.
E24/OPA	Despertar o interesse pela história local e pelos personagens que marcaram o lugar, utilizando exemplos deixados por eles.

E24/OPA	Destaca a riqueza histórica do Mosteiro da Graça, ressaltando a presença de figuras marcantes e atividades paroquiais, como o canto gregoriano.
E24/OPA	Menciona a devoção à Nossa Senhora da Piedade, estruturas antigas, museu e a realização diária de missas, incluindo a Missa de Santo Antônio.

Nota. Elaboração própria, 2024

Os representantes da Igreja (os agentes das demais pastorais relacionadas ao acolhimento e o Bispo referencial da Pastoral do Turismo) demonstram uma compreensão profunda da importância da experiência espiritual dos visitantes. As respostas evidenciam a colaboração entre as pastorais para enriquecer a experiência dos turistas, promovendo a divulgação mútua, despertando interesse histórico e cultural, bem como oferecendo atividades espirituais significativas.

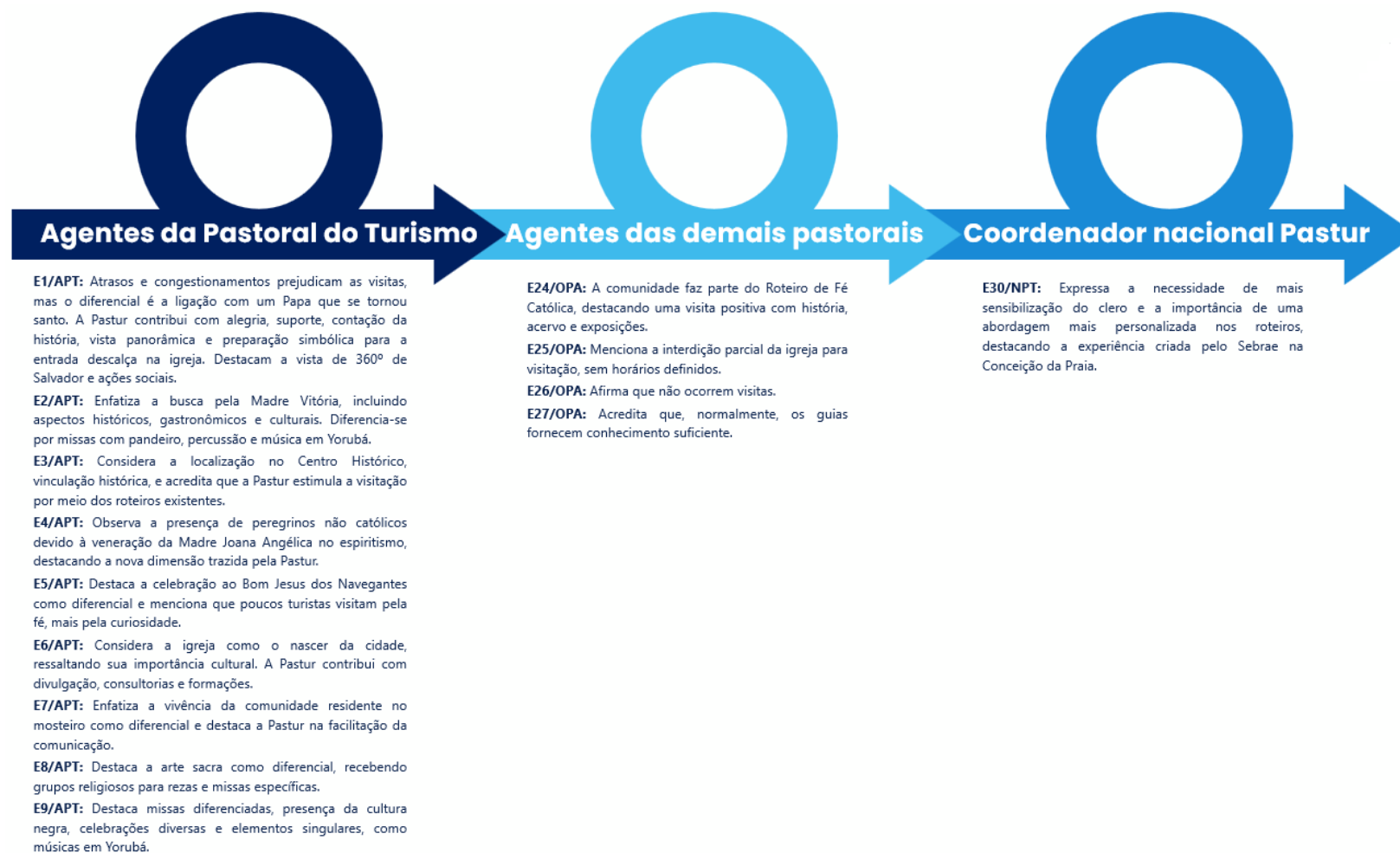
Além disso, o Bispo (E28/ BPT) ressalta a relevância do testemunho pessoal e da apresentação clara dos elementos da fé durante as visitas aos santuários e catedrais. Essa abordagem busca proporcionar uma experiência autêntica e enriquecedora para os visitantes, de modo a equilibrar a espiritualidade com a valorização do patrimônio religioso.

Dessa forma, a falta de detalhes nas respostas dos representantes do poder público suscita preocupações sobre a efetividade do envolvimento governamental na promoção e gestão do turismo religioso. Isso, pois a transparência e participação ativa do poder público são necessárias para garantir investimentos adequados em infraestrutura, segurança e promoção turística.

Os representantes do *trade* turístico apresentam uma variedade de conhecimentos e práticas. Alguns demonstram uma compreensão sólida das características e ações pastorais, como a importância da hospitalidade e do acolhimento nos locais sagrados, enquanto outros revelam lacunas de informação, especialmente, em relação aos objetivos e às estratégias da Pastur.

Destaca-se, ainda, a importância da colaboração mais estreita entre a Igreja e o setor privado, para otimizar a promoção e a operação do turismo religioso. Por exemplo, a formação de agentes pastorais, para melhor acolher os turistas e dar apoio aos trabalhadores do turismo, é um aspecto crucial, conforme mencionado na orientação da CNBB (2021). Nesse contexto, a diversidade nas respostas reflete a necessidade de uma comunicação mais eficaz entre os diversos *stakeholders* do setor. Isso inclui a promoção do respeito pela natureza e pelo patrimônio cultural, além da luta contra os abusos do turismo, conforme as diretrizes da CNBB (2009).

Figura 42: Aspectos da visitação dos roteiros de fé católica em Salvador



Nota. Elaboração própria, 2024

A necessidade de uma abordagem mais coordenada e integrada entre a liderança eclesial e a base operacional é evidente. Logo, a comunicação interna e o alinhamento estratégico são áreas que precisam ser aprimoradas, para garantir a eficácia das ações. Dessa maneira, a busca por diferenciais nos roteiros de fé, como a inclusão de elementos culturais afro-brasileiros, mostra uma adaptação às demandas dos visitantes contemporâneos, diversificando e enriquecendo a oferta turística.

A integração eficaz entre todos os atores envolvidos no turismo religioso é imprescindível para garantir uma experiência positiva e autêntica para os visitantes. Esse esforço conjunto melhora a experiência do turista e, ainda, promove o desenvolvimento sustentável da região. Assim sendo, o diálogo contínuo entre a Igreja, o poder público e o *trade* turístico é imperativo para superar desafios, alinhar estratégias e criar um ambiente propício ao turismo religioso responsável e significativo.

Os coordenadores da Pastoral do Turismo e outros agentes eclesiais desempenham papéis determinantes na experiência do turista, enfatizando a fé, a história e a arte sacra. Suas perspectivas convergem para a divulgação e organização das visitas, de modo a buscar equilibrar o fluxo de visitantes com o respeito às práticas religiosas. Nesse viés, a resistência à visita turística, mencionada por alguns, destaca a necessidade de ajustar o fluxo de visitantes, para preservar a integridade das práticas religiosas.

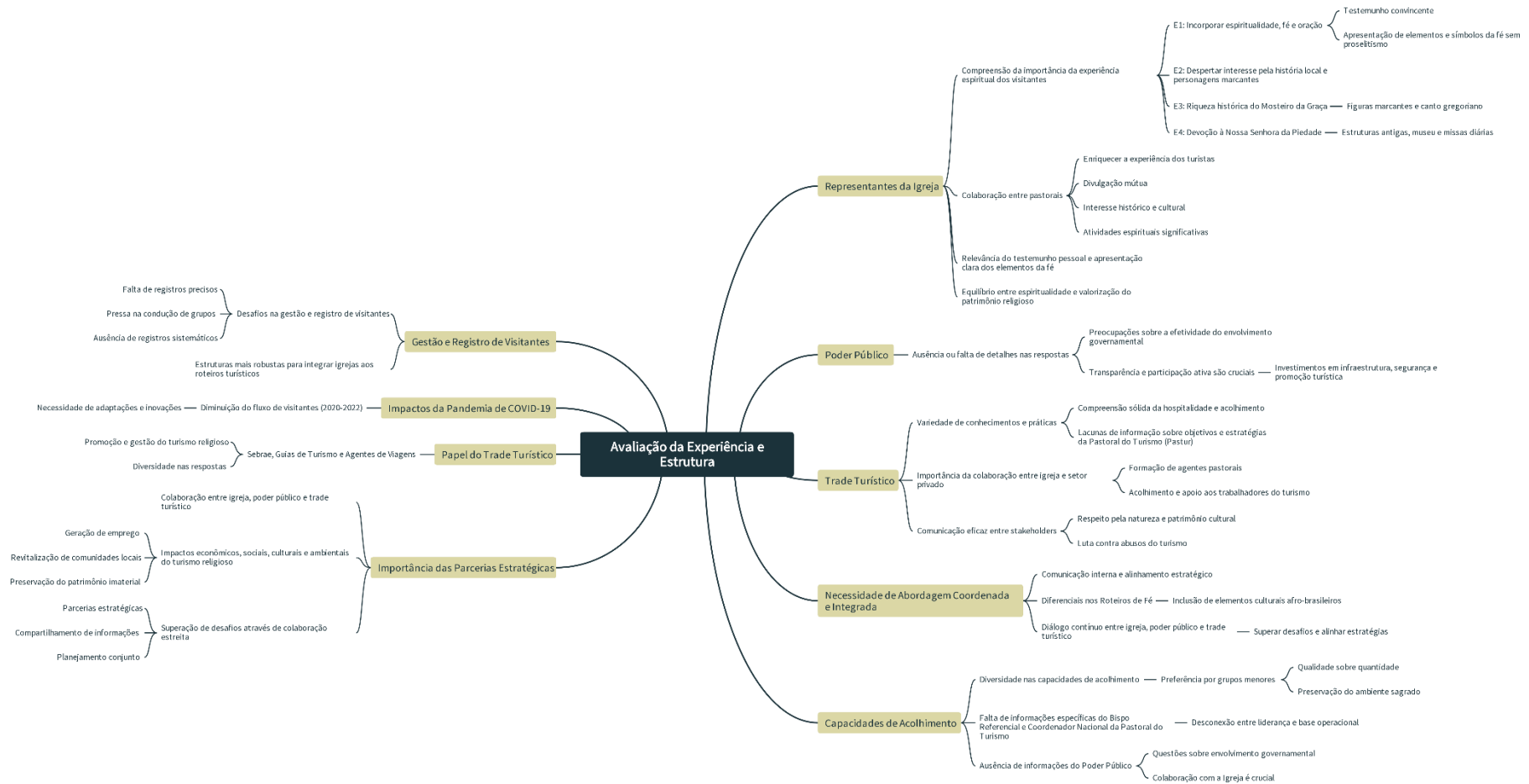
Diante desse cenário, a presença do poder público, por meio da prefeitura, do governo estadual e dos órgãos de turismo, é evidenciada nas parcerias mencionadas. No entanto, a falta de formação específica em turismo religioso para as igrejas do Carmo explicita uma lacuna que pode comprometer a qualidade da experiência do visitante. Tendo isso em vista, a formação adequada é essencial para garantir que as igrejas estejam preparadas para receber turistas, de maneira que respeite e valorize seu patrimônio religioso e cultural.

Portanto, o Sebrae, os guias de turismo e os agentes de viagens desempenham um papel essencial na promoção e viabilização dos roteiros. Contudo, a falta de contato direto com algumas igrejas indica uma possível desconexão, o que evidencia a necessidade de uma colaboração mais estreita, para otimizar os benefícios do turismo religioso. Essa cooperação é fundamental para garantir que todas as partes interessadas estejam alinhadas e trabalhando juntas, para oferecer uma experiência coesa e de alta qualidade aos visitantes.

Por fim, faz-se importante citar que a Pastoral do Turismo emerge como uma força

catalisadora na organização e promoção do turismo religioso. Seu papel na articulação de reuniões, divulgação e conscientização sobre a importância do turismo religioso é inegável, representando um ponto de convergência entre os diferentes segmentos. A necessidade de parcerias é evidente, com a Pastur e o Padre Manoel Filho sendo referências centrais, tendo em vista unir esforços e recursos, promovendo uma abordagem mais integrada e eficaz.

Figura 43: Mapa conceitual dos resultados relacionados a avaliação da experiência e estrutura



Nota. Elaboração própria, 2024.

4.3.3 Aprimoramento dos roteiros de fé

Os representantes da Igreja destacam a necessidade de preparação das igrejas para receber visitantes. Com isso, a comunicação e a divulgação foram apontadas como áreas a serem impulsionadas, de modo a buscar criar uma experiência acolhedora e informativa para os visitantes. A comunicação entre os atores envolvidos, conforme destacado pelos representantes da Igreja, é fundamental para o sucesso das ações. Ainda, a falta de informações e uma divulgação consistente são pontos críticos, que requerem uma abordagem conjunta de *marketing*, envolvendo a igreja, o poder público e o comércio turístico.

No âmbito do poder público, as preocupações com a segurança, qualidade da hospedagem e infraestrutura são evidentes. A falta de um programa eficaz, semelhante ao Projeto Cama e Café, no Bonfim, expõe lacunas a serem preenchidas para melhor atender aos visitantes. Além disso, a necessidade de melhorias na infraestrutura, como segurança, banheiros e áreas de alimentação, representa um chamado à ação governamental.

Os representantes do *trade* turístico, em contrapartida, enfatizam a importância das pesquisas de satisfação, para que se compreenda as expectativas dos visitantes. Sendo assim, a parceria com o Sebrae é vista como necessária para capacitar empreendedores e melhorar a qualidade dos serviços, desde a formalização dos negócios até a presença digital.

Nesse viés, a capacitação para o atendimento a turistas estrangeiros é mencionada como uma necessidade importante. Isso inclui o estudo de idiomas, que se configura como um fator crucial para garantir que os visitantes internacionais se sintam acolhidos e compreendidos durante sua estadia nos roteiros de fé católica em Salvador.

Tabela 15: *Percepções sobre a Infraestrutura do Turismo Religioso em Salvador*

Grupo	Aspecto
Representantes da Igreja	Ênfase na necessidade de preparação das igrejas, destacando acolhimento e comunicação;
	Sugestões para melhorias na divulgação, com destaque para a organicidade;
	Identificação de desafios na segurança, infraestrutura e hospedagem de boa qualidade;
	Apelo para o envolvimento dos governantes na preservação das igrejas e no investimento gradual.
Representantes do poder público	Avaliação da segurança pública como área a ser melhorada, confirmando a existência da DelTur;
	Observações sobre a falta de hospedagem de boa qualidade;

	Reconhecimento da importância do envolvimento dos governantes na preservação das Igrejas.
Representantes do Trade Turístico	Ênfase na importância da divulgação, visibilidade e interação entre a Igreja e as empresas de comunicação;
	Sugestões para capacitação para receber turistas estrangeiros;
	Identificação de problemas na segurança, destacando a importância da colaboração com a guarda municipal.

Nota. Elaboração própria, 2024

Conforme o exposto, a articulação entre diferentes entidades, como a Igreja, o poder público e o *trade* turístico, é apontada como essencial para o sucesso desses roteiros. Desse modo, a necessidade de um passaporte que facilite o acesso às igrejas e a busca por representantes paroquiais demonstra a importância da colaboração entre os diversos atores envolvidos. Além disso, a preservação do patrimônio histórico e religioso também é evidente nas observações sobre a necessidade de reparos e cuidados com as igrejas que fazem parte do roteiro, incluindo aquelas que estão em situação precária no Centro Histórico.

Vale mencionar, ainda, que os representantes entrevistados demonstraram a preocupação de estabelecer uma estrutura de interação e participação de diversos atores sociais e partes interessadas, para o desenvolvimento e gestão do roteiro religioso em questão. Abaixo estão as posições e os exemplos citados por cada perfil:

Tabela 16: *Percepções sobre a gestão do roteiro religioso*

Grupo	Perfil	Aspecto
Representantes do poder público	E31/ RPP	Ressalta a importância da participação da igreja, da sociedade civil, da pastoral e do Estado no desenvolvimento do roteiro religioso. Destaca a necessidade de envolver os atores locais que vivem na região e sugere buscar referências em outros países que trabalham efetivamente com turismo religioso massificado.
	E32/ RPP	Enfatiza a importância da sociedade civil organizada, especialmente no caso dos católicos devotos, para participar do processo.
	E33/ RPP	Destaca a necessidade de integração entre a Pastur (Pastoral do Turismo) e as agências de viagens para melhor comercialização dos roteiros.
Representantes do Trade Turístico	E34/ RS	Menciona que a Governança do Turismo Religioso Católico é necessária, envolvendo igrejas, setor privado, organismos públicos e academia.
	E37/GT	Sugerem a OSID (Obras Sociais Irmã Dulce) como uma entidade de referência para a Governança do Turismo Religioso Católico.
	E38/AV	Destaca que seria ideal se todos os padres aderissem aos roteiros e promovessem sua divulgação.
	E39/AV	Menciona que a Pastur tem um papel fundamental como elo entre os produtos turísticos e a iniciativa privada, promovendo e comercializando os roteiros.

E40/AV	Propõe uma articulação com outros destinos religiosos do Brasil, destacando a importância da divulgação de destinos religiosos em lugares religiosos.
E41/AV	Reconhece o papel crucial desempenhado por Padre Manuel e Dom Murilo em Salvador como interlocutores entre a igreja e o poder público, sugerindo que Salvador poderia servir como modelo para o desenvolvimento do turismo religioso no Brasil.

Nota. Elaboração própria, 2024

De modo geral, os entrevistados concordam com a necessidade de envolvimento e colaboração de vários atores, incluindo a Igreja, a sociedade civil, o setor privado, os organismos públicos e a academia, para o desenvolvimento sustentável e a gestão eficaz do roteiro religioso. Nesse contexto, a busca por referências em outros países e a valorização da identidade única do turismo religioso são aspectos comuns destacados pelos participantes.

Com isso, o diálogo entre os representantes da Igreja, do poder público e do *trade* turístico revela a complexidade das perspectivas e os desafios no desenvolvimento e gestão do roteiro religioso. Cada grupo expõe suas preocupações e prioridades, muitas vezes, refletindo as características distintas de suas funções e responsabilidades.

Tabela 17: *Prioridades e preocupações dos participantes da pesquisa na gestão do roteiro religioso*

Grupo	Aspecto
Representantes da Igreja	Demonstraram uma clara ênfase na preservação da identidade religiosa. Para eles, a religiosidade dos visitantes é uma prioridade, destacando a venda de produtos relacionados à fé, como imagens, terços e camisetas. No entanto, há divergências quanto à comercialização de outros produtos, indicando uma preocupação em manter um equilíbrio entre a espiritualidade e as atividades comerciais.
Representantes do poder público	Evidenciaram a importância de uma governança inclusiva, envolvendo diversos atores, como a igreja, a sociedade civil e a academia. A necessidade de cuidado na abordagem do turismo religioso como um todo, respeitando sua identidade única, é ressaltada. Contudo, a falta de participação efetiva de alguns atores locais nas reuniões preocupa, indicando desafios na integração plena de todos os envolvidos.
Representantes do Trade Turístico	Apresentaram perspectivas pragmáticas, sugerindo a necessidade de uma governança eficaz para impulsionar o turismo religioso. Destacam a importância de entidades como a OSID como referência para governança e apoiam a integração entre igrejas, setor privado, organismos públicos e academia. Há também apontamentos sobre a necessidade de qualificação dos colaboradores da igreja para lidar eficientemente com o turismo.

Nota. Elaboração própria, 2024

O diálogo entre esses grupos revela a importância de uma abordagem holística para o turismo religioso, de modo a equilibrar as dimensões espirituais e comerciais. Desse modo, a observação da falta de participação efetiva de alguns atores locais e a necessidade de qualificação evidenciam os desafios na implementação de estratégias

colaborativas, reforçando a necessidade de uma visão integrada que contemple tanto os aspectos espirituais quanto comerciais do turismo religioso. Dessa forma, os resultados confirmam a complexidade do turismo religioso, conforme preconizado por Silveira (2003), e a importância de uma abordagem abrangente para superar esses desafios.

Nesse viés, a diversidade de perspectivas ressaltou a complexidade de conciliar os objetivos espirituais e comerciais, demonstrando a necessidade de uma abordagem cuidadosa e integrada para o desenvolvimento sustentável do turismo religioso. O exemplo de Salvador, apresentado por alguns representantes do *trade* turístico, enfatiza a importância de experiências bem-sucedidas, que podem servir como referência para o país, apesar dos desafios e da necessidade de constante adaptação às demandas do setor.

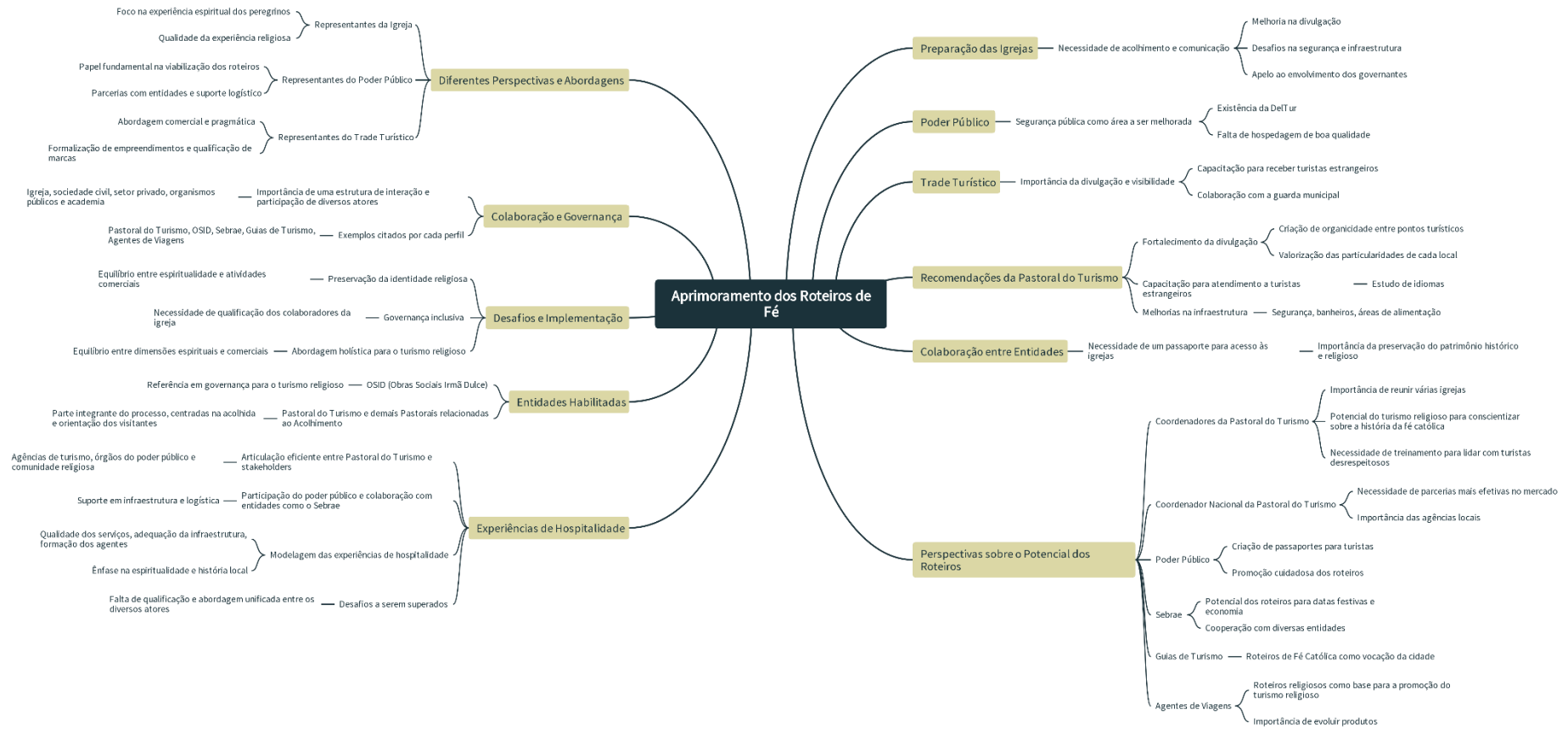
Entre as entidades mencionadas como possíveis habilitadas a conduzir o processo de governança e desenvolvimento do turismo religioso, destacam-se:

a) Obras Sociais Irmã Dulce (OSID): citada pelos representantes do Sebrae e pelos guias de turismo como uma referência em governança para o turismo religioso. A OSID é reconhecida pelo seu trabalho social e pode ser considerada uma entidade capaz de contribuir para a organização e gestão desse tipo de turismo;

b) Pastoral do Turismo e demais pastorais relacionadas ao acolhimento: os agentes da Pastoral do Turismo e das demais pastorais relacionadas ao acolhimento são mencionados como parte integrante do processo. Suas atividades estão centradas na acolhida e na orientação aos visitantes, contribuindo para a experiência espiritual dos turistas religiosos.

Essas entidades são apontadas como fundamentais para uma gestão eficiente do turismo religioso, sugerindo a importância de parcerias entre igreja, setor privado, organismos públicos e academia. O exemplo de Salvador é destacado como um modelo que pode ser utilizado para o desenvolvimento do turismo religioso em outras regiões, embora haja a ressalva de que é necessário um cuidado específico para preservar a identidade religiosa em meio às atividades comerciais.

Figura 44: Mapa conceitual dos resultados relacionados ao aprimoramento dos roteiros de fé



Nota. Elaboração própria, 2024.

Os elementos constitutivos das experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador apresentam tanto potencial quanto desafios significativos. Embora esses componentes possam proporcionar uma experiência rica e significativa para os visitantes, a implementação efetiva requer um esforço contínuo e coordenado, além de investimentos sustentáveis e políticas públicas favoráveis. Dessa forma, a realidade prática revela diversas lacunas e barreiras, como a falta de divulgação eficaz, adesão desigual das igrejas e resistência de alguns padres e voluntários, que impedem uma abordagem verdadeiramente colaborativa e sistêmica.

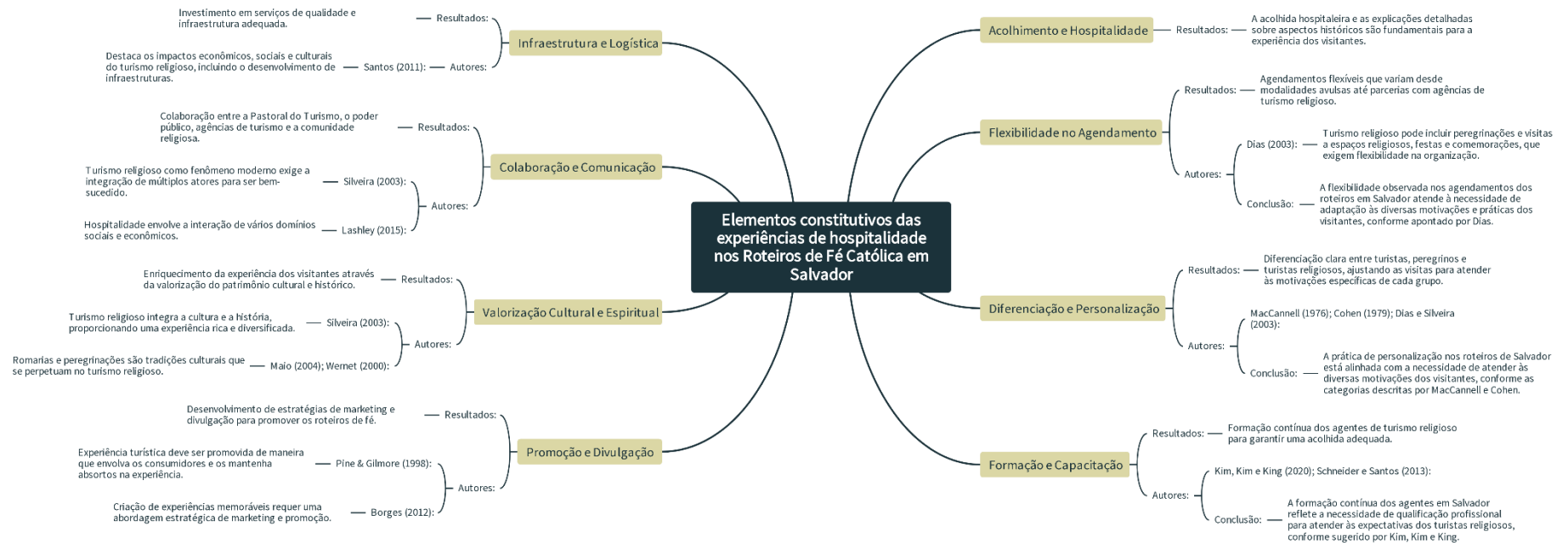
A infraestrutura, apesar de seus pontos positivos, ainda enfrenta obstáculos notáveis, especialmente em termos de acessibilidade, manutenção das igrejas e qualificação dos serviços. A gestão da visitação, paralelamente, é outro ponto crítico, com a falta de padronização e coordenação entre as igrejas, resultando em experiências inconsistentes para os visitantes.

A capacitação dos agentes de turismo e a formação de guias trilingües são essenciais, mas insuficientes, se não houver uma estratégia clara e integrada de promoção e *marketing*. Ademais, a resistência à visitação turística, por parte de algumas igrejas, também ressalta a necessidade de ajustar o fluxo de visitantes, para preservar a integridade das práticas religiosas.

Com isso, a articulação entre diferentes entidades, como a Igreja, o poder público e o *trade* turístico, é decisiva, mas, atualmente, essa colaboração parece ser mais teórica do que prática. Com base nisso, como supramencionado, a falta de um programa eficaz para hospedagem e a necessidade de melhorias na infraestrutura básica, como segurança e áreas de alimentação, são problemas que requerem ação governamental urgente.

Para maximizar o potencial do turismo religioso em Salvador, é essencial que todos os setores trabalhem juntos, de maneira verdadeiramente colaborativa e harmoniosa, superando desafios internos e promovendo uma oferta turística inclusiva e sustentável. Isso requer não apenas esforços coordenados, mas também a mudança de mentalidade e uma abordagem mais crítica e pragmática para enfrentar os obstáculos existentes. Somente assim será possível manter e aprimorar a qualidade das experiências oferecidas, garantindo que o turismo religioso em Salvador continue a crescer de maneira equilibrada e significativa.

Figura 45: Mapa conceitual dos elementos constitutivos das experiências de hospitalidade nos roteiros de fé



Nota. Elaboração própria, 2024.

4.4 Percepção dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade no âmbito dos roteiros de fé católica em Salvador

A análise descritiva dos dados coletados junto às duas visitantes que participaram dos roteiros de fé católica em Salvador revela informações significativas sobre o perfil e as percepções dessas participantes (E42/VIS e E43/VIS). Ambas são mulheres, pós-graduadas, com diferentes origens e crenças religiosas: uma é católica e a outra, espírita. Enquanto uma reside em Salvador, a outra é de Uberlândia. As respectivas rendas familiares também variam, uma até quatro salários mínimos e a outra mais de cinco salários mínimos.

Durante a estadia em Salvador, a visitante E43/VIS permaneceu por quatro dias, hospedando-se em um hotel e utilizando táxi como meio de transporte. Em contraste, a E42/VIS, que reside em Salvador, utilizou carro próprio para os deslocamentos. Ambas se declararam como “outro” quando questionadas sobre sua classificação entre peregrina, visitante ou turista, sem especificar a categoria escolhida.

Ao abordar a compreensão de hospitalidade, as duas destacaram a cordialidade, o prazer e o acolhimento. Quando foram perguntadas sobre a Pastur, uma acredita que ela desempenha a hospitalidade cristã/religiosa (E42/VIS), e a outra preferiu não opinar. Nesse sentido, sobre as experiências de fé durante o roteiro, enfatizaram a energia maravilhosa na Igreja do Bonfim, a emoção ao rezar o terço e o impacto positivo das visitas às igrejas e às monjas beneditinas. A experiência foi percebida como única e capaz de reforçar a fé em Deus.

Quanto à avaliação das visitas e atividades, ambas destacaram a presença constante de Deus e a necessidade de se permitir a Ele. A motivação para realizar o roteiro envolve o desejo de conhecer igrejas, rezar e aprender. Notavelmente, não houve preparação prévia além da gratidão. No tocante aos serviços usufruídos, ambas afirmaram não ter utilizado nenhum. No entanto, compraram *souvenires* e produtos religiosos. Ainda, em relação às condições dos roteiros de fé católica em Salvador, uma sugeriu que os vendedores deveriam respeitar mais os visitantes, enquanto a outra expressou ter gostado.

Os comentários sobre o acolhimento nas igrejas foram positivos, mencionando que foi maravilhoso, destacando a beleza das monjas. Por esse viés, acerca das sugestões para futuros turistas/peregrinos, ressaltam-se mensagens encorajadoras, como “Vá na fé que você irá ver as maravilhas de Deus”. Ambas expressaram a intenção de realizar novos

roteiros, evidenciando um alto nível de satisfação e interesse em futuras experiências. Assim sendo, essas informações são valiosas para aprimorar os roteiros de fé católica em Salvador e proporcionar experiências mais enriquecedoras aos participantes.

Devido à amostra restrita de visitantes, tornou-se imperativo buscar fontes adicionais para captar as percepções sobre a experiência de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador. Inicialmente, foi realizado o contato com as agências de viagens, para verificar a existência de pesquisas de satisfação. No entanto, apenas a Catedral Viagens afirmou aplicar tal pesquisa ao final dos roteiros, apresentando as perguntas realizadas e destacando um índice de aprovação de 100%. Essa informação foi visualmente confirmada por meio da revisão dos questionários respondidos.

O questionário de satisfação do Peregrino, aplicado pela Catedral Viagens, foi elaborado com o objetivo de avaliar diversos aspectos da experiência do viajante. Desse modo, é uma ferramenta essencial para a empresa, pois fornece um *feedback* detalhado sobre o atendimento e os serviços prestados durante as viagens. O questionário avalia quatro principais áreas de interesse: o atendimento do agente de viagens, a performance dos guias locais, a atuação do guia da Catedral Viagens e a qualidade do roteiro de viagens. Cada um desses aspectos é medido em termos de satisfação dos peregrinos, utilizando três categorias de resposta: satisfeito, neutro e insatisfeito.

No que diz respeito ao atendimento do agente de viagens, os peregrinos foram convidados a avaliar a cortesia, receptividade, qualidade, cordialidade e agilidade nas respostas. Os resultados indicam que a maioria dos peregrinos está satisfeita com a cortesia e a qualidade do atendimento recebido, destacando a competência e a eficiência dos agentes da Catedral Viagens. Quanto ao guia local, os aspectos avaliados incluem a educação, o cuidado com o peregrino, a pontualidade, a receptividade e o conhecimento do roteiro. Nesse contexto, os peregrinos mostraram um alto nível de satisfação com a educação e o conhecimento do roteiro por parte dos guias locais, refletindo a preparação e a dedicação dos profissionais em proporcionar uma experiência enriquecedora e informativa.

Para o guia da Catedral Viagens, foram avaliados a educação, o cuidado com o peregrino, a pontualidade, a receptividade e a organização. Os resultados destacam a organização e o cuidado com os peregrinos como os pontos mais elogiados, evidenciando o compromisso da empresa em garantir que todos os aspectos da viagem sejam bem coordenados e que os peregrinos se sintam cuidados durante toda a jornada.

Finalmente, a avaliação do roteiro de viagens abrangeu os locais visitados, a qualidade dos hotéis, o café da manhã dos hotéis, o jantar dos hotéis e a qualidade do ônibus utilizado nas viagens. Os peregrinos demonstraram grande satisfação com os locais visitados e a qualidade dos hotéis, indicando que a seleção dos destinos e acomodações atendem às expectativas e proporcionam uma experiência agradável e confortável.

Além dessas áreas específicas, o questionário também inclui um campo aberto para comentários, sugestões e reclamações, permitindo que os peregrinos expressem suas opiniões e forneçam *feedbacks* adicionais, que podem ser utilizados para melhorias contínuas nos serviços oferecidos pela Catedral Viagens. Em suma, os resultados do questionário de satisfação do Peregrino (Anexo 4) mostram que a maioria dos viajantes está satisfeita com os serviços oferecidos pela Catedral Viagens, com destaque para a cortesia e a qualidade do atendimento dos agentes de viagens, a educação e o conhecimento dos guias locais, bem como a organização e o cuidado do guia da Catedral Viagens. A qualidade dos locais visitados e dos hotéis também recebeu avaliações positivas, reforçando o compromisso da empresa em oferecer experiências de viagem memoráveis e de alta qualidade.

Por essa perspectiva, diante da limitação de informações e reconhecendo o papel estratégico das redes sociais no compartilhamento de experiências, a busca de percepções se voltou para o a página oficial dos roteiros de fé católica em Salvador, no Instagram, (@roteiros_fe_salvador) e, também, da Pastoral do Turismo de Salvador (@pastursalvador). Apesar da presença de alguns registros fotográficos de grupos que realizaram os roteiros, a leitura dos comentários revelou uma ausência de opiniões expressas. Em sua maioria, os comentários consistiam em *emoticons* de aplausos e/ou *likes* nas postagens, inviabilizando inferências significativas sobre a experiência no contexto analisado.

Tabela 18: *Informações gerais sobre os Instagrams relacionados aos roteiros de fé católica em Salvador*

Critério	@roteiros_fe_salvador	@pastursalvador
Data criação do perfil	30.08.2022	11.01.2018
Número publicações	85	480
Número publicações (relacionadas aos roteiros de fé católica em Salvador)	35	37
Número seguidores	304	1162

Administradores da rede social	Pe. Manoel	Pe. Manoel
Hashtags/ Alcance	#roteirosdefeemsalvador - 147	#pastursalvador - 50

Nota. Elaboração própria, 2024

Diante dessa limitação, a análise se direcionou para os *reviews* no TripAdvisor, uma vez que os roteiros de fé católica em Salvador não possuem um perfil próprio. Optou-se, então, por investigar as Comunidades Eclesiais que possuíam perfil e comentários no período de 2020 a 2023, considerando o lançamento oficial dos roteiros em análise. Essa estratégia busca ampliar as fontes de avaliação e proporcionar uma visão mais abrangente sobre a percepção dos visitantes em relação à hospitalidade nos roteiros.

4.4.1 *Reviews* dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade no âmbito das Comunidades Eclesiais que integram os roteiros de fé católica em Salvador

Nesta fase da pesquisa, foram examinadas avaliações individuais das experiências dos visitantes nas Comunidades Eclesiais no site TripAdvisor. Essas comunidades foram escolhidas por possuírem perfil na plataforma e por fazerem parte dos roteiros de fé católica em Salvador.

Figura 46: Comunidades Eclesiais que integram os roteiros de fé católica em Salvador

Mosteiro de São Bento

Igreja de Nossa Senhora da Ajuda

Igreja e Museu da Misericórdia

Centro Cultural Palácio Arquiepiscopal (não tem perfil)

Catedral Basílica do Salvador

Igreja de São Pedro dos Clérigos

Igreja Ordem Terceira São Domingos Gusmão

Igreja e Convento de São Francisco

Igreja da Ordem Terceira de São Francisco

Igreja de Nossa Senhora do Rosário dos Pretos

Igreja do Santíssimo Sacramento do Passo

Igreja da Ordem Terceira do Carmo

Igreja de Nossa Senhora do Carmo (não tem perfil)

Igreja de Nossa Senhora da Conceição do Boqueirão

Igreja de Santo Antônio Além do Carmo

Igreja de Nossa Senhora da Conceição da Praia

Paróquia Nossa Senhora dos Alagados e São João Paulo II (não tem perfil)
Mosteiro do Salvador

Santuário Santa Dulce do Pobres

Basílica Santuário Senhor do Bonfim

Igreja Nossa Senhora do Pilar e Santa Luzia (não tem perfil)

Paróquia Nossa Senhora dos Mares

Paróquia Nossa Senhora da Boa Viagem (não tem perfil)

Paróquia Nossa Senhora da Penha (não tem perfil)

Convento de N. Sra. do Desterro e Devoção a Serva de Deus Vitória da Encarnação (não tem perfil)

Igreja do Santíssimo Sacramento e Santana (não tem perfil)

Igreja e Convento de N. Sra. da Conceição da Lapa (não tem perfil)

Santuário de N. Sra. da Piedade e Memorial dos Capuchinhos (não tem perfil)

Colégio N. Sra. do Salette e Capela da Bem Aventurada Lindalva Justo (não tem perfil)

Igreja de São Pedro (não tem perfil)

Igreja de São Raimundo (não tem perfil)

Museu de Arte Sacra da Bahia

Mosteiro de São Bento

Nota. Elaboração própria, 2024

Na Figura 46, é possível identificar as Comunidades Eclesiais que compõem o *corpus* deste estudo. No âmbito do Roteiro Arte e Fé, encontram-se: Mosteiro de São Bento, Igreja de Nossa Senhora da Ajuda, Igreja e Museu da Misericórdia, Catedral Basílica do Salvador, Igreja de São Pedro dos Clérigos, Igreja Ordem Terceira São Domingos Gusmão, Igreja e Convento de São Francisco, Igreja da Ordem Terceira de São Francisco, Igreja de Nossa Senhora do Rosário dos Pretos, Igreja do Santíssimo Sacramento do Passo, Igreja da Ordem Terceira do Carmo, Igreja de Nossa Senhora da Conceição do Boqueirão e Igreja de Santo Antônio Além do Carmo.

No contexto do Roteiro Caridade e Fé, incluem-se: Igreja de Nossa Senhora da Conceição da Praia, Mosteiro do Salvador, Santuário Santa Dulce do Pobres, Basílica Santuário Senhor do Bonfim e Paróquia Nossa Senhora dos Mares. Já no âmbito do Roteiro Mosteiros e Conventos, destacam-se o Museu de Arte Sacra da Bahia e o Mosteiro de São Bento.

A interface do Tripadvisor exhibe o total de avaliações, perguntas e respostas, permitindo aos usuários realizar novas avaliações, publicar fotos e fazer perguntas. A plataforma também apresenta a pontuação dada pelos viajantes, indicando o tipo de viagem, companhia e época do ano da avaliação. É possível selecionar avaliações em diferentes idiomas. Ao optar por “fazer uma nova avaliação”, o usuário é direcionado a um questionário que aborda a atividade, atribuição de nota de 1 a 5, título de no mínimo 100 caracteres, descrição da experiência e recomendações. Além disso, informações adicionais, como o momento da experiência e companhia, podem ser incluídas, assim como fotos. A avaliação final é apresentada conforme mostra a Figura 47.

Figura 47: Exemplo de avaliação no site Tripadvisor

Nota. Tripadvisor, 2023

Ao acessar a foto ou o nome de usuário, redireciona-se para uma página com todas as atividades do usuário, incluindo contribuições, seguidores, quem segue, fotos, avaliações, participação em fóruns, selos, mapa de viagem, origem, data de entrada na comunidade, e espaço para breve apresentação, se desejar. Conforme informações do site, os selos do TripColaboradores são concedidos por contribuições exclusivas, exibidos junto às avaliações e no perfil do membro.

Diante disso, os selos de nível estão relacionados ao número de avaliações. O Selo Especialista é conquistado com três avaliações na mesma categoria, sendo atualizado a cada três avaliações na mesma categoria. O Selo Passaporte reconhece o usuário como viajante internacional ao avaliar lugares em pelo menos dois destinos. O Selo Votos Úteis é concedido pela comunidade quando as avaliações são marcadas como “votos úteis”. O Selo Explorador é obtido ao fazer a primeira avaliação em um idioma específico sobre um estabelecimento, sem limite. Por fim, o Selo Colaborador do Travellers' Choice é recebido ao avaliar positivamente um estabelecimento premiado com o Travellers' Choice ou o destino em que está localizado.

Tabela 19: Ranking dos 10 perfil dos visitantes que mais realizaram contributos na plataforma e que avaliaram as comunidades eclesiais do estudo

Visitante	Procedência do Visitante	Contributos
1N	Porto Alegre, RS	10.200
AG	Brasília, DF	7.955

AM	Porto Alegre, RS	4. 228
VH	São Paulo, SP	2.033
RH	São Paulo, SP	1.661
HY	Piraquara, PR	1.651
JSB	Praia, Cabo Verde	1.606
AS	Salvador, BA	1.462
NA	Niterói, RJ	1.407
RL	Belo Horizonte, MG	1.296

Nota. Elaboração própria, 2024

A análise dos resultados do *ranking* dos dez perfis de visitantes que mais realizaram contribuições na plataforma, avaliando comunidades eclesiais, revela *insights* interessantes sobre o engajamento e participação na comunidade. No topo da lista, destaca-se 1N, de Porto Alegre – RS, como o principal contribuidor, liderando com um total de 10.200 contributos. Essa quantia não apenas coloca 1N como o líder de contribuições, mas também o qualifica como um membro de destaque na plataforma.

Em segundo lugar, é ocupado por AG de Brasília – DF, com 7.955 contributos, demonstrando um alto nível de envolvimento na análise de experiências da plataforma. Em seguida, tem-se AM, de Porto Alegre – RS, que ocupa a terceira posição com 4.228 contributos, consolidando sua posição como um participante ativo e valioso na comunidade.

A contribuição significativa se estende aos usuários VH, de São Paulo – SP, que se destaca com 2.033 contributos, ocupando o quarto lugar e RH, também de São Paulo – SP, em quinto lugar, com 1.661 contributos. Esses números não apenas refletem a quantidade de contribuições, mas também indicam a presença de “viajantes especialistas”, que se dedicam a analisar as Comunidades Eclesiais em questão.

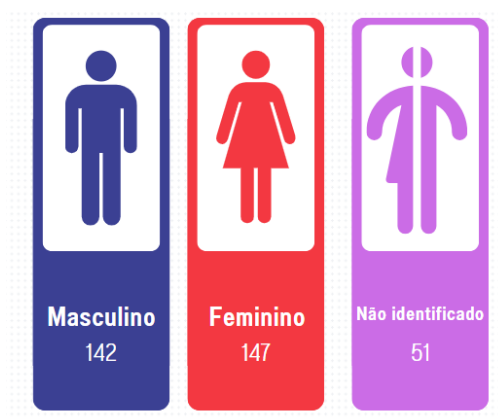
Ainda, há HY, de Piraquara – PR, e JSB, de Praia, em Cabo Verde, que ocupam o sexto e sétimo lugar, respectivamente, com 1.651 e 1.606 contributos, contribuindo para a riqueza de informações sobre as comunidades. A oitava posição é ocupada por AS, de Salvador – BA, que contribuiu com 1.462 avaliações. Por fim, NA, de Niterói – RJ, figura em nono lugar, com 1.407 contributos, enquanto RL, de Belo Horizonte – MG, completa o top 10 com 1.296 contributos.

Este *ranking* não apenas destaca a quantidade de contribuições de cada visitante, mas também evidencia o papel essencial desses membros como “viajantes especialistas”, enriquecendo o conteúdo relacionado a Comunidades Eclesiais na plataforma. Esses dados são indicativos não apenas de números, mas também de uma valiosa contribuição

qualitativa para a compreensão e avaliação das experiências oferecidas pelas comunidades em questão.

A Figura 48 apresenta detalhes adicionais sobre o perfil dos visitantes, especificamente, em relação à variável gênero. A análise inclui informações sobre o número de avaliações realizadas por pessoas do gênero feminino (147) e masculino (142). Quando não foi possível identificar o gênero com base no nome e na foto disponíveis nos comentários, a categoria “Não identificado” foi atribuída, totalizando 51.

Figura 48: *Gênero dos visitantes das Comunidades Eclesiais utilizadas na amostra do estudo*



Nota. Elaboração própria, 2024

Ao examinar a amostra de visitantes e analisar as informações disponíveis na Figura 49, verifica-se que a maioria dos visitantes é de origem brasileira. São Paulo lidera com 94 pessoas, destacando-se como o principal estado de origem durante o período analisado. Em segundo lugar, observamos uma participação significativa da Bahia, com 37 visitantes, enriquecendo a diversidade geográfica dos participantes.

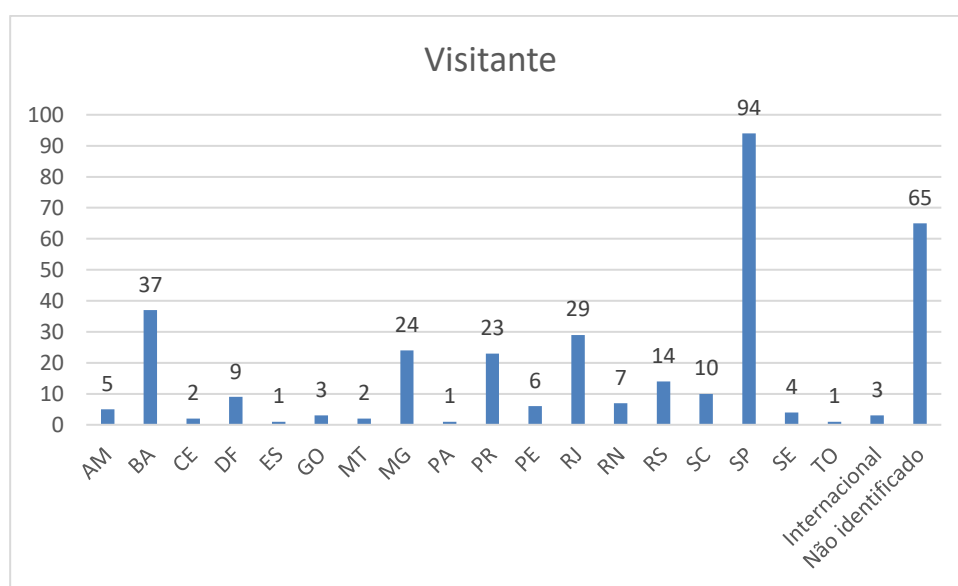
A distribuição por estados é a seguinte: Amazonas com cinco visitantes; Ceará com dois; Distrito Federal com nove; Espírito Santo com um; Goiás com três; Mato Grosso com dois; Minas Gerais com 24; Pará com um; Paraná com 23; Pernambuco com seis; Rio de Janeiro com 29; Rio Grande do Norte com sete; Rio Grande do Sul com 14; Santa Catarina com dez; Sergipe com quatro; e Tocantins com um visitante (Figura 49).

Adicionalmente, foram identificados três visitantes internacionais. Tendo isso em vista, cabe mencionar também que o termo “Não identificado” foi atribuído aos visitantes que não mencionaram seu estado de origem em suas contribuições.

Uma inferência relevante é que São Paulo, Belo Horizonte, Rio de Janeiro e Brasília se destacam como os quatro maiores polos emissores de turistas nacionais para a

Bahia, de acordo com a Secretaria de Turismo do Estado da Bahia (2023), indicando a relevância dessas regiões na contribuição do fluxo turístico para o estado. O fato de a Bahia figurar no segundo lugar sugere que a Pastoral do Turismo deve focar esforços na divulgação dos roteiros de fé católica entre os baianos. Isso não apenas otimiza os custos de captação de novos visitantes, mas também pode ampliar significativamente o número de visitantes locais, e está em consonância com pesquisas atuais sobre o perfil de viagens após a pandemia da Covid-19.

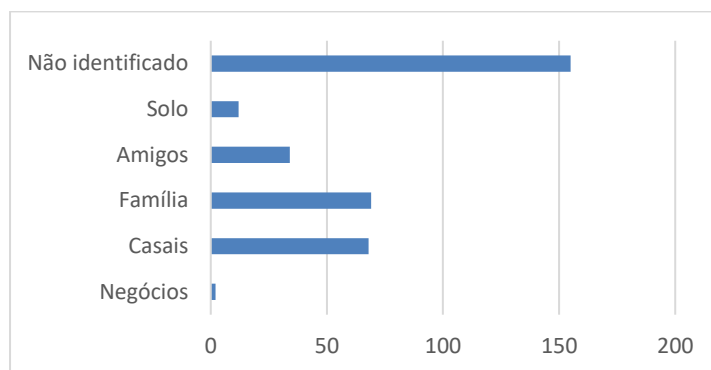
Figura 49: *Origem dos visitantes das Comunidades Eclesiais utilizadas na amostra do estudo*



Nota. Elaboração própria, 2024

Nessa perspectiva, fez-se necessário explorar as opções de tipo de viagem disponíveis para os usuários, ao preencherem uma avaliação no site Tripadvisor. Com isso, observa-se uma variedade de escolhas, incluindo família, amigos, negócios e a sós (Figura 51). Na análise dos visitantes, foi possível identificar os seguintes registros: negócios (dois visitantes), casais (68 visitantes), família (69 visitantes), amigos (34 visitantes) e viajantes solo (12 visitantes). Além disso, 155 visitantes optaram por não declarar sua companhia durante a viagem, conforme apresentado na Figura 50.

Figura 50: *Tipo de companhia dos visitantes das Comunidades Eclesiais utilizadas na amostra do estudo*



Nota. Elaboração própria, 2024

Ainda, ao analisar o quantitativo de avaliações no site Tripadvisor (Figura 51) referentes às Comunidades Eclesiais sem restrição temporal, foi observada uma distribuição variada de engajamento dos usuários. A Basílica Santuário Senhor do Bonfim se destaca como a comunidade mais avaliada, totalizando expressivas 9459 avaliações, indicando um alto nível de visibilidade e interação por parte dos visitantes.

Em seguida, a Igreja e Convento de São Francisco também recebeu uma quantidade considerável de avaliações, somando 6305, o que evidencia o interesse e a participação ativa dos usuários nesse local específico. Outras comunidades, como a Catedral Basílica do Salvador, a Igreja de Nossa Senhora da Conceição da Praia e a Igreja de Nossa Senhora do Rosário dos Pretos, também receberam números substanciais de avaliações, destacando-se como pontos de interesse e interação na plataforma.

Por outro lado, algumas comunidades, como o Mosteiro do Salvador, o Santuário Santa Dulce do Pobres e a Paróquia Nossa Senhora dos Mares, receberam um número mais modesto de avaliações, sugerindo uma menor visibilidade ou talvez uma afluência menor de visitantes em comparação com outras localidades. No recorte temporal de 2020 a 2023, a análise das avaliações revela padrões interessantes de engajamento dos visitantes nas diversas Comunidades Eclesiais estudadas. Apesar de perfis distintos, algumas comunidades compartilham a mesma origem ou estão vinculadas, como a Igreja e Convento de São Francisco e a Igreja da Ordem Terceira de São Francisco.

Diante disso, vale ressaltar que a Igreja e Convento de São Francisco, que acumula 6305 avaliações ao longo do tempo, destaca-se com 130 avaliações no recorte temporal do estudo. Vale enfatizar que a Igreja da Ordem Terceira de São Francisco não apresenta registros específicos nesse período, mas sua conexão com a Igreja e Convento de São Francisco é crucial para compreender o total de avaliações associadas a essa comunidade.

Na segunda posição, a Basílica Santuário Senhor do Bonfim totaliza 117 avaliações no período recente, refletindo um considerável interesse dos visitantes neste local específico.

Outras comunidades, como a Catedral Basílica do Salvador, a Igreja de Nossa Senhora da Conceição da Praia e a Igreja de Nossa Senhora do Rosário dos Pretos, também registram números consideráveis de avaliações, indicando um contínuo interesse dos visitantes. Por outro lado, algumas comunidades tiveram uma presença mais modesta ou nula no período estudado, como a Igreja de Nossa Senhora da Ajuda, o Mosteiro do Salvador e a Paróquia Nossa Senhora dos Mares.

Além disso, é relevante destacar que as Comunidades Eclesiais que ficaram com quantitativo expressivo de avaliações são atrativos turísticos consolidados no Centro Histórico de Salvador e fazem parte do Tour Histórico, comercializado pelas agências de receptivo da cidade. Essa integração no circuito turístico reforça a importância desses locais como destinos preferenciais para visitantes em busca de experiências históricas e culturais na região.

Diante do cenário abordado, as Comunidades Eclesiais que integram o *corpus* de análise revelam uma riqueza cultural e histórica no contexto turístico de Salvador: o Mosteiro de São Bento, a Igreja e Museu da Misericórdia, a Catedral Basílica do Salvador, a Igreja Ordem Terceira São Domingos Gusmão, o Igreja e Convento de São Francisco, a Igreja de Nossa Senhora do Rosário dos Pretos, a Igreja do Santíssimo Sacramento do Passo, a Igreja da Ordem Terceira do Carmo, a Igreja de Nossa Senhora da Conceição do Boqueirão, a Igreja de Santo Antônio Além do Carmo, a Igreja de Nossa Senhora da Conceição da Praia, o Santuário Santa Dulce do Pobres, a Basílica Santuário Senhor do Bonfim e o Museu de Arte Sacra da Bahia oferecem aos visitantes uma experiência única.

Figura 51: *Quantitativo de avaliações no Tripadvisor das Comunidades Eclesiais utilizadas na amostra do estudo*

Roteiro	Comunidade Eclesial	Total de Avaliações	Avaliações no período 2020 a 2023
ARTE E FÉ	Mosteiro de São Bento	191	10
ARTE E FÉ	Igreja de Nossa Senhora da Ajuda	5	0
ARTE E FÉ	Igreja e Museu da Misericórdia	564	14
ARTE E FÉ	Catedral Basílica do Salvador	572	25
ARTE E FÉ	Igreja de São Pedro dos Clérigos	36	0
ARTE E FÉ	Igreja Ordem Terceira São Domingos Gusmão	45	1
ARTE E FÉ	Igreja e Convento de São Francisco	6305	130
ARTE E FÉ	Igreja da Ordem Terceira de São Francisco	359	-
ARTE E FÉ	Igreja de Nossa Senhora do Rosário dos Pretos	1224	25
ARTE E FÉ	Igreja do Santíssimo Sacramento do Passo	5	1
ARTE E FÉ	Igreja da Ordem Terceira do Carmo	215	4
ARTE E FÉ	Igreja de Nossa Senhora da Conceição do Boqueirão	21	1
ARTE E FÉ	Igreja de Santo Antônio Além do Carmo	44	1
CARIDADE E FÉ	Igreja de Nossa Senhora da Conceição da Praia	435	8
CARIDADE E FÉ	Mosteiro do Salvador	1	0
CARIDADE E FÉ	Santuário Santa Dulce do Pobres	2	1
CARIDADE E FÉ	Basílica Santuário Senhor do Bonfim	9459	117
CARIDADE E FÉ	Paróquia Nossa Senhora dos Mares	3	0
CONVENTOS E MOSTEIRO	Museu de Arte Sacra da Bahia	8	1
CONVENTOS E MOSTEIRO	Mosteiro de São Bento	191	10

Nota. Elaboração própria, 2024

Na Figura 52, apresentam-se as pontuações atribuídas pelos viajantes a cada uma das comunidades eclesiais. Devido à impossibilidade de segmentar as notas gerais por ano, os dados englobam todas as avaliações realizadas de janeiro de 2020 a dezembro de 2023, registradas até janeiro de 2024. Essa abordagem é adotada devido à flexibilidade do período em que os viajantes podem realizar avaliações, que pode se estender para além do momento da visita.

Figura 52: Pontuação dos visitantes

Roteiro	Comunidade Eclesial	Nota	Excelente	Muito boa	Razoável	Ruim	Horrrível
ARTE E FÉ	Mosteiro de São Bento	4,5	191	116	66	9	
ARTE E FÉ	Igreja e Museu da Misericórdia	4,5	564	380	146	32	3
ARTE E FÉ	Catedral Basílica do Salvador	4,5	572	341	174	46	6
ARTE E FÉ	Igreja Ordem Terceira São Domingos Gusmão	4	45	15	22	6	1
ARTE E FÉ	Igreja e Convento de São Francisco	4,5	6305	4398	1586	262	39
ARTE E FÉ	Igreja da Ordem Terceira de São Francisco	4,5	359	271	77	8	1
ARTE E FÉ	Igreja de Nossa Senhora do Rosário dos Pretos	4,5	1224	722	411	79	10
ARTE E FÉ	Igreja do Santíssimo Sacramento do Passo	5	5	5			
ARTE E FÉ	Igreja da Ordem Terceira do Carmo	4,5	215	93	99	22	1
ARTE E FÉ	Igreja de Nossa Senhora da Conceição do Boqueirão	4	21	8	11	1	1
ARTE E FÉ	Igreja de Santo Antônio Além do Carmo	4	44	20	14	10	
CARIDADE E FÉ	Igreja de Nossa Senhora da Conceição da Praia	4,5	435	244	168	20	3
CARIDADE E FÉ	Santuário Santa Dulce do Pobres	5	2				
CARIDADE E FÉ	Basílica Santuário Senhor do Bonfim	4,5	9459	5223	2992	1073	132
CONVENTOS E MOSTEIROS	Museu de Arte Sacra da Bahia	5	8	6	2		
CONVENTOS E MOSTEIROS	Mosteiro de São Bento	4,5	191	116	66	9	0

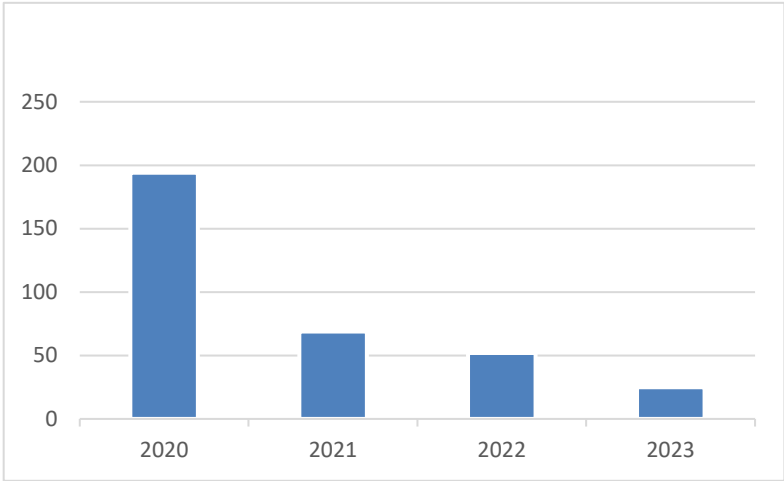
Nota. Elaboração própria, 2024

As pontuações atribuídas pelos usuários, variando de 1 a 5, refletem a percepção das experiências nas Comunidades Eclesiais analisadas. A escala considera 1 como uma experiência horrível e 5 como excelente. Notavelmente, a maioria das avaliações se concentrou entre “muito bom” e “excelente”, demonstrada pela média geral de 4,5. Esse resultado sugere uma apreciação significativa por parte dos visitantes em relação às Comunidades Eclesiais.

De maneira mais específica, diversas comunidades, como o Mosteiro de São Bento, a Igreja e Museu da Misericórdia, a Catedral Basílica do Salvador, o Santuário Santa Dulce do Pobres e o Museu de Arte Sacra da Bahia, alcançaram a pontuação máxima de 5, indicando uma experiência considerada excelente pelos avaliadores. Outras comunidades, como a Igreja do Santíssimo Sacramento do Passo e o Santuário Santa Dulce do Pobres, também receberam pontuações máximas. Em geral, os resultados refletem uma percepção bastante positiva dos usuários em relação às Comunidades Eclesiais investigadas.

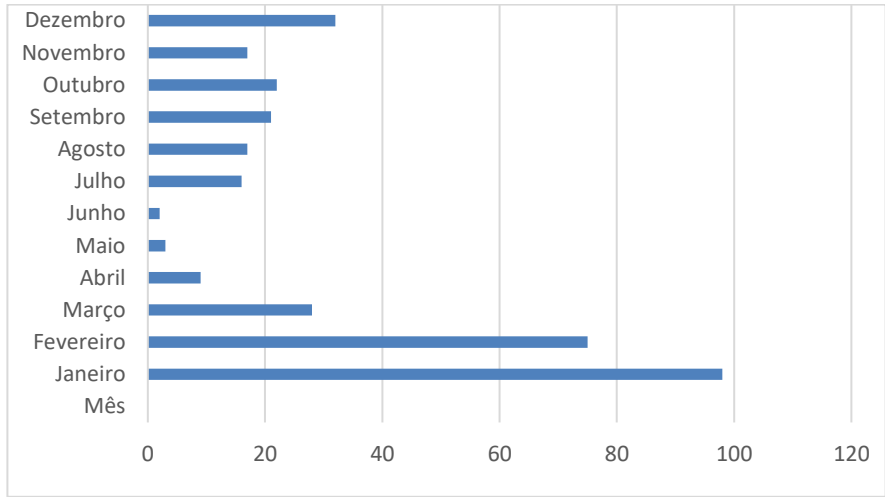
Visto isso, acerca da análise de dados da primeira etapa, coletados de janeiro/2020 a dezembro/2023 (Figura 53 e Figura 54), foram lidos todos os comentários de cada uma das 14 Comunidades Eclesiais pertencentes à amostra, existentes no recorte temporal pré-determinado, e catalogados todos os pontos citados pelos visitantes, positivos ou negativos. Ao todo, foram analisadas 340 *reviews*.

Figura 53: *Ano de realização das viagens*



Nota. Elaboração própria, 2024

Figura 54: *Mês de realização das viagens*



Nota. Elaboração própria, 2024

A análise dos resultados sobre o período de realização das viagens revelou *insights* significativos. Mesmo com a deflagração da pandemia em 2020, esse ano se destaca com o maior número de avaliações realizadas nas Comunidades Eclesiais. Esse fenômeno pode indicar uma adaptação dos visitantes às restrições impostas pela pandemia, possivelmente, buscando atividades e destinos mais locais.

Observando os meses, nota-se uma concentração significativa de avaliações durante o período de férias. Janeiro lidera com 98 avaliações, seguido por fevereiro com 75 e julho com 16. Esses dados sugerem que os visitantes têm uma propensão a avaliar as comunidades eclesiais durante os meses tradicionais de férias, indicando uma possível correlação entre a realização de viagens, o compartilhamento de experiências e a alta estação.

Nesse sentido, essa análise temporal fornece uma perspectiva valiosa sobre os padrões de comportamento dos visitantes em relação às avaliações das Comunidades Eclesiais, contribuindo para uma compreensão mais abrangente do engajamento ao longo do tempo. Assim, a categorização dos elementos que compõem a experiência de hospitalidade foi fundamentada no modelo proposto por Pijls et al. (2017). Este modelo não apenas enfoca as características da interação, mas também abrange a hospitalidade percebida durante a prestação do serviço.

Visto isso, a análise buscou identificar os antecedentes que exercem influência nas diferentes dimensões da experiência de hospitalidade na perspectiva do visitante. O objetivo foi compreender o impacto dessa experiência na retenção de clientes, expressa pela intenção de revisita, e na propensão à recomendação. Dessa forma, o intuito foi evidenciar as potenciais vantagens que as Comunidades Eclesiais podem obter ao desenvolver estratégias que promovam experiências de hospitalidade distintas. Isso, por sua vez, visa à fidelização do público e ao aumento das recomendações, aperfeiçoando a satisfação dos visitantes e contribuindo para a promoção eficaz desses roteiros e o fortalecimento do turismo religioso na região.

Figura 55: Modelo de análise das experiências de hospitalidade nos reviews

Nota. Elaboração própria, 2024

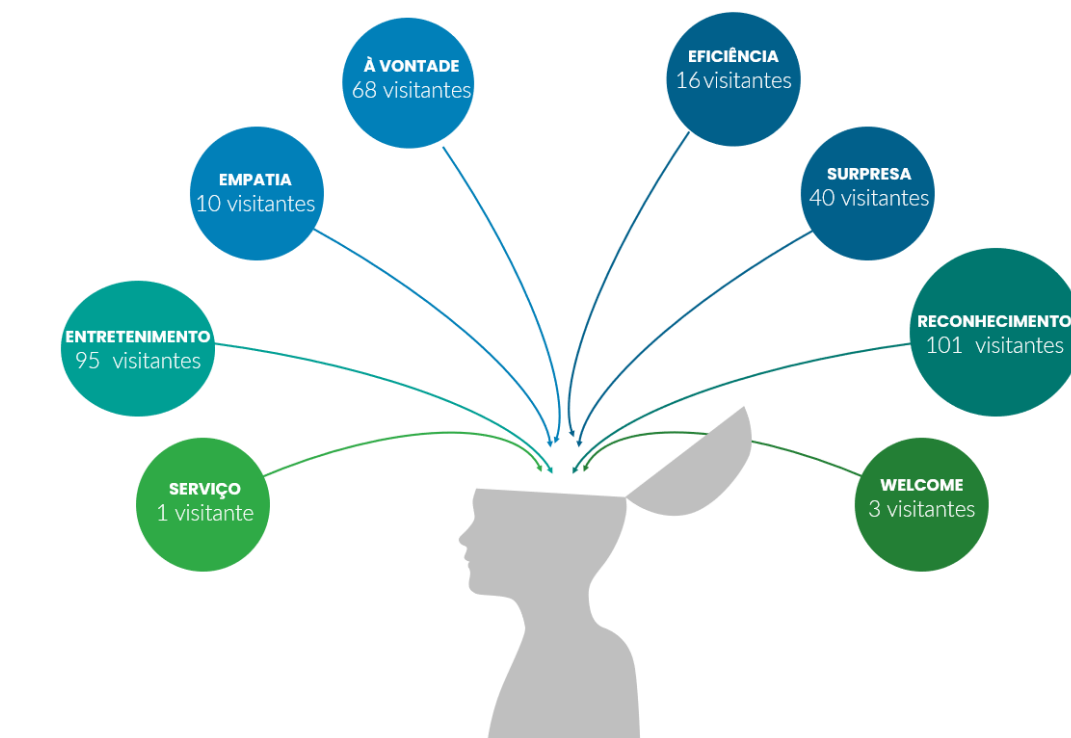
A partir do modelo proposto (Figura 55), é possível inferir que as dimensões da experiência de hospitalidade compreendem as seguintes variáveis: welcome, autonomia, empatia, serviço, reconhecimento, à vontade, entretenimento e eficiência. Além disso, inclui-se a percepção da experiência como positiva e/ou negativa, juntamente com os resultados decorrentes da experiência do visitante, que envolvem a intenção de revisitar e de recomendar.

Com base nesse modelo, direcionou-se a avaliação da experiência de hospitalidade no contexto específico das Comunidades Eclesiais, que fazem parte dos roteiros de fé católica em Salvador. A maioria dos comentários foi realizada próximo à data da experiência, geralmente, no mesmo mês ou no mês subsequente. Essa temporalidade é relevante, uma vez que os comentários foram feitos logo após a vivência da experiência, proporcionando uma avaliação mais imediata e precisa.

Durante esta fase da pesquisa, os comentários foram lidos e cada um deles foi atribuído a uma das dimensões da hospitalidade que mais se aproximava do conteúdo escrito. Esse processo considerou a presença textual do atributo que integra a dimensão

escolhida, como exemplificado na Figura 56. Com isso, cabe destacar que a categorização foi realizada utilizando o software WebQda.

Figura 56: *Dimensões das experiências de hospitalidade presentes nos reviews*



Nota. Elaboração própria, 2024

Diante disso, é importante ressaltar que a análise dos dados provenientes dos reviews se baseia na estrutura teórica proposta por Pijls et al. (2017), que delineia a experiência de hospitalidade em nove dimensões distintas. Essas dimensões incluem empatia, reconhecimento, autonomia, surpresa, serviço, eficiência, welcome, à vontade e entretenimento.

A dimensão de “empatia”, que aborda a habilidade de perceber as necessidades e desejos do hóspede, foi identificada como um componente crucial nas experiências dos usuários, com dez menções. No entanto, o número de citações é relativamente menor em comparação com outras dimensões, sugerindo que, embora significativa, a empatia pode não ter sido tão proeminente nas percepções dos usuários.

Por outro lado, a dimensão de “reconhecimento” se destaca como um ponto-chave, recebendo 101 menções. Isso indica uma forte presença e relevância do reconhecimento nas experiências de hospitalidade, confirmada pela ênfase na importância do contato pessoal, em manter o visitante interessado, e em abordá-lo de maneira séria e respeitosa.

Nesse contexto, a ausência de menções na dimensão de “autonomia” sugere a necessidade de uma investigação mais aprofundada nessa área. A teoria aponta que a autonomia, relacionada ao controle que o visitante tem sobre a experiência, pode influenciar a satisfação. Desse modo, a falta de destaque pode indicar que essa dimensão não foi percebida como distintiva ou que os usuários não a consideraram importante.

A dimensão de “surpresa”, referindo-se à capacidade de exceder as expectativas do visitante, foi abordada em 40 relatos, corroborando a perspectiva teórica de que a capacidade de surpreender os visitantes desempenha um papel relevante nas avaliações. Em contrapartida, a dimensão de “serviço”, identificada na teoria como um fator-chave, teve apenas uma menção, sugerindo que pode não ter sido proeminente nas percepções dos visitantes ou pode não ter sido um aspecto focal nas experiências relatadas.

A “eficiência”, representada pela simplificação dos procedimentos, foi mencionada em 16 relatos, explicitando que teve um impacto positivo nas experiências dos visitantes. Ainda, a recepção calorosa, mencionada na dimensão de “welcome”, é reconhecida na teoria como crucial para criar uma atmosfera acolhedora. A presença de três menções sugere que a recepção calorosa foi percebida como relevante nas experiências avaliadas.

A dimensão de “à vontade”, relacionada ao sentimento de segurança, relaxamento e confiança, destacou-se com 68 menções, emergindo como um dos aspectos mais relevantes nas experiências dos visitantes. Também, é preciso citar a oferta de passatempos, mencionada na dimensão de “entretenimento”, que é reconhecida na teoria como um meio de aprimorar a experiência do visitante. A alta incidência de 95 menções nesta análise enfatiza a sua importância nas avaliações.

Contrariamente à premissa de Pijls et al. (2017), de que a “experiência convidativa”, formada pelas variáveis das dimensões “welcome” e “autonomia”, é a mais efetiva para uma experiência de hospitalidade positiva, os resultados deste estudo indicam uma percepção diferenciada. A “experiência dedicada”, compreendendo as dimensões de “empatia”, “serviço” e “reconhecimento”, foi reconhecida como a mais efetiva para a experiência de hospitalidade no contexto das Comunidades Eclesiais que integram os roteiros de fé católica em Salvador.

Essa discrepância ressalta a importância de considerar as especificidades do contexto e das expectativas dos visitantes ao avaliar a eficácia das dimensões de hospitalidade. Isso, pois a experiência do viajante é influenciada por um esforço coletivo

de toda a cadeia de produção que faz o turismo acontecer, e não apenas pelas ações da Pastoral do Turismo.

Diante disso, a análise da percepção final dos visitantes em relação à experiência revelou que 280 visitantes registraram comentários positivos, indicando uma predominância de avaliações favoráveis. Em contraste, foram registrados 60 comentários negativos. Dentre os aspectos destacados como positivos, a arquitetura interna de algumas igrejas recebeu aclamação, com visitantes elogiando a beleza dos detalhes, como a pintura do teto, cortinas e o altar, que deixaram uma impressão duradoura. A gratuidade para visitar algumas igrejas também foi percebida como um diferencial positivo. A presença de pessoas dispostas a compartilhar informações detalhadas sobre a história do local foi valorizada pelos visitantes.

Além disso, os visitantes expressaram apreço pela preservação de relíquias e aspectos históricos, destacando a construção original e a organização da capela matriz. Por essa perspectiva, vale citar que a experiência transcendeu o visual, sendo descrita como um local de fé e emoção. A energia elevada, as bênçãos recebidas e a sensação de paz interior foram recorrentes nos relatos. Ademais, o sincretismo religioso foi enfatizado como um dos pontos altos da visita, adicionando uma camada única à experiência. Comentários destacaram a atmosfera de fé e devoção, com referências a missas, pedidos e à amarração de fitinhas nas grades, indicando a importância religiosa e espiritual do local.

Por outro lado, um dos pontos recorrentes nos comentários negativos foi a falta de conservação externa da igreja, contrastando negativamente com sua beleza interna. Ainda, a presença invasiva de ambulantes foi apontada como um problema significativo, com visitantes frequentemente sendo abordados de maneira insistente, perturbando a experiência de visita. Relatos mencionaram experiências desagradáveis ao lidar com ambulantes mal-educados, agressivos e persistentes na venda de produtos. Também foi explicitada a falta de atrativos próximos, pois alguns visitantes sentiram que, além da igreja, a região carecia de opções de entretenimento e alimentação.

Nesse viés, comentários também apontaram para o preço excessivo dos produtos vendidos pelos ambulantes, considerado por alguns como uma prática de exploração. Então, a falta de organização por parte da administração local para lidar com a presença constante de ambulantes foi criticada, comprometendo a experiência dos visitantes. Com isso, outra preocupação expressa pelos visitantes foi a percepção de abandono e a presença de indivíduos intimidantes na região ao redor da igreja, afetando negativamente

a visita. A prática de preços elevados por ambulantes em eventos, vista como exploração por alguns, reflete distorções estruturais da hospitalidade comercial. Fatores como altas taxas cobradas aos vendedores, custos de mercadorias e concentração econômica impactam essa dinâmica, enquanto o público, muitas vezes, desconhece essas condições. Essa situação evidencia a necessidade de regulamentações inclusivas e estratégias que promovam equilíbrio entre justiça econômica, oferta e demanda, mitigando desigualdades e fortalecendo relações comerciais mais éticas nesses espaços.

Diante do exposto anteriormente, a necessidade urgente de restauração da igreja e melhorias na infraestrutura local também foi destacada em alguns comentários. Do mesmo modo, problemas de acesso, como a dificuldade em estacionar e questões de segurança nas proximidades, foram mencionados por turistas.

Além disso, ainda no que se refere aos aspectos negativos, evidenciou-se a experiência decepcionante em Salvador por alguns visitantes, devido a assaltos que sofreram, o que os fizeram desaconselhar a visita à cidade. Vale mencionar, também, a falta de informações adequadas e guias de turismo para proporcionar uma compreensão mais profunda da história do local, o que foi sugerido por alguns turistas. Outrossim, a ausência de estrutura nas proximidades da igreja, como cafés ou lojas, foi criticada, visto que poderia melhorar a experiência do visitante.

Para aprofundar o entendimento sobre a essência das experiências relatadas, realizou-se a análise dos títulos das avaliações individuais. Em seguida, nuvens de palavras foram criadas, extraíndo as dez palavras ou expressões-chave mais recorrentes nos títulos (Figura 57 e Tabela 20). Essa abordagem foi facilitada pelo software WebQda, que destacou a frequência de palavras.

Figura 57: Nuvem de palavras



Nota. WebQDA, 2024

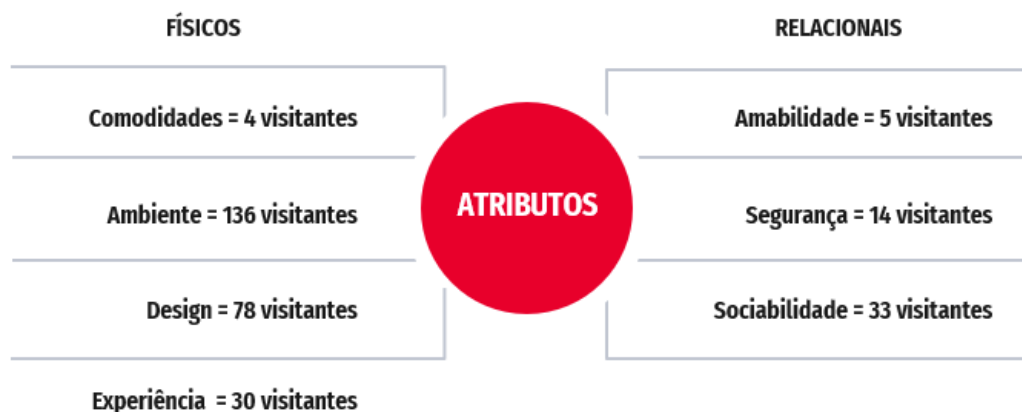
Tabela 20: Número de repetições das palavras

Palavra	Repetições
igreja	54
linda	39
salvador	19
lugar	17
fé	14
lindo	13
visita	12
bonita/maravilhosa	11
história	10

Nota. Elaboração própria, 2024

No desdobramento da análise dos comentários, buscou-se avaliar quais atributos físicos, englobando comodidades, ambiente e design e/ou atributos relacionais, como amabilidade, segurança e sociabilidade, desempenharam um papel crucial na satisfação dos visitantes. Esse processo tem por objetivo identificar e compreender os elementos que mais influenciaram positivamente a experiência dos visitantes (Figura 58).

Figura 58: *Atributos identificados nos reviews*



Nota. Elaboração própria, 2024

No que diz respeito aos atributos físicos, a presença de comodidades é apontada por alguns visitantes, embora de maneira mais contida. Isso sugere que a inclusão de serviços práticos no espaço da igreja é reconhecida e valorizada por aqueles que a visitam. O ambiente, no entanto, emerge como o elemento mais proeminente, sendo mencionado em 136 comentários. A atmosfera única, agradável e espiritual da igreja é frequentemente destacada, ressaltando sua importância na experiência global.

O *design* do local também recebe atenção significativa, com 78 menções. Isso indica que a estética e a estrutura do espaço desempenham um papel crucial na percepção positiva dos visitantes. Além disso, o termo “experiência” é utilizado de forma genérica em 30 comentários, sugerindo uma avaliação positiva geral da vivência na igreja.

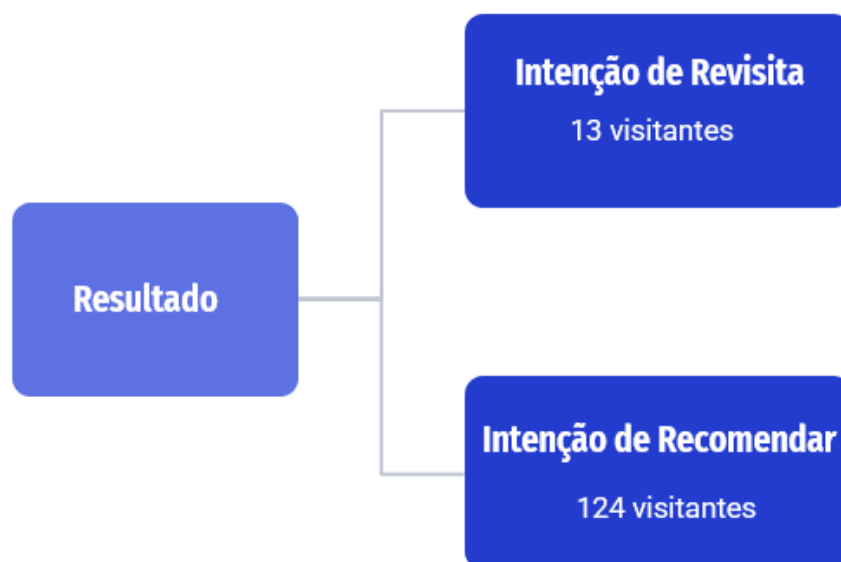
Diante do exposto, ressalta-se que os resultados descritos estão em consonância com pesquisas prévias que destacam a influência significativa do ambiente físico na experiência do consumidor. Similar às conclusões de Bitner (1992), a análise enfatiza que uma gestão cuidadosa e criativa do ambiente físico influencia positivamente a satisfação do visitante. Nesse contexto, os achados ainda reforçam as pesquisas de Ariffin et al. (2013), Durna et al. (2015), Ali et al. (2018) e Dedeoğlu et al. (2018), indicando que atributos físicos como design, arquitetura e decoração desempenham papéis cruciais na

experiência de hospitalidade.

Quanto aos atributos relacionais, a amabilidade é mencionada em cinco comentários, indicando que interações positivas com pessoas presentes na igreja contribuem para a satisfação dos visitantes. A segurança também é destacada em 14 comentários, ressaltando a importância de um ambiente seguro para a apreciação da visita. A sociabilidade, por outro lado, emerge como um aspecto relevante, com 33 menções. Muitos visitantes apreciam interações sociais ou eventos que promovem a comunidade na igreja.

Nesse processo, esse panorama se alinha com os estudos conduzidos por Gross & Pullman (2012) e Morrison & Crane (2007), os quais destacam que num ambiente de serviço a ênfase nas interações humanas é fundamental para a criação de uma experiência de hospitalidade verdadeiramente memorável, única e emocional. Vale explicar, também, que alguns comentários englobam mais de um atributo, evidenciando a sobreposição de fatores que contribuem para a satisfação global dos visitantes. Logo, esta análise considerou todos os atributos identificados em cada comentário, mesmo quando mais de um foi mencionado.

Figura 59: *Consequentes da experiência identificados nos reviews*



Nota. Elaboração própria, 2024

Com base na perspectiva de Altunel e Erkut (2015), que consideram a experiência como um antecedente das intenções comportamentais, este estudo procurou identificar os resultados ou consequências da experiência, como a intenção de revisitar e/ou

recomendar. Assim, os dados revelam que a satisfação dos visitantes está intrinsecamente ligada à sua intenção de revisitar e recomendar.

Os resultados indicam que 13 clientes expressaram sua intenção de revisitar, sugerindo uma potencial fidelização, que contribui para a retenção de clientes ao longo do tempo. Paralelamente, 124 clientes manifestaram a intenção de recomendar, demonstrando a importância da satisfação na promoção positiva boca a boca. Tais resultados corroboram com as pesquisas de Järvi (2019), no que se refere à relação direta entre visitantes satisfeitos e à propensão para a revisitação e recomendação. Essa interligação entre satisfação, revisita e recomendação, portanto, destaca a importância estratégica de proporcionar experiências positivas aos visitantes.

Posto isso, a investigação das percepções dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica revelou cenários distintos, porém complementares. Ao examinar as duas visitantes e os *reviews* do Tripadvisor das Comunidades Eclesiais integradas aos roteiros, percebe-se uma associação quase entre a vivência de hospitalidade e a fé, estabelecendo uma conexão profunda com o sagrado.

No contexto dos roteiros, a análise aponta para a presença marcante de elementos do sincretismo religioso, influenciando significativamente a experiência dos visitantes. Já nos *reviews*, a abordagem se mostra mais pragmática, desprovida, em grande parte, da influência do dogma religioso. Surge, assim, uma avaliação mais centrada na prestação de serviços, ressaltando a necessidade de uma abordagem objetiva.

Ambas as análises, contudo, oferecem perspectivas que orientam a reflexão da Pastoral do Turismo sobre a gestão da hospitalidade nos roteiros de fé católica. Assim sendo, são inquestionáveis o papel e o valor dogmático das experiências em questão. Entretanto, torna-se igualmente evidente a existência de lacunas a serem preenchidas, conforme apontado nos aspectos negativos destacados nos *reviews*.

Essas lacunas frequentemente demandam uma articulação efetiva com o poder público e/ou *trade* turístico. No entanto, é crucial reconhecer que a Pastoral do Turismo possui um papel protagonista na coordenação dessas demandas específicas. Diante desse cenário, sugere-se não apenas a necessidade de aprimoramentos na gestão da hospitalidade, mas também a importância de um envolvimento ativo da Pastoral do Turismo na resolução das questões levantadas.

Nesse contexto, a complementaridade entre os cenários distintos, revelados nas análises, reforça a importância de buscar um equilíbrio entre o aspecto dogmático e a excelência na prestação de serviços, para potencializar a experiência dos visitantes nos

roteiros de fé católica em Salvador. Dessa forma, faz-se necessário mencionar que a análise da percepção dos turistas sobre as referidas experiências destaca a complexidade e a multiplicidade de significados que este tipo de turismo pode ter.

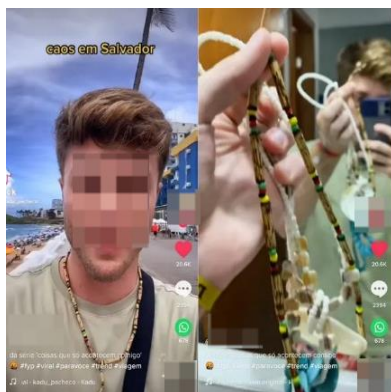
Com base nas avaliações e dados coletados, evidencia-se que a experiência dos visitantes é influenciada por uma série de fatores, incluindo a infraestrutura, a qualidade do serviço, a interação com os agentes locais e a profundidade espiritual das visitas. Visto isso, a articulação entre a Pastor e os diversos *stakeholders* do setor turístico é crucial para o sucesso e a eficácia dessas experiências. Essa colaboração deve ser contínua e estratégica, para garantir que os roteiros ofereçam tanto valor espiritual quanto um serviço de alta qualidade, como apontado por Silveira (2003) e Santos (2011).

Os visitantes relataram experiências de hospitalidade marcadas pela cordialidade, pelo acolhimento e, ainda, pela presença constante de Deus, ressaltando a importância da espiritualidade nas visitas. Esse ponto de vista reflete, sobretudo, a essência da hospitalidade cristã, que é enraizada na ideia de acolher o outro com abertura e generosidade, conforme descrito por autores como Baptista (2008) e Schneider e Santos (2013). A experiência de fé durante o roteiro, marcada pela energia espiritual da Igreja do Bonfim e pela emoção ao rezar o terço, sublinha a importância de uma imersão espiritual que transcende a simples visita turística, corroborando a visão de Silveira (2003) sobre a integração de elementos de fé, consumo e lazer.

No entanto, os desafios, como a falta de qualificação de pessoal, a necessidade de melhorias na infraestrutura e a gestão de ambulantes, foram mencionados como áreas que necessitam de atenção. Esses aspectos ressaltam a necessidade de uma abordagem integrada e colaborativa para superar essas barreiras e aprimorar a experiência dos turistas. Posto isso, a teoria de Pijls et al. (2017), que categoriza a experiência de hospitalidade em várias dimensões, é confirmada aqui, indicando que a empatia, o reconhecimento e a surpresa são componentes cruciais para criar uma experiência memorável e satisfatória.

A análise também revela que, apesar dos altos níveis de satisfação relatados por muitos visitantes, há uma clara necessidade de aprimorar aspectos tangíveis da experiência, como a conservação dos locais e a gestão de serviços. Como afirmado anteriormente, a presença invasiva de ambulantes (Figura 60) e a falta de atrativos adicionais nas proximidades das igrejas foram fatores destacados, podendo comprometer a experiência geral.

Figura 60: Registros do assédio de ambuantes aos visitantes



Nota. Acioli, 2022



Nota.Silva, 2022

Esta dicotomia aponta para a necessidade de um equilíbrio entre a valorização do patrimônio espiritual e a excelência na prestação de serviços, alinhando-se com os conceitos de hospitalidade moderna discutidos por Pijls et al. (2017). Tais questões demandam uma atuação mais efetiva da Pastur e uma colaboração mais estreita com o poder público e o *trade* turístico, para garantir uma experiência mais holística e integrada.

Nesse sentido, reafirma-se que a percepção dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador revela uma rica e complexa interação entre elementos emocionais, espirituais e de serviço, que contribuem para uma experiência turística notavelmente enriquecedora. Desse modo, a análise dos dados coletados e a revisão das avaliações no TripAdvisor demonstram que as dimensões de hospitalidade são multifacetadas, abrangendo mais do que apenas acolhimento físico tradicional.

A dimensão emocional é, particularmente, central na percepção de hospitalidade, com destaque para a cordialidade, o acolhimento e a espiritualidade profunda – momentos vivenciados nos locais visitados. Os visitantes, frequentemente, relatam emoções intensas ao participarem de rituais religiosos, o que evidencia uma conexão íntima e transformadora com o ambiente sagrado. Com isso, cabe sublinhar que essa dimensão emocional é crucial, pois contribui significativamente para a satisfação geral dos visitantes e para a intenção de revisitar e recomendar os roteiros.

Os resultados também indicam que a personalização dos serviços é fundamental para criar experiências turísticas diferenciadas. A interação direta com guias e o atendimento personalizado foram altamente valorizados pelos visitantes, mostrando a importância de atender às necessidades específicas de cada um. Essa abordagem personalizada melhora a percepção de hospitalidade e, também, fortalece a ligação emocional com os roteiros, aumentando a probabilidade de fidelização.

No entanto, os desafios enfrentados, já mencionados, foram aspectos negativos que impactaram a experiência de alguns visitantes. Esses fatores destacam a necessidade de uma gestão mais eficiente e colaborativa entre a Pastoral do Turismo, o poder público e o *trade* turístico, para garantir que todos os elementos da experiência sejam harmonizados, proporcionando um ambiente mais acolhedor e seguro.

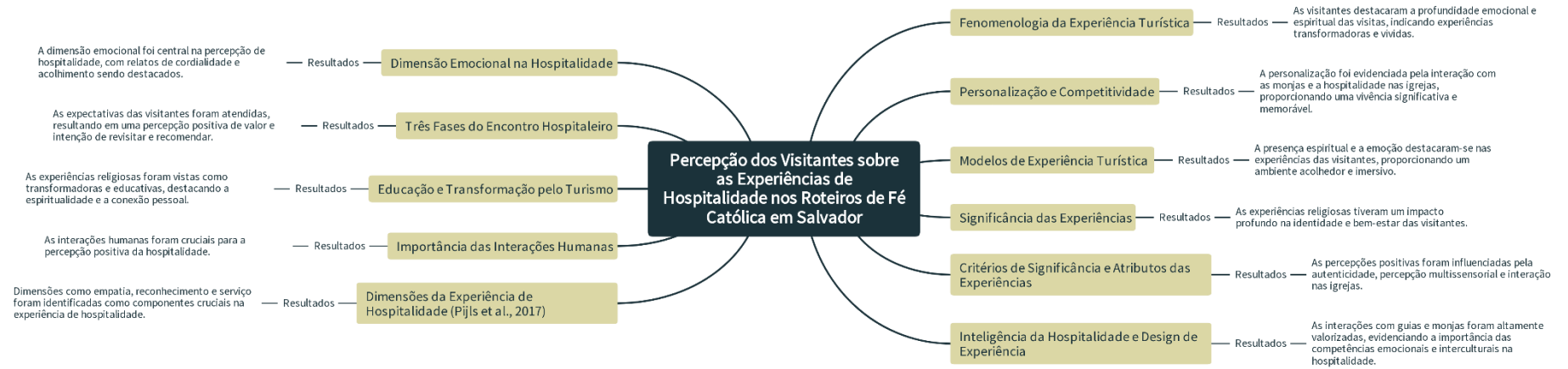
Ainda, a educação e a transformação proporcionadas pelo turismo são evidentes nas experiências relatadas pelos visitantes. As visitas às Comunidades Eclesiais não apenas oferecem uma compreensão mais profunda da fé, mas também promovem um crescimento pessoal significativo. Isso pode ser observado quando muitos visitantes descrevem suas experiências como transformadoras, ressaltando o impacto educativo e emocional das visitas.

Outro aspecto fundamental é a importância das interações humanas, corroborando estudos que enfatizam o papel das relações interpessoais na hospitalidade. A empatia, o reconhecimento e o serviço foram dimensões críticas identificadas como essenciais para uma experiência positiva. Além disso, as interações calorosas e o atendimento cuidadoso dos guias e do pessoal das igrejas foram frequentemente mencionados como elementos que enriqueceram significativamente a visita.

Faz-se necessário mencionar também que a análise das avaliações revelou que a autenticidade e a integração dos atributos físicos e relacionais são fundamentais para a satisfação dos visitantes. A beleza arquitetônica das igrejas, a preservação do patrimônio histórico e a organização dos roteiros foram amplamente apreciadas.

Assim sendo, conclui-se enfatizando a importância de uma gestão cuidadosa e colaborativa que equilibre as dimensões espirituais e comerciais do turismo religioso. A melhoria contínua da infraestrutura, a qualificação de pessoal e a coordenação eficaz entre os diversos atores são essenciais para maximizar os benefícios desse segmento e proporcionar experiências enriquecedoras e memoráveis aos visitantes. Tendo isso em vista, a análise aponta para a necessidade de um esforço conjunto para transformar os roteiros de fé em verdadeiros exemplos de hospitalidade e acolhimento cristão, promovendo tanto a espiritualidade quanto as experiências significativas para os visitantes.

Figura 61: Mapa conceitual da percepção dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica



Nota. Elaboração própria, 2024.

As experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador são proporcionadas em várias dimensões, destacando-se, especialmente, nos aspectos emocionais e espirituais, embora existam áreas que demandam melhorias para alcançar uma hospitalidade plena e holística. A dimensão emocional e espiritual é aquela em que a hospitalidade se manifesta de maneira mais intensa e positiva.

Nesse cenário, os visitantes relatam experiências transformadoras, como a energia positiva sentida na Igreja do Bonfim e a profunda emoção ao rezar o terço. Logo, esses momentos de conexão espiritual são essenciais para a percepção de hospitalidade, destacando a cordialidade, o prazer e o acolhimento que recebem, de modo a evidenciar que a hospitalidade vai além do serviço físico e se enraíza em vivências emocionais e espirituais que deixam uma marca duradoura nos visitantes.

Outro aspecto positivo é a qualidade das interações humanas, pois a empatia e o reconhecimento são frequentemente mencionados como elementos essenciais para uma experiência positiva. Os guias e o pessoal das igrejas desempenham um papel fundamental ao proporcionar um contato pessoal acolhedor e atencioso, com ênfase na consideração e no respeito pelos visitantes. Então, o aspecto da hospitalidade, refletido em 101 menções de reconhecimento, mostra que as interações calorosas e respeitosas são altamente valorizadas e contribuem significativamente para a satisfação dos visitantes.

Além disso, os ambientes das igrejas e as atividades de entretenimento também contribuem para uma experiência positiva. Os visitantes se sentem à vontade e encontram entretenimento nos roteiros, com 68 e 95 menções, respectivamente. Também, cabe mencionar que a preservação das relíquias e a beleza arquitetônica das igrejas são frequentemente elogiadas, sublinhando a importância de um ambiente bem conservado e esteticamente agradável.

No entanto, há áreas significativas onde a hospitalidade não é plenamente proporcionada, apontando para a necessidade de melhorias. A conservação externa das igrejas é uma das principais críticas dos visitantes. Apesar da beleza interna e do valor espiritual, esse elemento, muitas vezes, decepciona, prejudicando a percepção geral de hospitalidade. Então, o contraste entre o interior bem cuidado e o exterior negligenciado cria uma dissonância que impacta negativamente a experiência dos visitantes.

Ainda, a presença invasiva de ambulantes é outro problema recorrente. Muitos visitantes relatam a abordagem insistente e, por vezes, desrespeitosa dos vendedores, o que compromete a tranquilidade e o prazer da visita. Sendo assim, a falta de regulamentação e controle sobre os ambulantes destaca uma área que precisa de

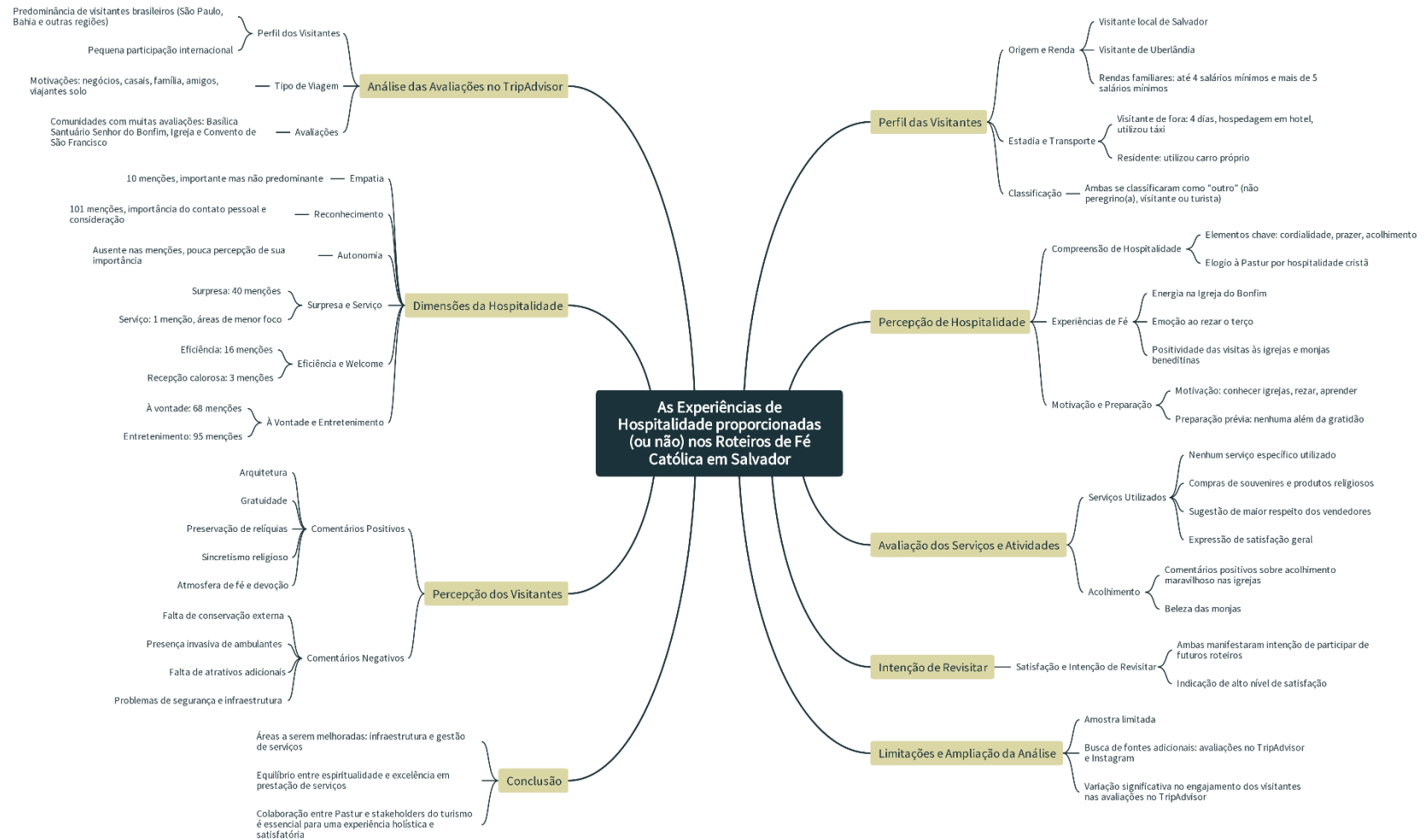
intervenção e melhoria para garantir que os visitantes possam desfrutar de suas experiências sem incômodos.

Ademais, a falta de atrativos adicionais e de infraestrutura nas proximidades das igrejas também foi mencionada. A ausência de cafés, lojas e outras comodidades limita a experiência dos visitantes, que poderiam ter o benefício de uma oferta mais diversificada de serviços. Dessarte, a inexistência de serviços específicos utilizados durante as visitas aponta para uma oportunidade de expansão e melhoria, sugerindo que os roteiros poderiam oferecer mais opções para enriquecer a experiência turística.

Portanto, as experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador são proporcionadas de maneira significativa, especialmente através das dimensões emocional, espiritual e das interações humanas. Contudo, para alcançar uma hospitalidade plena e satisfatória, é essencial abordar as questões de conservação, gestão de ambulantes e oferta de infraestrutura e serviços adicionais.

Logo, a colaboração entre a Pastoral do Turismo, o poder público e os *stakeholders* do turismo é fundamental para enfrentar esses desafios. Isso, pois as melhorias nessas áreas poderão garantir que os roteiros ofereçam não apenas valor espiritual, mas também uma experiência turística completa e satisfatória, consolidando Salvador como um destino de referência no turismo religioso.

Figura 62: Mapa conceitual sobre as experiências de hospitalidade proporcionadas (ou não) nos roteiros de fé católica



Nota. Elaboração própria, 2024.

4.5 A articulação da Pastur com os *stakeholders* do turismo no âmbito dos roteiros de fé católica em Salvador

A prática da observação participante teve início quando a pesquisadora recebeu um convite para se integrar ao grupo de trabalho voltado para a formação dentro do Território Santo. Em seguida, sua participação se estendeu à Governança do Turismo Religioso Católico. O relato, portanto, está estruturado a partir desses contextos específicos.

4.5.1 O Projeto Território Santo

Diante do crescente número de visitantes, após a canonização de Irmã Dulce, surgiu a demanda por uma reestruturação territorial, resultando no Projeto Território Santo. Essa iniciativa envolve uma colaboração entre instituições públicas e privadas, com o objetivo de estabelecer um arranjo produtivo local centrado no turismo, nas proximidades da Obras Sociais de Irmã Dulce (OSID).

O propósito é otimizar a experiência dos visitantes e proporcionar benefícios significativos para a comunidade. Com isso, o projeto contempla intervenções que abrangem melhorias em fatores como a infraestrutura urbana e a criação de novos espaços de visitação, alinhando-se ao intuito de promover o crescimento econômico e, também, o desenvolvimento sustentável da região (Santos, 2019).

Em consonância com esse contexto, destaca-se como precursor do Território Santo a presença do Caminho da Fé, estabelecido em 2018 como uma rota de um quilômetro que conecta o Santuário de Santa Dulce dos Pobres à Basílica do Bonfim. Essa trilha proporciona ao peregrino a oportunidade de se dedicar a orações, como a recitação completa do terço ao longo da caminhada. Além disso, os 1,1 km desse percurso são marcados por 14 totens que narram a Via Crúcis de Jesus Cristo, bem como as histórias de Santa Dulce dos Pobres e do Senhor do Bonfim. Para aqueles que optam por percorrê-lo, foram instalados bancos em cada parada, oferecendo momentos de descanso aos fiéis (Santos, 2020).

Essa complementaridade entre o Projeto Território Santo e o Caminho da Fé reforça a abordagem integrada para a promoção do turismo religioso e o desenvolvimento local na capital baiana. Diante disso, a presente seção sumariza os tópicos centrais discutidos durante as reuniões ocorridas em 21 de dezembro de 2020 e 23 de março de

2021. Importa ressaltar que, após esta última data, não se procedeu a novos agendamentos de encontros, ocasionando uma desarticulação dos grupos envolvidos. Notadamente, não foram mais notificadas ações ou reuniões no escopo do Território Santo.

Visto isso, abaixo estão elencados os referidos tópicos:

a) contexto de 2020: durante o ano de 2020, as restrições impactaram as reuniões, especialmente, nos Grupos de Trabalhos (GTs). Houve uma tentativa de alinhamento no final do ano, com a previsão otimista de retomada e início das atividades para 2021;

b) desafios do trabalho on-line: foram enfatizados os desafios de manter a sinergia institucional durante a pandemia, destacando-se a natureza voluntária do trabalho;

c) origens e propósito do Programa Território Santo: o Programa Território Santo teve origem em uma reunião do Conselho das Obras Sociais de Irmã Dulce. Seu foco está no desenvolvimento através do turismo religioso na Península de Itapagipe, estabelecendo parcerias com instituições, academia e governos municipal e estadual;

d) estrutura e organização do Projeto: criação de GTs de Infraestrutura e Políticas Públicas; Empreendedorismo e Formação; Articulação Eclesial e Comunicação. Ainda, um comitê tripartite de gestão do projeto foi criado para agilizar decisões, com ênfase na coordenação em vez de liderança, destacando a constituição coletiva;

e) planejamento e realizações: em 2020, o Território Santo conquistou o Plano de Bairro e estabeleceu parcerias importantes com a Secretaria de Turismo e Programa de Desenvolvimento do Turismo (Prodetur).

f) importância da participação local: ressaltou-se a relevância da participação de representantes das igrejas e do empresariado, tendo em vista os planejamentos para o desenvolvimento de produtos turísticos em todas as paróquias, com ênfase na profissionalização para receber turistas e gerar renda local;

g) Caminho da Fé e mudanças na rota: destaca-se uma alteração significativa no Caminho da Fé, iniciando na Conceição da Praia, em vez do Santuário de Santa Dulce dos Pobres, até o Bonfim;

h) Grupos de Trabalho atuais: o GT de Infraestrutura e Políticas Públicas, articulado com a Secult e formalizando a parceria com o Sebrae, em 2021, realizaram reuniões estratégicas com a Polícia Militar e lideranças na Prefeitura Bairro;

i) empreendedorismo e formação: o GT de Empreendedorismo e Formação, passou por mudanças na coordenação e estruturação, focando, agora, em capacitação, e estabelecendo parcerias com empreendedores locais;

j) Associação Eclesial e inclusão de ilhas: destacou-se a mudança na supervisão

da Associação Eclesial para o Padre Emanuel Filho, além da inclusão da Boa Viagem e Piedade no território;

k) Grupo de Comunicação: está passando por um processo de implantação de ferramentas, abrangendo a criação do comitê de comunicação do Território;

l) Grupo Gestor: houve a apresentação dos seus membros, consolidando a estrutura de liderança do Território Santo;

m) GT de Articulação Eclesial: expandiu suas atividades para paróquias de Massaranduba, Boa Viagem, Penha e órfãos de São Joaquim, consolidando seu papel nas comunidades da Cidade Baixa;

n) proposta de mudança de nome: foi sugerida a unificação de terminologias, como “GT Pastur”, indicando uma possível evolução e consolidação do grupo;

o) Grupo de Formação e Empreendedorismo: está em constante organização para uma melhor interlocução, realizando ações como mestrado, reuniões e formações específicas. Propostas objetivam qualificar a hospitalidade e aprimorar o capital empreendedor, com estruturação e parcerias com instituições educacionais;

p) marca coletiva e estratégias de desenvolvimento: ressaltou-se o desenvolvimento de uma marca coletiva, enfatizando a importância da integração do capital empreendedor no processo, com estratégias claras para sua utilização, incluindo ações de formação e parcerias com instituições de ensino;

q) etapas do Grupo de Trabalho: foi evidenciada a segunda etapa do GT, envolvendo encontros menores com representantes das universidades, empresários e a participação do Banco do Nordeste. A participação ativa do empresariado foi explicitada como crucial para a formação da qualificação no processo;

r) Plano de Ação para 2021: a ênfase na continuidade do plano de ação para construir a capacitação em 2021 foi destacada. Assim, a coordenação do grupo gestor, teve o intuito de direcionar e socializar informações para o foco principal do Território;

s) discussões sobre desenvolvimento territorial e educação: mencionou-se o mestrado gratuito voltado para o Território, demarcando a parceria com universidades colombianas e a possibilidade de um mestrado latino-americano. Ademais, citou-se os desafios e as conquistas na educação empreendedora, incluindo a oferta de cursos em recessão e a necessidade de focar na base social.

t) ações do Grupo de Comunicação: foi apresentado um plano de comunicação integrada para 2021, envolvendo ferramentas administrativas, mercadológicas, institucionais e internas. Formou-se um comitê de comunicação em Itapagipe,

envolvendo representantes da Pastoral da Comunicação, da rádio comunitária e dos membros do GT. Além disso, destacou-se a colaboração com a Universidade Católica e a utilização de recursos, como laboratórios de mídia e estágio supervisionado para alunos de comunicação;

u) site e redes sociais: o uso de um *hotsite* vinculado à Universidade Católica foi mencionado para o site do Território Santo. Diversas ferramentas, como boletins escritos e de vídeo, além de redes sociais, estão sendo exploradas para fortalecer a comunicação;

v) marca rosa e consultoria: a discussão sobre a utilização da marca rosa foi um ponto crucial, revelando um processo de construção coletiva. Os participantes exploraram opções com o auxílio de consultoria para definir o melhor caminho, considerando o registro na marca coletiva ou em instituições específicas;

w) projeto no mestrado e livro: foi revelado um projeto no mestrado destinado a construir um modelo de gestão ofertado pela Universidade Federal da Bahia. Além disso, houve a previsão da elaboração de um livro que contenha informações sobre o Território, sua história e representatividade;

x) desafios e planejamento: a discussão sobre esse ponto foi intensa. Enfatizou-se o papel fundamental da governança e do arranjo produtivo local. A necessidade de sincronizar os projetos do mestrado para efetivar ações concretas foi mencionada, assim como a importância do protocolo de intenções e a assinatura como um ato simbólico de compromisso. Ainda, a agenda de reuniões dos GTs e a necessidade de compartilhar informações, continuamente, foram pontos estratégicos discutidos.

Com base no exposto, cabe reafirmar que este estudo se concentra na análise da Pastoral do Turismo e sua articulação no âmbito dos roteiros de fé católica. Nas reuniões examinadas, foi observada uma conexão significativa entre o Território Santo e a Pastoral do Turismo, representada pelo Grupo de Trabalho de Articulação Eclesial.

O Padre Manuel Filho explicou que essa articulação eclesial já está ativa há seis anos, precedendo a criação do Território Santo. Com isso, a Pastoral do Turismo, responsável por coordenar iniciativas no âmbito do turismo religioso e de base comunitária, engloba a articulação com Comunidades Eclesiais e o desenvolvimento de roteiros turísticos, como o “Caridade e Fé”, em parceria com comunidades na Cidade Baixa.

Os locais abrangem Conceição da Praia, Santa Luzia, Santa Dulce dos Pobres, Bonfim, Alagados e o Mosteiro do Salvador, com projetos inovadores, como o turismo de base comunitária em Alagados. Além disso, novas articulações estavam em

andamento, incluindo parcerias com as paróquias de Massaranduba, Boa Viagem, Penha e órfãos de São Joaquim, objetivando ações sociais e projetos que fortaleçam os pontos de visitação e as relações entre as comunidades.

Durante uma das reuniões, surgiu a sugestão de unificar as terminologias, propondo chamar o GT de Articulação Eclesial de “GT Pastur”, para evitar conflitos e confusões, ideia que foi prontamente aceita. Ao finalizar sua exposição, o padre reiterou sua disponibilidade para dúvidas e questionamentos, destacando que o trabalho do GT está em constante progresso e adaptação. Dessa forma, a relação entre o Território Santo e a Pastoral do Turismo se configura como uma colaboração ativa, com a articulação eclesial desempenhando papel crucial no desenvolvimento de projetos turísticos e sociais na região.

4.5.2 A Governança do turismo religioso católico

A criação da Governança do Turismo Religioso Católico teve origem no Sebrae, ao incorporar o turismo religioso de matriz católica, a partir dos roteiros de fé desenvolvidos pela Pastur em Salvador, no âmbito do Programa Destinos Turísticos Inteligentes, em implementação em todo o Brasil. O projeto visa a estabelecer uma governança que englobe todos os atores governamentais, sociais e eclesiais envolvidos nos roteiros da capital. Assim, a Governança é composta por representantes de diversas instituições da sociedade civil, da Igreja e dos governos estadual e municipal, sendo liderada pela Pastur Salvador e pelo Sebrae Bahia.

Diante disso, os destinos inteligentes representam estruturas turísticas inovadoras, que facilitam a interação e integração do visitante ao longo de toda a viagem, aprimorando a qualidade de sua experiência no destino, por meio de metodologias e tecnologias inovadoras. O conceito foi introduzido em 2012, na região da Catalunha, comunidade autônoma da Espanha (Silva & Mendes Filho, 2016).

Nesse viés, cabe mencionar que as reuniões da Governança (Figura 63) foram realizadas nas seguintes datas: 12 de agosto de 2022, 25 de agosto de 2022, 31 de agosto de 2022, 14 de setembro de 2022, 26 de setembro de 2022, 17 de outubro de 2022, 31 de outubro de 2022, 23 de novembro de 2022 e 06 de dezembro de 2022. Faz-se importante destacar que, após a conclusão da consultoria do Sebrae, em 2022, apenas uma reunião ocorreu em 26 de setembro de 2023. Posteriormente, não foram realizadas mais reuniões e, até a data presente, os encaminhamentos para a Governança permanecem indefinidos.

Nas próximas seções, serão apresentados os direcionamentos resultantes desses encontros.

Figura 63: Convites das reuniões da Governança do turismo católico de Salvador



Nota. Elaboração própria, 2024

A pesquisa em questão se debruça sobre as reuniões da Governança (Figura 63) realizadas ao longo do período, tendo como objeto de análise o desenvolvimento de Destinos Turísticos Inteligentes, com foco especial nos roteiros de fé católica em Salvador – BA. O estudo abrange o período de 12 de agosto de 2022 a 26 de setembro de 2023.

Na primeira reunião, realizada em 12 de agosto de 2022, os participantes foram solicitados a se apresentar, e o Sebrae introduziu a metodologia para condução dos trabalhos. Com isso, houve análise dos pontos fortes e fracos das Comunidades Eclesiais nos roteiros de fé católica. Nesse encontro, as dimensões do plano de ação da Governança, que incluem tecnologia, governança, experiência do turista e sustentabilidade, foram apresentadas.

O planejamento estratégico para o desenvolvimento e promoção dos roteiros turísticos abrange diversas dimensões, cada uma com ações específicas para potencializar a presença e atratividade dos destinos. Na dimensão da Tecnologia, as ações propostas incluem a implementação de medidas digitais, como o contato com aplicativos de comercialização de experiências, cadastro em plataformas renomadas, como Google, TripAdvisor, Wikiloc, e instalação do Google Meu Negócio.

Além disso, a estratégia digital se estende à gestão de redes sociais, com a criação de persona, planejamento estratégico e conteúdo relevante para engajar o público. Isso envolve a configuração de mensagens automáticas, FAQ, e horários de funcionamento em todas as plataformas on-line, bem como o uso de palavras-chave estratégicas e *hashtags* para otimizar a presença digital. Nessa perspectiva, a produção de *jingles*, vídeos institucionais e a criação de canais no Spotify, YouTube e TikTok também estão entre as ações tecnológicas propostas.

Já na dimensão da Governança, o foco está na construção de parcerias sólidas. A realização de Famtours, Presstrips e a ampliação de parcerias com agências de viagens, hotéis, restaurantes, operadoras e empresas de eventos são fundamentais. Além disso, a estratégia inclui a promoção do destino entre os moradores locais, levando os roteiros ao conhecimento do Conselho de Turismo (Comtur), e de pesquisas, para compreender o perfil do cliente.

A experiência do turista é central, e ações, como campanhas de fidelização, passaportes com descontos, identificação de novas experiências, oferta de produtos locais e a criação de uma identidade visual única, são destacadas na dimensão Experiência do Turista. A presença on-line também é monitorada, verificando a reputação de meios de hospedagem e atrativos.

Na dimensão da Sustentabilidade, as ações visam a minimizar o impacto ambiental e social. Isso inclui a proteção da flora e fauna, a gestão de resíduos sólidos, a eficiência energética e, inclusive, ações que contribuam para o desenvolvimento das comunidades locais. A adoção de práticas sustentáveis, como o consumo de produtos locais, apoio a projetos sociais e adaptações para pessoas com deficiência, são parte integrante do compromisso com a sustentabilidade.

A segunda reunião, em 25 de agosto de 2022, consistiu em um *workshop* de inclusão digital, conduzido por um especialista do Sebrae. Foram apresentados recursos das principais redes sociais, e foi verificado o estágio de presença digital de cada Comunidade Eclesial. Observou-se que participantes mais idosos enfrentaram algumas dificuldades no manuseio das ferramentas digitais.

Em 31 de agosto e 31 de outubro de 2022, ocorreram reuniões para atualização do plano de ação da Governança. As ações planejadas envolviam contatos com aplicativos de comercialização de experiências, cadastros em plataformas on-line, gestão de redes sociais e diversas estratégias de promoção digital.

Dentre as ações executadas, destacam-se o contato com o aplicativo de comercialização de experiências, cadastro nos atrativos turísticos em plataformas como Google e Tripadvisor, criação de perfil nos roteiros no Instagram e Facebook, e implementação de gestão de redes sociais. Ainda, em 14 de setembro de 2022, durante a reunião de Governança no Mosteiro do Salvador, foram discutidas a criação de um perfil no TripAdvisor e iniciativas como a criação do portfólio virtual e do banco de dados de visitantes e guias.

A reunião de 26 de setembro de 2022 destacou a importância do diálogo e acolhimento às paróquias menores. Alagados e Pastur ressaltaram a necessidade de fortalecimento da Pastur para uma contribuição mais efetiva. Com isso, a Setur apresentou a participação no Encontro Nacional da Pastur e a criação de um grupo de trabalho local, para acolher os invisibilizados no turismo. Além disso, ações sociais desenvolvidas nas paróquias foram compartilhadas.

Em 17 de outubro de 2022, um *workshop* sobre sustentabilidade foi realizado, abordando a importância de medidas sustentáveis nas igrejas e no entorno. Na reunião virtual de 23 de novembro de 2022, a atualização do plano de ação incluiu a necessidade de mensurar o número de turistas, implantação de missas em determinadas datas, criação de perfil coletivo dos roteiros, bem como preocupações com a redução da participação do *trade* e com a omissão do poder público.

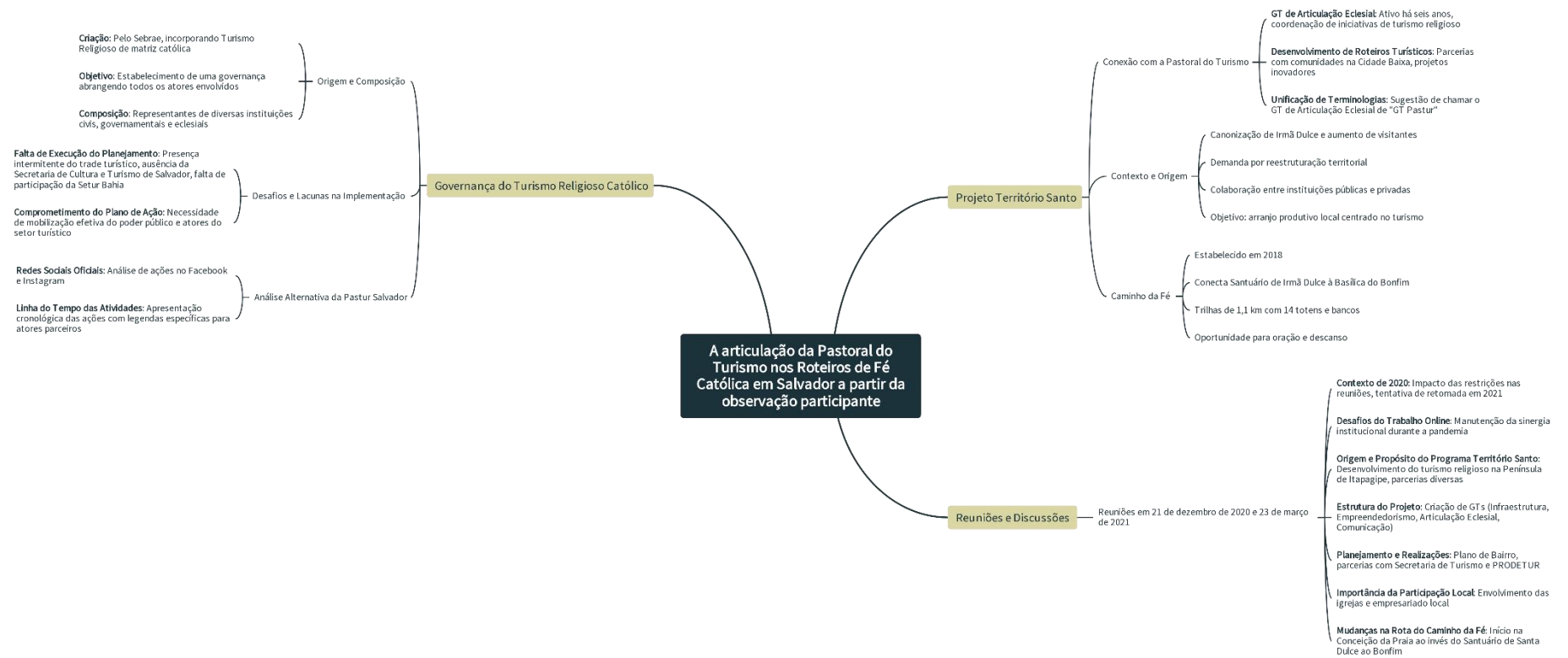
Na reunião de 6 de dezembro de 2022, houve um balanço das ações realizadas, destacando o cadastro em plataformas, gestão de redes sociais, pesquisas de perfil e de satisfação do cliente, e mapeamento de aplicativos e sites responsivos. Ainda, em 26 de setembro de 2023, o foco foi na redução do consumo de energia elétrica, com apresentação dos benefícios da adoção de energia solar.

Embora as ações delineadas tenham contribuído significativamente para o avanço dos roteiros de fé católica em Salvador, faz-se necessário pontuar que uma parcela substancial do planejamento proposto não foi efetivamente executada. Essa lacuna, em grande parte, pode ser atribuída à presença intermitente dos representantes do *trade* turístico, à ausência constante da Secretaria de Cultura e Turismo de Salvador, que não compareceu a nenhuma das reuniões, e à falta de participação da Setur Bahia nas últimas sessões.

O comprometimento do plano de ação é evidente, uma vez que muitas das ações planejadas demandam a mobilização efetiva do poder público e dos atores do setor turístico. A ausência desses atores-chave impactou diretamente a implementação integral das estratégias delineadas.

Diante desse cenário, considerando a complexidade e a impossibilidade de inferir sobre a articulação da Pastur Salvador, no que se refere à oferta e promoção dos roteiros de fé católica em Salvador, uma abordagem alternativa foi adotada. Optou-se por realizar uma análise das suas redes sociais oficiais, especificamente, no Facebook e Instagram. Nessas plataformas, foram identificados registros das ações realizadas no decorrer do tempo, assim como foi verificada a percepção dos participantes da pesquisa acerca desta articulação.

Figura 64: Mapa conceitual dos resultados da observação participante

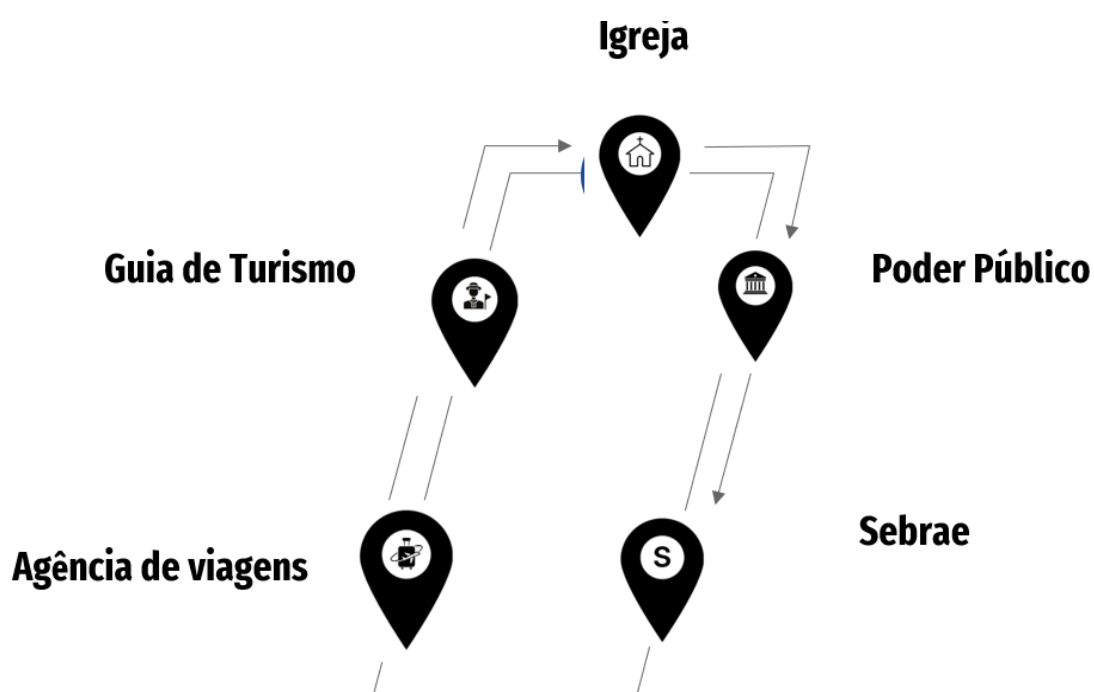


Nota. Elaboração própria, 2024.

4.5.3 A linha do tempo das articulações da Pastoral do Turismo de Salvador no âmbito dos roteiros de fé católica

Para fornecer uma visão cronológica dessas atividades, optou-se por apresentar as informações em formato de linha do tempo. Além disso, foram estabelecidas legendas específicas para referenciar os diversos atores parceiros da Pastur Salvador, permitindo uma compreensão clara e contextualizada das ações empreendidas (Figura 65).

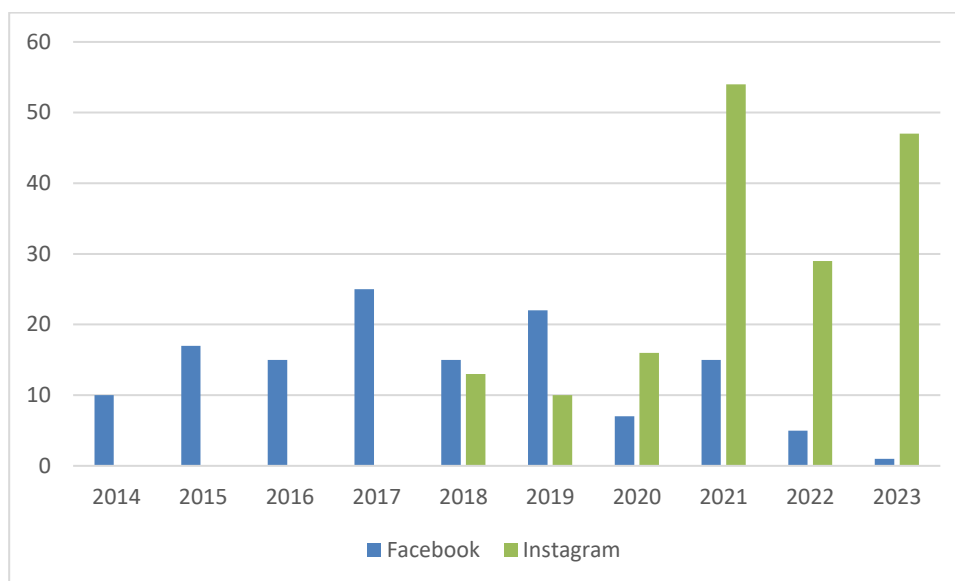
Figura 65: *Legenda a ser utilizada para representar os atores que possuem articulação com a Pastur Salvador*



Nota. Elaboração própria, 2024

Nesse processo, a análise dos dados referentes às publicações nas redes sociais (Facebook e Instagram) evidencia a evolução e a relevância crescente da presença digital da Pastoral do Turismo na promoção dos roteiros de fé católica em Salvador ao longo dos anos (Figura 66).

Figura 66: *Quantitativo de publicações analisadas para representar a articulação com a Pastur Salvador*



Nota. Elaboração própria, 2024

O ano de 2014 marca o início das atividades nas redes sociais, com dez publicações no Facebook, sugerindo uma incursão inicial na divulgação dos roteiros. Essa presença inicial pode ser interpretada como um movimento estratégico para alcançar um público mais amplo e diversificado.

Nos anos subsequentes, houve um crescimento expressivo nas publicações em ambas as plataformas. Em 2017, o Facebook registrou 25 publicações, indicando uma intensificação dos esforços de comunicação digital. Já em 2018, mesmo com a redução das publicações no Facebook, houve um aumento significativo no Instagram, adaptando-se às preferências emergentes do público, que demonstrava uma inclinação crescente para o conteúdo visual.

O ano de 2021 foi particularmente expressivo no Instagram, com 54 publicações, refletindo um compromisso crescente com a promoção ativa dos roteiros de fé. Em 2023, a consistência na estratégia digital foi mantida com 47 publicações no Instagram, enquanto a presença mais discreta no Facebook pode sugerir uma possível transição de preferências de plataforma.

A partir disso, percebe-se a adaptação contínua da Pastur às dinâmicas do ambiente digital. O crescimento constante nas publicações destaca a importância da presença on-line para a promoção dos roteiros de fé católica em Salvador, sublinhando

que a presença ativa nas redes sociais é uma peça fundamental nas estratégias de articulação. Esse engajamento digital foi essencial para a construção de uma base sólida de seguidores e para a divulgação eficiente dos roteiros.

Figura 67: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2014



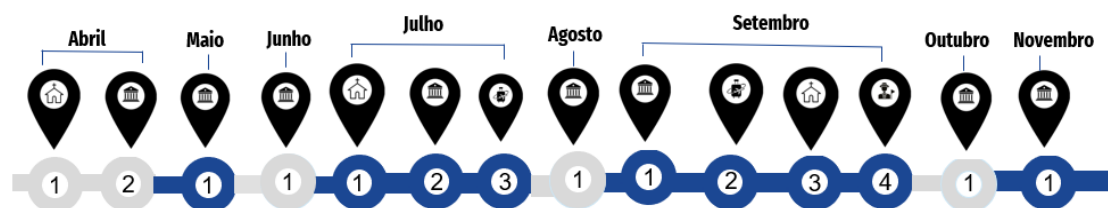
Nota. Elaboração própria, 2024

Com isso, ao focar no ano de 2014, compreende-se que foi um período de estabelecimento e crescimento estratégico para a Pastur em Salvador. A fundação da Pastur, em outubro, e o subsequente lançamento da página no Facebook, em novembro, marcaram o início de uma presença institucional e digital, fundamental para a promoção dos roteiros de fé católica na cidade.

Este período inicial foi caracterizado por um esforço concentrado em estabelecer a identidade e a missão da Pastur, assim como em construir parcerias significativas, como a colaboração com a Catedral Viagens e a Alltour Viagens, para receber o primeiro grupo de peregrinos. A recepção positiva e a ampla cobertura midiática desses eventos indicaram um potencial crescimento para o turismo religioso em Salvador.

Além disso, 2014 se destacou pela adoção de uma abordagem estratégica em relação à organização e articulação das atividades da Pastur. A realização da Oficina de Direcionamento Estratégico pela Setur e a formação da Equipe de Acolhedores a Peregrinos evidenciam um compromisso com o planejamento a longo prazo, assim como a profissionalização das atividades de turismo religioso.

No entanto, apesar dessas iniciativas promissoras, o impacto imediato foi limitado, com a concretização de governança mais ampla no setor ocorrendo apenas anos depois, em 2022. Esse atraso sugere que, enquanto as fundações foram bem estabelecidas, a execução e expansão das estratégias iniciais enfrentaram desafios que retardaram a plena implementação dos objetivos da Pastur.

Figura 68: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2015

Nota. Elaboração própria, 2024

Posteriormente, em 2015, o período foi marcado pela expansão e pelo fortalecimento da Pastur em Salvador, a partir de esforços contínuos para articular e integrar suas iniciativas de turismo religioso com as ações de outras instituições e comunidades. A reunião estratégica em abril, com o vereador Joceval Rodrigues e representantes da Igreja do Pilar, simboliza esse esforço de articulação, tendo em vista que se buscou alinhar as iniciativas de turismo religioso com as ações já existentes na cidade.

Essa abordagem colaborativa foi também refletida na reunião na Paróquia de Mar Grande, em Itaparica, na qual a missão da Pastur foi discutida em relação à promoção humana, evidenciando uma visão holística do turismo, que vai além da simples visitação de locais sagrados. A recepção de peregrinos de várias igrejas importantes também demonstrou a capacidade que a Pastur possui para mobilizar e integrar diferentes paróquias, visando a acolher visitantes, fortalecendo a rede de turismo religioso em Salvador.

Adicionalmente, 2015 se destacou pela organização e participação em eventos significativos, que ampliaram a visibilidade e a influência da Pastur. A participação na Expotur Católica, em São Paulo, e a realização do 1º Encontro Arquidiocesano da Pastoral do Turismo são exemplos de como a Pastur se posicionou ativamente no cenário do turismo religioso, promovendo a identidade e missão da pastoral.

Ainda, a realização do Famtour, em setembro, formalizou o primeiro roteiro de turismo religioso em Salvador, e as parcerias estratégicas com a Setur e outras entidades, para produzir materiais de divulgação, como os folhetos “Os Caminhos da Fé”, demonstram uma evidente intenção de profissionalizar e estruturar o turismo religioso na cidade. Entretanto, apesar desses avanços, o impacto pleno das referidas ações demandou tempo para se concretizar, indicando que a consolidação e expansão das iniciativas ainda enfrentavam desafios operacionais e de coordenação interinstitucional.

Figura 69: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2016

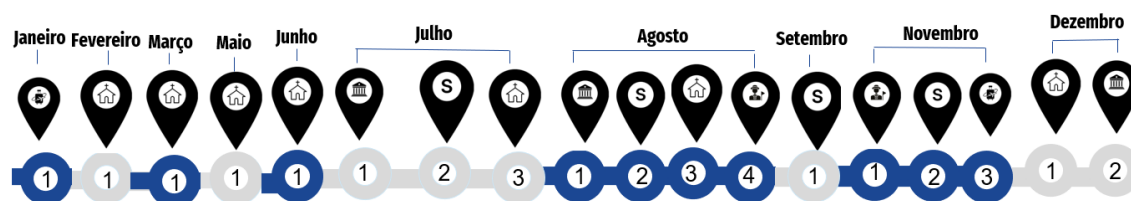


Nota. Elaboração própria, 2024

O ano de 2016 representou um marco significativo para a consolidação das atividades da Pastur em Salvador. Em fevereiro, a Pastur lançou suas ações com a divulgação do Curso de Qualificação de Agentes de Informações Turísticas, fruto de uma parceria com a Secretaria de Turismo do Estado da Bahia. Desse modo, a iniciativa destacou o compromisso da Pastur com a formação e capacitação de agentes locais, envolvendo participantes de diversas paróquias e de santuários importantes. Essa abordagem prática e educativa foi um passo crucial para profissionalizar os serviços oferecidos e garantir um acolhimento qualificado aos peregrinos.

Ao longo do ano, a Pastur intensificou suas articulações estratégicas e esforços de promoção. Em março, a reunião com a Abav Bahia discutiu a inclusão da Pastur no Conselho Municipal de Turismo e a divulgação de Salvador como um destino de turismo religioso, embora essa representação oficial ainda não tenha sido alcançada. A participação da Pastoral do Turismo em eventos e a promoção de seminários, como o III Seminário Baiano do Singtur-Ba – Turismo Religioso, em setembro, refletiram uma tentativa clara de sensibilizar o *trade* turístico e reforçar a importância do turismo religioso.

Além disso, a realização do primeiro Roteiro Caridade e Fé, também em setembro, consolidou uma oferta turística estruturada, enquanto as articulações contínuas com a Setur e outras entidades ao longo do ano demonstraram uma visão estratégica para integrar e expandir as atividades da Pastur. No entanto, o desafio de obter uma legislação específica para o turismo religioso e para a plena integração das iniciativas comunitárias indica que, apesar dos avanços, ainda havia obstáculos significativos a serem superados.

Figura 70: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2017

Nota. Elaboração própria, 2024

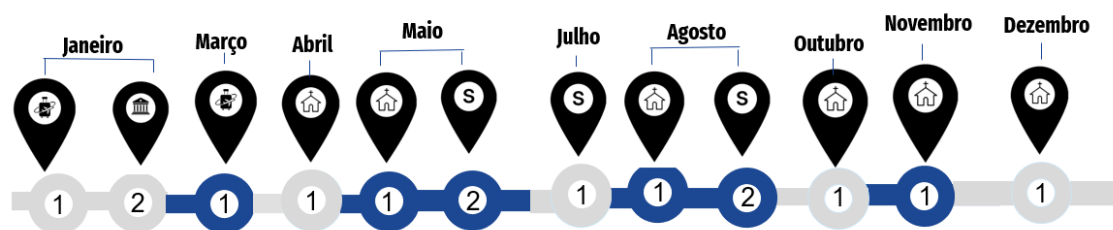
O período de 2017 foi de intensificação e consolidação das ações da Pastur em Salvador. O lançamento do evento “Peregrina Salvador”, em janeiro, em parceria com a Alltour, destacou o compromisso da Pastur em promover o turismo religioso entre os moradores locais, oferecendo uma experiência de peregrinação abrangente e bem organizada.

A visita do Ministro do Turismo, em fevereiro, na qual foi apresentada a proposta “Caminhos de Fé”, reforçou a visibilidade da Pastur e sublinhou a importância de Salvador como um destino significativo para o turismo religioso. Esses eventos iniciais marcaram uma estratégia evidente de promoção e engajamento, tanto a nível local quanto nacional.

Ao longo do ano, a Pastur focou em capacitação, planejamento estratégico e expansão de parcerias. A realização do Colóquio sobre Turismo e Evangelização, em maio, junto com a Universidade Católica de Salvador, e os diversos encontros de planejamento estratégico destacaram a importância dada à formação dos agentes de turismo e ao desenvolvimento contínuo de estratégias eficientes.

Ainda, a requalificação da Avenida Dendezeiros e o trabalho conjunto com o Sebrae e outras instituições religiosas demonstraram um esforço coordenado para melhorar a infraestrutura e a experiência dos peregrinos. Além disso, a promoção de um curso de aperfeiçoamento em turismo religioso, em agosto, e a série de reuniões e articulações com o Sebrae até dezembro, mostraram um compromisso constante com a profissionalização e expansão do turismo religioso na cidade.

Cabe enfatizar, também, que a publicação de matérias sobre os esforços da Pastur e as visitas de reconhecimento reforçaram a posição de Salvador como um polo importante de turismo religioso. Porém, também destacaram a necessidade de uma colaboração contínua para superar os desafios e maximizar o impacto das iniciativas.

Figura 71: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2018

Nota. Elaboração própria, 2024

O ano de 2018 foi marcado por melhorias significativas na infraestrutura e de fortalecimento das parcerias para a Pastur em Salvador. Desde janeiro, a Pastur articulou-se com os governos estadual e municipal para promover melhorias essenciais nos Caminhos de Fé, como a limpeza da fachada da Basílica da Conceição da Praia e a reforma do sistema elétrico da Basílica do Senhor do Bonfim.

Essas intervenções demonstraram um compromisso evidente com a preservação e valorização dos locais sagrados, ao mesmo tempo em que a urbanização da Avenida Dendzeiros e a reurbanização da Colina Sagrada explicitaram um esforço integrado para melhorar a experiência dos peregrinos. Ademais, o lançamento do Congresso Brasileiro de Turismo Religioso também sublinhou a importância de Salvador no cenário nacional do turismo religioso e reforçou a colaboração entre diferentes níveis de governo e o *trade* turístico.

Durante o ano, a Pastur intensificou suas ações de capacitação e promoção. Em março e abril, a apresentação das obras no Caminho da Fé para empresários locais e as reuniões com a Equipe Gestora do Circuito de Turismo Religioso da Cidade Baixa revelaram uma abordagem estratégica para integrar e fortalecer os pontos turísticos religiosos. No entanto, a lacuna na gestão das mídias sociais das instituições religiosas, explicitada durante a formação para as Comunidades Eclesiais, mostrou a necessidade de melhorias na comunicação digital.

Nessa perspectiva, eventos como a avaliação do Famtour e as reuniões formativas, juntamente com a publicação de composições fotográficas, em julho e agosto, destacaram os esforços contínuos da Pastur em capacitar agentes e promover o turismo religioso de maneira profissional e organizada. Apesar dessas iniciativas, a necessidade de aprimoramento na interação digital e na captação de *feedback* dos visitantes permaneceu evidente, indicando áreas para desenvolvimento futuro.

Figura 72: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2019

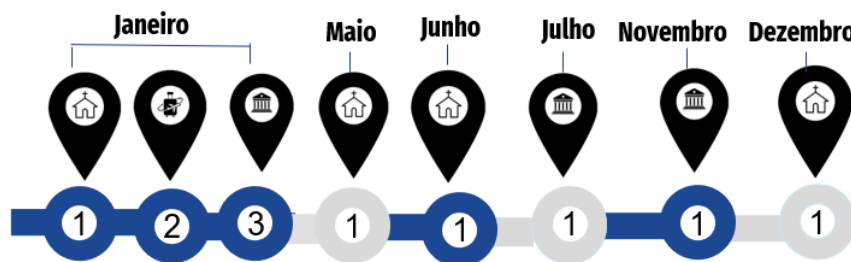
Nota. Elaboração própria, 2024

O ano de 2019 foi um período de reafirmação e expansão estratégica para a Pastur em Salvador. Iniciou com a divulgação no Jornal Nacional, em janeiro, tendo a visibilidade da Pastur significativamente ampliada e destacando Salvador como um destino importante para o turismo religioso. Em fevereiro, a publicação de um trabalho artesanal que retratava três santos históricos, e a parceria com o Sebrae reforçaram a importância cultural e espiritual da região. Esse esforço colaborativo culminou, em março, com a matéria no Jornal Tribuna da Bahia, que reconheceu o papel crucial da cidade no crescimento do turismo religioso na Bahia, e a primeira reunião anual com agentes pastorais, a qual focou na formação e no alinhamento das linhas de ação da Pastur.

No decorrer do ano, a Pastur continuou a fortalecer suas parcerias e promover eventos de grande impacto. Em abril, a renovação da parceria com o Sebrae e o início da terceira etapa de consultoria para o Roteiro Caridade e Fé evidenciaram, mais uma vez, o compromisso com a profissionalização e aprimoramento das ofertas turísticas. A participação na ExpoCatólica 2019, em julho, e o destaque no 2º Congresso Latino-americano da Pastoral do Turismo, em agosto, sublinharam a relevância de Salvador no cenário internacional do turismo religioso.

Ainda, a oficialização do dia 13 de outubro como o Dia de Santa Dulce dos Pobres e a chegada de grupos de visitantes e padres para vivenciar os roteiros religiosos reforçaram a importância da cidade como um centro de peregrinação. Em novembro, houve a retrospectiva dos cinco anos da Pastur e a apresentação da nova sala da Pastoral do Turismo da Arquidiocese de Salvador. Por fim, em dezembro, simbolizaram a consolidação de um período de crescimento contínuo e a preparação para futuros avanços no turismo religioso na região.

Figura 73: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2020



Nota. Elaboração própria, 2024

O ano de 2020 demarcou um momento de adaptação e resiliência para a Pastur em Salvador, permeado por iniciativas que buscaram manter o interesse e a promoção do turismo religioso, mesmo diante dos desafios impostos pela pandemia. Logo em janeiro, a distribuição de uma carta-convite de Dom Murilo para 9.000 paróquias em todo o Brasil realçou Salvador como um destino de peregrinação, abrangendo os roteiros da Cidade Baixa, Centro Histórico e outros locais sagrados.

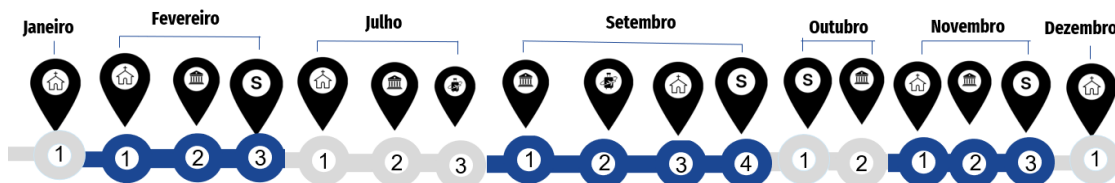
A referida ação, intermediada pela Pastur Salvador e promovida pela Agência Catedral, visou a incentivar o turismo religioso em um momento em que viagens estavam sendo reconsideradas. A primeira reunião do ano com agentes pastorais também intensificou o compromisso da Pastur em transformar a sala da Pastoral em um centro de referência no turismo religioso em Salvador, mostrando uma visão estratégica para o futuro.

Apesar das restrições de viagem e das dificuldades trazidas pela pandemia, a Pastur Salvador continuou a fortalecer suas parcerias e a promover o turismo religioso através de diversas iniciativas virtuais e campanhas. Em maio, a participação em uma reunião virtual com outras pastorais de turismo da América Latina permitiu a troca de experiências e estratégias para enfrentar o contexto pandêmico.

Em julho, a adesão à campanha nacional *#MeuDestinoÉoBrasil*, promovida pelo Ministério do Turismo, com a veiculação de *cards* promocionais, manteve Salvador presente nos planos dos futuros turistas. Além disso, a publicação de uma matéria sobre o Roteiro Caridade e Fé na Revista Curta Salvador, em novembro, e a participação no Painel Salvador Experience, em dezembro, onde foram discutidos o turismo religioso e apresentados vídeos sobre o Roteiro Arte e Fé, comprovaram a dedicação contínua da Pastur em promover e valorizar os roteiros religiosos da cidade. Portanto, as referidas

ações demonstraram uma adaptação eficiente às circunstâncias adversas, o que manteve o engajamento e a relevância de Salvador como destino de turismo religioso.

Figura 74: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2021



Nota. Elaboração própria, 2024

O ano de 2021 foi um período de consolidação e expansão estratégica para a Pastur em Salvador. As atividades começaram com uma reunião no Dulce Café, onde a Pastur oficializou sua participação na articulação da sociedade civil através do Território Santo, uma experiência de governança participativa que visa ao desenvolvimento da Península de Itapagipe e da Cidade Baixa.

Em fevereiro, a articulação do 3º Roteiro de Turismo Religioso de Salvador, conhecido como “Roteiro dos Conventos”, foi um marco importante. Liderado pelo Padre Manoel Filho, o roteiro incluiu locais espirituais, culturais e gastronômicos, fortalecendo a identidade e missão da Pastur. Nesse viés, a primeira reunião formativa do ano reafirmou a importância da formação contínua dos agentes pastorais, enquanto a divulgação do *card* sobre a possibilidade de rezar na cidade buscou envolver os soteropolitanos na valorização dos roteiros locais.

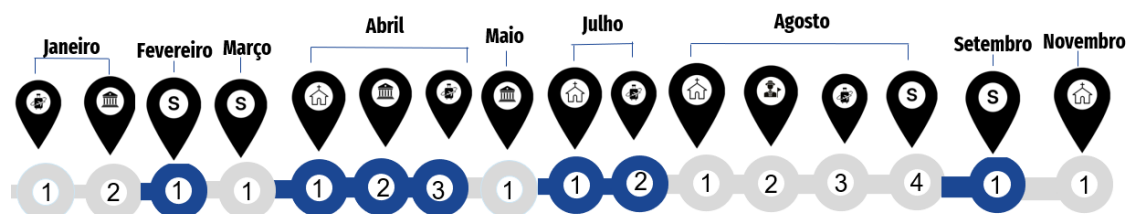
No segundo semestre, a Pastur intensificou suas ações de articulação e planejamento estratégico. Em julho, a reunião na Fecomercio-Bahia resultou na oficialização da Pastur como membro do Grupo de Trabalho do programa “Vai Turismo rumo ao futuro”, de modo a focar no desenvolvimento sustentável dos destinos turísticos brasileiros.

Em setembro, reuniões com a Abav e o Sebrae promoveram a consultoria e o planejamento estratégico para os roteiros Arte e Fé e dos Conventos. Esses encontros destacaram a importância da articulação com a sociedade civil e diversas instituições para a promoção dos roteiros de fé. Em outubro, vídeos sobre os roteiros foram vinculados em parceria com a Secult, concluindo a websérie sobre turismo religioso em Salvador, e uma oficina de direcionamento estratégico foi realizada em parceria com o Sebrae.

Ademais, em novembro, reuniões focadas na unificação de preços e horários de visitação e na realização da santa missa dos viajantes reforçaram o compromisso com a

qualificação e expansão do turismo religioso. Por último, em dezembro, a continuidade da parceria com o Sebrae, com uma oficina no Convento de São Francisco, consolidou as ações de qualificação dos roteiros, marcando um ano de significativos avanços para a Pastur Salvador.

Figura 75: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2022



Nota. Elaboração própria, 2024

Assim como em outros períodos, o ano de 2022 também foi um momento de consolidação e expansão das atividades da Pastur em Salvador. No início do ano, uma reunião convocada pelo secretário de Turismo do estado da Bahia resultou em importantes deliberações, como a implementação de placas de sinalização para os Roteiros Arte e Fé e Conventos, além da publicação de material gráfico para divulgação e suporte para novas turmas de formação de guias turísticos no segmento religioso.

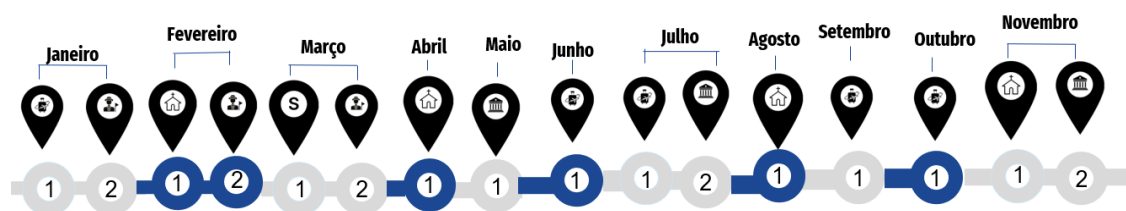
A chegada do primeiro grupo de peregrinos de Campinas – SP, em janeiro, comprovou o sucesso contínuo dos roteiros de fé. No mesmo mês, a Pastur reuniu membros dos roteiros Arte e Fé e Conventos para receber feedback das ações de consultoria do Sebrae, destacando a importância da formação contínua e do planejamento estratégico.

Durante o ano, a Pastur intensificou suas ações de promoção e articulação. Em março, numa reunião com agentes, religiosas e sacerdotes, discutiu-se acerca da identidade e das ações da Pastur, concluindo-se na entrega do resultado da consultoria dos roteiros Arte e Fé e Conventos e Mosteiros. Ainda, a parceria com a Setur Bahia levou à entrega de totens informativos e à participação na ExpoCatólica, enfatizando Salvador como um importante destino de turismo religioso.

Em julho, a inauguração do Espaço Santa Dulce dos Pobres, no Aeroporto de Salvador, e a retomada do Tour Regular no Roteiro Caridade e Fé fortaleceram ainda mais a presença da Pastur. A participação no Programa Destinos Turísticos Inteligentes e a realização de eventos, como o Bahia Sagrada Concertos, demonstraram, mais uma vez, o compromisso contínuo da Pastur com o desenvolvimento e a promoção do turismo religioso. Além disso, novembro foi marcado pela publicação de *cards* informativos

durante a Feira Literária do Pelourinho, incentivando a visita aos templos religiosos e integrando cultura e fé na promoção turística.

Figura 76: Linha do tempo da articulação da Pastur no ano de 2023



Nota. Elaboração própria, 2024

O ano de 2023 foi marcado por significativas ações e iniciativas da Pastur de Salvador, demarcando, assim como nos demais anos, o compromisso contínuo com a promoção do turismo religioso na cidade. Inicialmente, a divulgação das formações concluídas pelos guias de turismo ressaltou o fortalecimento da capacitação profissional no setor.

A agência Bestway lançou um folheto promovendo o “Turismo Religioso VIP - Roteiro Caridade e Fé”, enquanto a agência Mambrê, do bairro Alagados, passou a oferecer experiências autênticas na Paróquia N. Sra. dos Alagados e S. João Paulo II. Em fevereiro, a Pastur realizou uma formação sobre o conceito de pastoral e metodologia de trabalho, seguida por uma reunião com profissionais do turismo do Santuário Santa Dulce dos Pobres, objetivando criar sinergias no turismo religioso.

Nessa perspectiva, diversas ações ao longo do ano reforçaram a missão da Pastur. Em março, uma Oficina de FotoCelular capacitou agentes da Pastoral para uma comunicação mais eficaz, e o primeiro “Café com Guias de Turismo” aprofundou a análise dos Roteiros da Fé em Salvador. Em abril, a Pastur avançou com um projeto na Paróquia de Massaranduba, em parceria com o Sebrae Bahia.

Ainda, em julho, houve participações na ExpoCatólica, a exploração dos roteiros de fé pelo grupo Liber Mundo Turismo e uma audiência pública sobre turismo religioso e geração de empregos, o que demonstrou a atuação proativa da Pastur. Em agosto, a celebração da primeira Missa com a Bênção do Viajante e a promoção das principais agências de Salvador, em outubro, foram outros marcos importantes. Por fim, em novembro, a campanha de valorização dos trabalhadores do turismo e a entrega de novos *folders* com os roteiros de fé, fruto de uma parceria com a Secretaria de Cultura e Turismo de Salvador, evidenciaram o esforço contínuo da Pastur em promover e estruturar o turismo religioso na cidade.

Figura 77: *Síntese das articulações expressas nas linhas do tempo no período entre 2015 e 2023*

Ano					
2015	2	1	3	8	
2016	2	1	4	3	
2017	2	2	7	3	4
2018	2		6	1	3
2019	3		7	4	3
2020	1		4	3	
2021	2		6	5	4
2022	4	1	4	3	4
2023	5	3	4	3	1

Nota. Elaboração própria, 2024

Diante do contexto explicitado, a análise longitudinal dos dados revelou padrões notáveis e uma evolução significativa nas relações estabelecidas com diversos atores-chave no decorrer dos anos. Assim sendo, a colaboração com agências de viagens emergiu como um ponto focal nos anos mais recentes, especialmente em 2022 e 2023, o que indicou uma busca ativa por ampliar o alcance dos roteiros e atrair públicos mais diversificados.

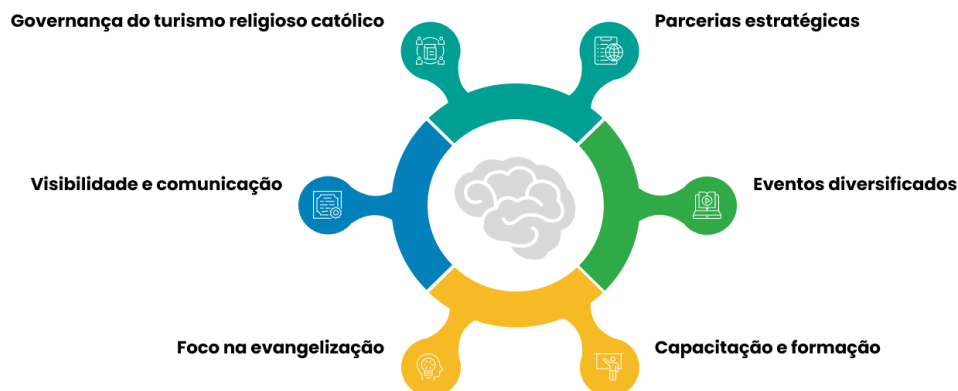
Essa estratégia, alinhada às tendências contemporâneas do turismo, sugere uma compreensão acurada das dinâmicas do mercado. Desse modo, a crescente articulação com guias de turismo, a partir de 2022, ressalta o compromisso da Pastur Salvador em enriquecer as experiências dos visitantes, oferecendo interpretações especializadas e informações contextualizadas sobre os locais sagrados. A ênfase na autenticidade religiosa e a sólida articulação com a igreja constituem elementos distintivos nos esforços de promoção.

Os anos de 2017 e 2019 se destacaram, sobretudo, pela intensificação da articulação com o poder público, demonstrando uma influência efetiva na formulação de políticas e práticas relacionadas ao turismo religioso em Salvador. Essa relação estratégica evidencia a capacidade da Pastur Salvador em alinhar seus objetivos com agendas institucionais mais amplas.

Nesse sentido, a parceria contínua com o Sebrae, ao longo dos anos, sugere uma busca constante por capacitação e apoio empresarial, enfatizando a importância de uma gestão eficaz na oferta dos roteiros. Com isso, a consistência dessa colaboração demonstra um comprometimento com a melhoria contínua e a sustentabilidade dos roteiros de fé. Ademais, a progressão dos nomes dos roteiros e a intensificação das articulações, no

decorrer do tempo, podem ser interpretadas como indicativos de uma expansão e aprimoramento contínuos dos roteiros de fé em Salvador.

Figura 78: *Síntese das estratégias de articulação da Pastur em Salvador*



Nota. Elaboração própria, 2024

Para ampliar a visão sobre a articulação da Pastur com os *stakeholders* do turismo, após realizar esse registro temporal das ações, buscou-se ouvir os participantes da pesquisa sobre a percepção dessa articulação. Nessa direção, os agentes da Pastoral do Turismo e outros ligados à Igreja apresentaram avaliações variadas a respeito desse vínculo.

Alguns destacam uma boa articulação, a busca por melhorias nas estruturas e a colaboração dos organismos oficiais, enquanto outros expressam preocupação com a paralisação do movimento e sugerem a necessidade de aquecê-lo. O Bispo referencial demonstra desconhecimento sobre o assunto, e o coordenador nacional elogia a articulação na Bahia, mas critica a inoperância do *trade* turístico.

Nesse viés, representantes do poder público e do Sebrae concordam em alguns pontos, especialmente sobre a necessidade de um alinhamento mais efetivo entre a Pastur e a Secretaria de Turismo, além de uma promoção mais direcionada. Eles ressaltam a importância de dados para embasar iniciativas e mencionam reuniões para discutir a criação de roteiros, utilizando metodologias do Ministério do Turismo.

Ainda, os representantes do *trade* turístico, como guias de turismo e agentes de viagens, fornecem avaliações diversas. Enquanto alguns elogiam a articulação, outros apontam a falta de diálogo e conhecimento por parte da Pastur. Os agentes de viagens enfatizam reuniões realizadas, mas sugerem a necessidade de ações mais conectadas, como a mobilização de redes de contato e a identificação de líderes nas paróquias.

Figura 79: Percepção dos participantes da pesquisa sobre a articulação da Pastur com os stakeholders do turismo



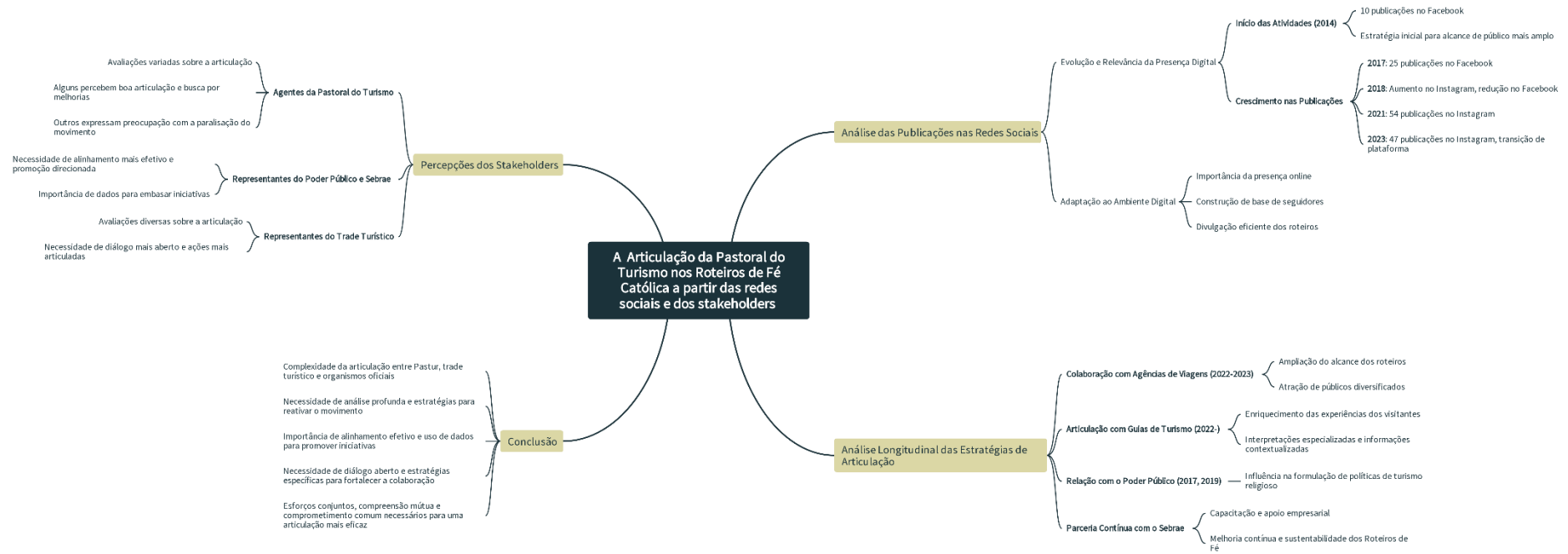
Nota. Elaboração própria, 2024

A diversidade de opiniões entre os representantes da Igreja revela a complexidade da articulação entre a Pastur, o *trade* turístico e os organismos oficiais. Desse modo, a paralisação percebida por alguns agentes da Pastoral do Turismo requer uma análise mais profunda das causas e a implementação de estratégias para reativar o movimento.

Nesse contexto, a crítica do coordenador nacional sobre a inoperância limitada do *trade* indica a necessidade de uma abordagem mais proativa e investimentos significativos. Ainda, a convergência nas opiniões dos representantes do poder público destaca a importância de um alinhamento efetivo e a utilização de dados para promover iniciativas direcionadas. No entanto, as divergências nas avaliações do *trade* turístico indicam a necessidade de um diálogo mais aberto e de estratégias específicas para fortalecer a colaboração entre a Pastur e os profissionais do setor.

Em última análise, para a construção de uma articulação mais eficaz entre esses setores, serão necessários esforços conjuntos, compreensão mútua e comprometimento comum, conforme defendido por Oliveira (2004). Afinal, a própria CNBB (2009) reconhece a amplitude e a diversidade da realidade que envolve o turismo e o campo religioso. Logo, aproximar a hospitalidade desse cenário implica compreender essa multiplicidade de contextos existentes, como apontam Gidra e Dias (2004).

Figura 80: Mapa conceitual dos resultados da análise das redes sociais e da percepção dos stakeholders



Nota. Elaboração própria, 2024

A análise das estratégias de articulação da Pastoral do Turismo para a oferta e promoção de experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador delineia uma trajetória rica em eventos, parcerias e ações ao longo do tempo. Desde sua fundação, em outubro de 2014, a Pastoral tem desempenhado um papel vital no cenário do turismo religioso da cidade, estabelecendo bases sólidas para futuras iniciativas.

A evolução digital da Pastur, evidenciada pelo aumento significativo de publicações nas redes sociais, reflete uma adaptação bem-sucedida às dinâmicas modernas de comunicação e destaca a importância da presença on-line para atingir um público mais amplo e diversificado. Essa assiduidade no digital é coerente com a visão histórica da Igreja sobre a evangelização através do turismo, conforme discutido por Pio XII e apoiado pela CNBB (2009).

Além disso, também desde o princípio, a Pastur buscou estabelecer parcerias estratégicas com empresas turísticas e órgãos governamentais, promovendo o turismo religioso através de pacotes turísticos. Embora essa abordagem inicial tenha gerado ambiguidades entre os objetivos comerciais e pastorais, a transição para uma estratégia mais focada na formação de agentes e na promoção de ações integradas reflete um alinhamento com as diretrizes da CNBB, que enfatizam a necessidade de uma abordagem sustentável e comunitária para o turismo religioso. Com isso, cabe destacar que a articulação da Pastur com outras instituições e comunidades foi um esforço contínuo e estratégico para integrar iniciativas de turismo religioso de maneira eficaz.

Nesse sentido, a consolidação das atividades da Pastur em Salvador incluiu melhorias significativas na infraestrutura dos roteiros de fé e parcerias estratégicas com instituições como a Setur e o Sebrae. Essas ações objetivam não apenas profissionalizar o turismo religioso, mas também garantir a sustentabilidade das atividades, proporcionando um acolhimento qualificado aos peregrinos. Por essa perspectiva, a CNBB (2009) destaca a importância de uma estrutura organizacional robusta e da formação contínua de agentes, alinhando-se com os esforços observados na Pastur em Salvador.

A resiliência da Pastur durante a pandemia de 2020 é um exemplo claro de sua capacidade de adaptação. Conforme orientado pela CNBB (2009; 2021), a manutenção do interesse e da promoção do turismo religioso através de iniciativas virtuais e campanhas reflete uma flexibilidade necessária em tempos de adversidade, o que ocorreu no período supracitado. Então, a capacidade de se adaptar às realidades sociais e econômicas, mantendo o compromisso com a evangelização e o acolhimento, é fundamental para a continuidade e relevância das atividades da Pastoral.

Com base no exposto, vale ressaltar, ainda, que a análise das percepções dos *stakeholders* revela variações significativas. Enquanto alguns elogiam a articulação e os esforços da Pastur, outros expressam preocupações sobre a falta de diálogo e conhecimento. Logo, a diversidade de opiniões destaca a complexidade das articulações entre a Pastur, o *trade* turístico e os organismos oficiais, indicando a necessidade de um diálogo mais aberto e de estratégias específicas para fortalecer a colaboração.

A integração inicial da pesquisadora ao grupo de trabalho do Território Santo e a participação na Governança do Turismo Religioso Católico evidenciam a importância de uma colaboração eficaz entre diversas instituições públicas, privadas e eclesiais. O Projeto Território Santo, por exemplo, destaca-se como uma iniciativa que tem como intuito não apenas o crescimento econômico, mas também o desenvolvimento sustentável da região, através de melhorias na infraestrutura e da criação de novos espaços de visitação. Esse projeto, alinhado com a Via Crucis e o Caminho da Fé, demonstra uma abordagem integrada, que combina elementos espirituais e culturais, proporcionando aos peregrinos uma experiência enriquecedora e imersiva.

A Governança do Turismo Religioso Católico, liderada pela Pastur, em colaboração com o Sebrae, emerge como um elemento-chave na promoção de uma estrutura turística inovadora que facilita a interação e integração do visitante ao longo de toda a viagem. As reuniões frequentes, realizadas entre agosto de 2022 e setembro de 2023, evidenciam um esforço contínuo em construir parcerias sólidas e implementar ações estratégicas que visam à sustentabilidade e à melhoria da experiência do turista. A abordagem digital, a promoção de campanhas de fidelização, a oferta de produtos locais e a criação de uma identidade visual única são algumas das ações destacadas que buscam melhorar a governança e a experiência do turista.

No entanto, a análise também revela desafios significativos, como a ausência de representantes do *trade* turístico e a omissão constante da Secretaria de Cultura e Turismo de Salvador nas reuniões, que comprometem a execução integral das estratégias planejadas. A falta de participação efetiva desses atores-chave impacta diretamente a implementação das ações delineadas, evidenciando a necessidade de maior mobilização e engajamento para alcançar os objetivos estabelecidos.

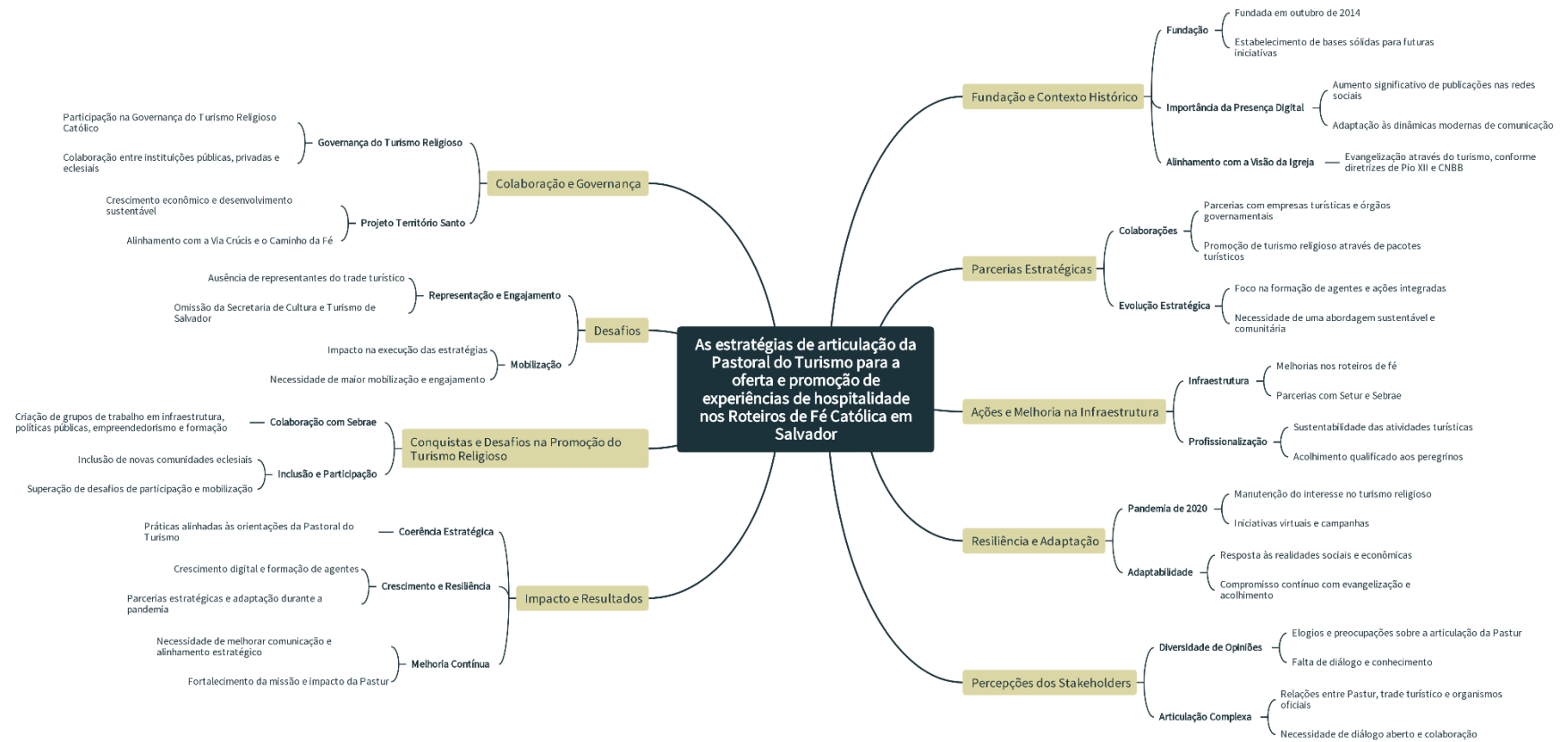
Em suma, a articulação da Pastoral do Turismo com os roteiros de fé católica em Salvador destaca as conquistas e os desafios enfrentados na promoção do turismo religioso. Tendo isso em vista, a colaboração contínua com entidades como o Sebrae, a criação de grupos de trabalho focados em infraestrutura, políticas públicas, empreendedorismo e formação, e a inclusão de novas

Comunidades Eclesiais são passos importantes que fortalecem essa conexão. Entretanto, a superação dos desafios relacionados à participação e mobilização dos diversos atores envolvidos é imprescindível para garantir a sustentabilidade e o sucesso das iniciativas de turismo religioso na região.

Por fim, a análise dos resultados da Pastur em Salvador evidencia uma coerência significativa entre as práticas observadas e as orientações históricas e estratégicas da Pastoral do Turismo. As ações de crescimento digital, formação de agentes, parcerias estratégicas e resiliência durante a pandemia refletem as diretrizes e recomendações estabelecidas pelos documentos da CNBB (2009; 2021).

Contudo, as divergências, nas percepções dos *stakeholders*, indicam áreas onde a Pastur pode melhorar a comunicação e o alinhamento estratégico, para fortalecer ainda mais sua missão e seu impacto. Assim, a compreensão das estratégias de articulação da Pastoral revela uma organização em constante evolução, de modo a se adaptar às necessidades contemporâneas enquanto mantém seu compromisso com a evangelização e a promoção de experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador.

Figura 81: Mapa conceitual dos resultados das estratégias de articulação da Pastoral do Turismo



Nota. Elaboração própria, 2024

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A tese “Pastoral do Turismo: a hospitalidade no cenário da fé católica” investiga a interseção entre turismo, hospitalidade e religião no Brasil, com foco na Pastoral do Turismo e suas práticas de hospitalidade em Salvador, Bahia. O estudo se fundamenta na análise das práticas de hospitalidade dentro do contexto religioso católico, explorando conceitos teóricos como o de hospitalidade, experiências de fé e da Pastoral do Turismo.

Com isso, adota uma abordagem interdisciplinar que integra aspectos teológicos, sociológicos e antropológicos, para construir um panorama abrangente sobre a hospitalidade e suas diversas dimensões. A metodologia aplicada é qualitativa, baseada em pesquisa documental, bibliográfica e participante, incluindo entrevistas semiestruturadas e grupos focais. Essa abordagem permite uma análise detalhada das percepções dos diversos atores envolvidos, como representantes da Igreja, do turismo local e os próprios visitantes dos roteiros de fé em Salvador.

A pesquisa revela que a Pastur, em Salvador, articula-se de maneira a proporcionar uma experiência de hospitalidade, que vai além do simples acolhimento físico. Destacam-se três roteiros principais: Arte e Fé, Caridade e Fé, e Conventos e Mosteiros, que visam a oferecer uma experiência enriquecedora e espiritual aos visitantes.

Este capítulo final, portanto, apresenta as conclusões divididas em quatro seções: a primeira oferece uma análise crítica do trabalho; a segunda discute as contribuições teóricas e práticas da pesquisa; a terceira descreve as principais limitações do estudo e propõe diretrizes para mitigá-las; e, por fim, são apresentadas as considerações finais.

5.1 Análise crítica do trabalho

Para identificar os elementos que compõem as experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador, foi necessário revelar o processo de modelagem das experiências e mergulhar nas vivências de hospitalidade. Essa análise envolveu a avaliação da experiência e da estrutura oferecida, bem como da infraestrutura disponível, do impacto do turismo religioso e da identificação dos aprimoramentos necessários aos roteiros.

A proposta deste estudo surgiu da necessidade de compreender como a Pastoral do Turismo se articula para proporcionar experiências de hospitalidade nos roteiros de fé em Salvador – BA. Dessa forma, a pesquisa se centrou na capital baiana, uma cidade com

significativa relevância para o turismo religioso no Brasil.

Tendo isso em vista, o objetivo geral desta tese foi compreender as estratégias de articulação utilizadas pela Pastoral do Turismo em relação à hospitalidade de visitantes nos roteiros de fé católica em Salvador – BA. Para alcançá-lo, foi adotada uma abordagem qualitativa, utilizando métodos de coleta de dados, como entrevistas semiestruturadas, grupos focais e análise documental. Assim sendo, a análise dos dados permitiu identificar e avaliar as práticas de hospitalidade implementadas pela Pastoral do Turismo e seu impacto na experiência dos visitantes.

Buscou-se, desse modo, contribuir com a literatura sobre as práticas de hospitalidade no turismo religioso, integrando aspectos teológicos, sociológicos e antropológicos. Visto isso, foram elencadas como teorias principais as teorias de hospitalidade, experiências de fé e da pastoral do turismo.

Além disso, foi proposta a utilização da abordagem qualitativa, baseada na pesquisa documental, bibliográfica e participante, objetivando identificar as percepções dos diversos atores envolvidos e as práticas de hospitalidade implementadas. Por conseguinte, a pesquisa qualitativa se mostrou como a opção mais viável para o desenvolvimento empírico deste estudo, por permitir uma análise detalhada e aprofundada das percepções e experiências dos participantes, considerando a complexidade do tema e a necessidade de uma abordagem interdisciplinar.

Posteriormente, como supramencionado, a literatura existente proporcionou uma base teórica robusta, que integrou aspectos teológicos, sociológicos e antropológicos, permitindo uma análise abrangente das práticas de hospitalidade no contexto do turismo religioso. Diante disso, buscou-se compreender como a Pastoral do Turismo se articula para proporcionar experiências de hospitalidade nos roteiros de fé.

A análise revelou que a integração entre turismo e religião oferece um campo rico para a prática da hospitalidade, em que aspectos espirituais e de acolhimento se entrelaçam de maneira única. As estratégias identificadas demonstram a importância de um planejamento cuidadoso e de uma abordagem centrada nas necessidades dos visitantes, garantindo que a experiência turística seja enriquecedora, tanto espiritualmente quanto culturalmente.

O primeiro objetivo específico foi voltado a analisar a visão católica sobre turismo e hospitalidade, que orienta as ações da Pastoral do Turismo. A pesquisa revelou que a Igreja Católica compreende o turismo como uma oportunidade de evangelização e promoção de valores cristãos. Dessa maneira, a hospitalidade é percebida como um

aspecto fundamental da missão pastoral, refletindo os princípios de acolhimento, caridade e solidariedade presentes nos ensinamentos da Igreja. Visto isso, a perspectiva católica enfatiza a importância de acolher bem os visitantes, proporcionando-lhes uma experiência que vai além do turismo convencional, incorporando elementos de espiritualidade e devoção.

O segundo objetivo específico buscou identificar os elementos constitutivos das experiências de hospitalidade nos roteiros de fé católica em Salvador. Nesse contexto, a análise dos dados indicou que as experiências de hospitalidade são moldadas por diversos fatores, incluindo a infraestrutura dos locais sagrados, a formação e o treinamento dos agentes de pastoral, e a integração das práticas de acolhimento com as tradições e cultura local. Como explicado anteriormente, os roteiros de fé são projetados para oferecer aos visitantes uma imersão profunda na fé católica, através de visitas a igrejas, mosteiros e santuários, onde são recebidos de forma calorosa e acolhedora.

O terceiro objetivo específico desenvolvido teve o intuito de conhecer a percepção dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade no âmbito dos roteiros de fé católica em Salvador. Tendo isso em vista, as entrevistas com os visitantes revelaram uma percepção positiva das práticas de hospitalidade, destacando a sensação de acolhimento e a qualidade das interações com os agentes de pastoral. Os turistas apreciaram a atenção personalizada e a disposição dos anfitriões em proporcionar uma experiência enriquecedora, tanto do ponto de vista espiritual quanto do cultural. No entanto, algumas áreas para melhoria foram identificadas, como a necessidade de maior divulgação dos roteiros e a inclusão de mais informações sobre a história e o significado dos locais visitados.

Nesse contexto, a pesquisa revela que a Pastoral do Turismo em Salvador se articula para proporcionar uma experiência de hospitalidade que vai além do acolhimento físico. Destaca-se a integração de três roteiros principais: Arte e Fé; Caridade e Fé; e Conventos e Mosteiros, que visam a oferecer uma experiência enriquecedora e espiritual aos visitantes. Além disso, a análise das estratégias de articulação da Pastoral do Turismo nos roteiros de fé católica em Salvador evidenciou uma trajetória de desafios e conquistas na promoção do turismo religioso. Desde sua fundação, em 2014, a Pastur desempenhou um papel crucial no cenário do turismo religioso, estabelecendo bases sólidas para futuras iniciativas.

Ainda, a evolução digital da Pastur, destacada pelo aumento significativo de publicações nas redes sociais, reflete uma adaptação bem sucedida às dinâmicas

modernas de comunicação, e sublinha a importância da presença on-line, para alcançar um público mais amplo e diversificado. Com isso, a observação das percepções dos *stakeholders* revelou uma coerência significativa entre as práticas observadas e as orientações históricas e estratégicas da Pastoral do Turismo.

As ações de crescimento digital, formação de agentes, parcerias estratégicas e resiliência durante a pandemia refletem as diretrizes e recomendações estabelecidas pelos documentos da CNBB (2009; 2021). No entanto, as divergências nas percepções dos *stakeholders* indicam áreas em que a Pastur pode melhorar a comunicação e o alinhamento estratégico para fortalecer ainda mais sua missão e impacto.

Desse modo, a articulação contínua com entidades como o Sebrae, a criação de grupos de trabalho focados em infraestrutura, políticas públicas, empreendedorismo e formação, bem como a inclusão de novas comunidades eclesiais são passos importantes que fortalecem essa conexão. Porém, é crucial a superação dos desafios relacionados à participação e mobilização dos diversos atores envolvidos, para garantir a sustentabilidade e o sucesso das iniciativas de turismo religioso na região.

Compreendeu-se, também, que a Pastur em Salvador precisa enfrentar a complexidade da articulação entre seus diversos *stakeholders*, incluindo a Igreja, o *trade* turístico e os organismos oficiais. Assim, a paralisação percebida por alguns agentes da Pastoral do Turismo requer uma análise mais profunda das causas e a implementação de estratégias para reativar o movimento. Ainda, a crítica sobre a inoperância do *trade* turístico ressalta a necessidade de uma abordagem mais proativa e de investimentos significativos.

Diante disso, para a construção de uma articulação mais eficaz entre esses setores, serão necessários esforços conjuntos, compreensão mútua e comprometimento comum. A CNBB (2009) reconhece a amplitude e a diversidade da realidade que envolve o turismo e o campo religioso, indicando que aproximar a hospitalidade desse contexto implica compreender a multiplicidade de contextos existentes.

Os resultados indicam que a hospitalidade, no contexto da Pastur, é percebida como uma extensão da missão evangelizadora da Igreja, na qual o acolhimento é visto não apenas como um dever religioso, mas também como uma oportunidade de promover a fé e o desenvolvimento comunitário. Entretanto, a autora também aponta desafios, como a necessidade de melhorar a formação dos agentes pastorais e a articulação entre os diferentes atores do turismo religioso. Em síntese, infere-se que a Pastoral do Turismo desempenha um papel crucial na promoção da hospitalidade no turismo religioso em

Salvador, enfrentando desafios e alcançando conquistas significativas, mas com oportunidades de aprimoramento contínuo nas práticas de acolhimento e na articulação entre os diversos atores envolvidos.

Logo, a reflexão crítica deste trabalho enfatiza a relevância da hospitalidade como um componente central das práticas de turismo religioso promovidas pela Pastoral do Turismo. As estratégias de acolhimento adotadas demonstram um compromisso em proporcionar aos visitantes não apenas um passeio turístico, mas uma experiência transformadora que fortalece a fé e a identidade cultural dos participantes.

Ademais, a apreciação dos resultados provenientes dos objetivos específicos elencados revelou que, embora a Pastoral do Turismo tenha alcançado avanços significativos na promoção da hospitalidade, há oportunidades para aprimoramento contínuo. Assim, a formação contínua dos agentes de pastoral e o desenvolvimento de novas estratégias de engajamento dos visitantes são essenciais para assegurar que as práticas de hospitalidade permaneçam relevantes e eficazes.

Em suma, a análise crítica deste estudo confirma que a tese atingiu seus objetivos, oferecendo uma compreensão aprofundada das práticas de hospitalidade no contexto do turismo religioso em Salvador – BA. Portanto, as descobertas fornecem uma base sólida para futuras pesquisas e práticas, incentivando a adoção de abordagens inovadoras e centradas no visitante no campo do turismo religioso.

5.2 Contribuições teóricas e gerenciais do estudo

A principal contribuição teórica desta tese está na aplicação e expansão do conceito de hospitalidade no contexto religioso, oferecendo uma nova perspectiva sobre como a fé e o turismo podem se complementar. A pesquisa busca incentivar outros destinos turísticos religiosos a incorporarem suas descobertas no processo de criação de experiências em hospitalidade, ressaltando a hospitalidade como um valor central nas práticas da Pastur.

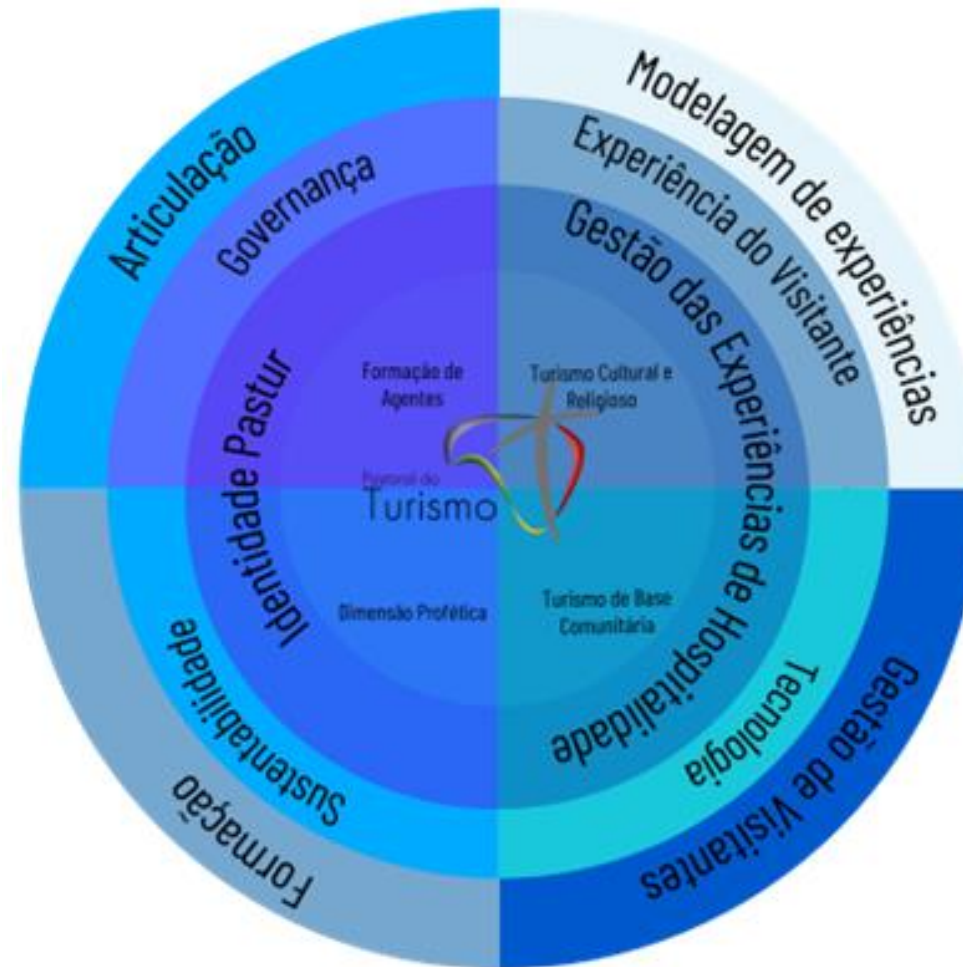
Nessa linha de pensamento, a tese argumenta que a articulação eficaz da Pastur deve ter como fundamento a integração entre governança e hospitalidade. Assim, a interação entre os diferentes atores envolvidos pode influenciar significativamente o desenvolvimento da atividade turística nas localidades, especialmente, em um contexto social e estatal, o qual favorece cenários mais democráticos e participativos (Coutinho & Nobrega, 2019).

Nesse sentido, cabe destacar que os desafios da governança em destinos de turismo religioso são complexos, pois envolvem a coexistência de conceitos frequentemente opostos entre o sagrado e o profano, bem como os interesses de peregrinos e de turistas religiosos, que podem tanto convergir quanto divergir (Sartori, 2022). Como resposta a esses desafios, o estudo propõe um modelo teórico que integra aspectos de governança e de gestão das experiências de hospitalidade, aplicando-os especificamente no contexto da fé católica (Figura 82).

Empiricamente, foram fornecidos *insights* valiosos para a prática da Pastur, sugerindo melhorias nas estratégias de acolhimento e na promoção de experiências significativas para os visitantes. Com isso, espera-se que os Núcleos da Pastoral do Turismo no Brasil aprimorem seu discurso e prática, baseando-se nas contribuições dos *stakeholders* do turismo e da Igreja envolvidos na pesquisa, para melhorar a experiência dos visitantes e a gestão da hospitalidade.

Desse modo, as descobertas também ressaltam a importância de criar roteiros específicos que integrem história, arte e espiritualidade, oferecendo um acolhimento mais inclusivo e humanizado. Além disso, espera-se que esta pesquisa sirva de inspiração para outros destinos turísticos religiosos adotarem práticas semelhantes, valorizando o visitante como um ser integral, digno de acolhimento e respeito.

Figura 82: Mandala proposta para a Governança do Turismo da Pastoral do Turismo



Nota. Elaboração própria, 2024

A Mandala da Governança da Pastoral do Turismo (Figura 82) é uma representação visual que integra as diversas dimensões e ações fundamentais para a gestão e experiência turística no contexto da fé católica. A seguir, são descritos os componentes dessa mandala. No centro, encontra-se o símbolo da Pastur, que conecta as quatro dimensões principais da ação da Pastur: Formação de Agentes; Dimensão Profética; Turismo de Base Comunitária; e Turismo Religioso e Cultural.

- **Dimensão Profética:** relaciona-se à missão da Igreja de ser uma voz profética na sociedade, promovendo valores de justiça, paz e solidariedade. No turismo, isso se reflete em práticas que respeitam e promovem a dignidade humana e a preservação do meio ambiente;
- **Formação de Agentes:** envolve a capacitação contínua dos agentes pastorais, preparando-os para atuar de maneira competente e inspirada na promoção do turismo religioso, abrangendo aspectos teológicos, culturais e operacionais.
- **Turismo Religioso e Cultural:** valoriza a integração da cultura local e das tradições religiosas nas experiências turísticas, fomentando um turismo que respeita e enriquece o patrimônio cultural e espiritual das comunidades.
- **Turismo de Base Comunitária:** incentiva a participação ativa das comunidades locais na criação e gestão de produtos turísticos, fortalecendo as comunidades, gerando renda local e estimulando a sustentabilidade.

Diante dessas quatro dimensões principais, dois eixos estratégicos identificados na pesquisa são destacados: Identidade Pastur e Gestão das Experiências de Hospitalidade. Esses eixos são cruciais para a operacionalização das ações da Pastoral, conforme delineado no Plano de Ação em parceria com o Sebrae, denominado Programa Destinos Inteligentes.

A retomada das dimensões do Plano de Ação (Governança do Turismo Religioso Católico), que incluem Governança, Experiência do Visitante, Tecnologia e Sustentabilidade, é justificada pela importância dessas áreas e pelo fato de o plano não ter sido plenamente executado. Nesse viés, vale sublinhar cada uma delas.

- **Governança:** a governança é essencial para coordenar todas as atividades relacionadas ao turismo pastoral. Envolve a criação de políticas, a formação de redes de colaboração e a gestão de recursos de maneira transparente e eficaz. A boa governança garante que as iniciativas sejam sustentáveis e beneficiem todas as partes envolvidas;
- **Experiência do Visitante:** foco na criação de experiências significativas e enriquecedoras para os visitantes. Isso inclui a curadoria de roteiros, atividades e

serviços que atendam às expectativas e necessidades dos turistas;

- Tecnologia: inclui a implementação de soluções digitais, como aplicativos para a comercialização de experiências turísticas;
- Sustentabilidade: propõe ações que minimizem o impacto ambiental e social, desde a proteção da flora e fauna até a gestão de resíduos sólidos e eficiência energética, sempre com foco no desenvolvimento das comunidades locais.

Com isso, cabe enfatizar que a hospitalidade, um dos pilares da Pastoral do Turismo, enfatiza a acolhida e o cuidado com o visitante, oferecendo treinamento aos agentes para proporcionar um atendimento empático e personalizado, criando experiências positivas e memoráveis. Nesse sentido, quatro frentes de atuação foram definidas para integrar as dimensões anteriores e refletem os resultados desta pesquisa, sinalizando pontos de atenção na atuação da Pastur:

- Articulação: representa a sensibilização e mobilização necessária, que deve ser realizada, tanto pelo clero, que muitas vezes não compreende plenamente o conceito e a operacionalização do fenômeno turístico, quanto pelas pastorais ligadas ao acolhimento. Faz-se necessário realizar articulação nos âmbitos paroquiais, diocesanos, regionais, nacionais e do Celam, bem como um diálogo próximo com o *trade* turístico e o poder público. Com isso, é crucial a participação efetiva da Pastur nas instâncias de governança do turismo, como no Conselho de Turismo da cidade e na Câmara de Turismo Baía de Todos os Santos, para fomentar políticas públicas voltadas ao turismo religioso.

- Modelagem de experiências: propõe-se ampliar as experiências de fé disponíveis aos visitantes. Para isso, foi criado o Mapa de Modelagem de Experiências de Fé (Apêndice M), adaptado do Business Model Canvas, com o objetivo de desenvolver novas experiências de fé que fortaleçam a conexão dos fiéis com a espiritualidade e promovam uma vivência comunitária enriquecedora. O diagrama está dividido em segmentos de fiéis, proposta de valor, relacionamento com fiéis, canais de comunicação, atividades principais, recursos principais, parceiros, atividades de apoio, estrutura de custo e receita.

- Gestão de visitantes: enfatiza a necessidade de ações direcionadas ao mapeamento da percepção dos visitantes sobre as experiências de hospitalidade. Foi elaborado o Framework de Avaliação das Experiências de Hospitalidade (Apêndice N), estruturado em oito critérios de avaliação – recepção, hospitalidade e boas-vindas; infraestrutura e acessibilidade; programação e atividades; comunicação e informação; acompanhamento espiritual e pastoral; integração comunitária; sustentabilidade e responsabilidade social; e avaliação de *reviews on-line*. Cada critério possui

instrumentos de avaliação específicos, como observação direta, *feedback* dos visitantes e análise de comentários em redes sociais.

- **Formação:** baseia-se na compreensão da Jornada do Visitante Religioso (Apêndice O) para subsidiar a capacitação dos agentes da Pastoral do Turismo. A formação abrange conceitos estruturantes (turismo, hospitalidade e experiências de fé) e linhas de articulação com os *stakeholders* do turismo. Nesse contexto, as diretrizes da Pastur de Salvador incluem tópicos relacionados ao que é a pastoral do turismo, suas atribuições, seu funcionamento, além das boas práticas para viagens e projetos em destaque, por exemplo. Ainda, a formação do clero deve incluir uma palestra de sensibilização sobre o papel da Pastoral do Turismo, bem como acerca da formação dos *stakeholders* do turismo, devendo abordar as especificidades da Pastur para maximizar a experiência de fé dos visitantes.

Portanto, esta mandala serve como uma ferramenta estratégica para orientar as ações da Pastur, assegurando que cada aspecto relevante seja considerado e integrado de maneira coesa e eficiente. Através desta abordagem holística, busca-se não apenas proporcionar experiências memoráveis aos turistas, mas também promover o desenvolvimento sustentável das comunidades envolvidas e a valorização do patrimônio cultural e religioso.

5.3 Limitações e direcionamentos da pesquisa

Diante do contexto aqui apresentado, cabe destacar que o estudo encontrou algumas limitações no decorrer do processo, as quais serão descritas a seguir para apoiar a concepção de futuras pesquisas nessa área. A primeira delas se relaciona ao tamanho da amostra. Isso, pois, para alcançar os 43 participantes da pesquisa, foi preciso organizar visitas às comunidades eclesiais, o que demandou muitos contatos virtuais e presenciais, devido à troca frequente dos responsáveis pelo acolhimento nessas comunidades.

Dado o número reduzido de respondentes visitantes, necessitou-se expandir a coleta de dados para incluir avaliações no TripAdvisor das comunidades eclesiais que possuem perfil e avaliações no período de 2020 a 2023, significando que não houve uma avaliação completa dos roteiros na forma como foram originalmente concebidos. Assim, ressalta-se que o perfil oficial dos roteiros foi criado recentemente, em 2022, e ainda não possui comentários, o que reflete no fato de que os roteiros ainda não estão consolidados como produtos turísticos da cidade.

Adicionalmente, a necessidade de uma melhor compreensão das articulações da Pastur exigiu

a criação de uma linha do tempo das postagens nas redes sociais, o que demandou um tempo considerável. Isso indica que tais articulações e parcerias precisam ser oficializadas e documentadas na Pastur.

Por fim, os resultados da revisão sistemática da literatura indicaram a inexistência de uma discussão densa sobre a temática proposta e a falta de foco específico na Pastoral do Turismo, tendo em vista a Pastur como objeto de estudo em muitos trabalhos. Nesse sentido, a maioria das pesquisas aborda aspectos como festas, templos e espaços religiosos, mas não a Pastoral do Turismo como prática central, o que demonstra um campo promissor para futuros trabalhos.

Entre as perspectivas futuras, está o aprofundamento do modelo de Governança do Turismo Católico proposto, com foco nas dimensões de Identidade da Pastur e na Gestão das Experiências de Hospitalidade. Então, sugere-se a realização de estudos comparativos com outras cidades e a exploração de novas metodologias de pesquisa, para enriquecer a compreensão das experiências de hospitalidade no contexto da fé católica. Além disso, complementar a metodologia qualitativa utilizada com estudos quantitativos permitirá uma análise mais robusta dos dados coletados. Por fim, pesquisas futuras poderiam explorar o impacto a longo prazo dessas experiências na fidelização dos visitantes.

5.4 Considerações finais

A Pastoral do Turismo desempenha um papel crucial na promoção da hospitalidade nos roteiros de fé católica, contribuindo significativamente para o desenvolvimento do turismo religioso em Salvador. Logo, as estratégias de acolhimento e as experiências oferecidas não apenas enriquecem a vivência dos visitantes, mas também fortalecem a identidade cultural e religiosa do destino turístico.

O desafio está em criar uma sinergia entre a experiência religiosa autêntica e a oferta comercial, respeitando as características específicas de Salvador. Desse modo, o diálogo contínuo e a compreensão mútua entre esses setores podem ser a chave para alcançar um equilíbrio harmonioso nesse contexto complexo. Assim, a fé e a espiritualidade são os fios condutores, mas a parceria efetiva entre igreja, poder público e *trade* turístico sustenta a oferta e a atratividade do destino.

Portanto, almeja-se que os resultados desta pesquisa possam servir como base para o aprimoramento contínuo das práticas de hospitalidade no turismo religioso, incentivando a adoção de abordagens inovadoras e centradas no visitante. Assim, a Pastoral do Turismo continuará a ser uma ferramenta vital para a evangelização e para a promoção do turismo, promovendo um encontro

significativo entre fé, cultura e hospitalidade.

REFERÊNCIAS

- Abumansur, E. S. (2003). *Turismo Religioso: ensaios antropológicos sobre religião e turismo*. Campinas: Papirus.
- Acioli, N. (2022, January 30). Turista viraliza na internet após relatar abordagem de ambulantes em pontos turísticos de Salvador: 'Fiquei com medo e saí comprando tudo'. g1 BA. Disponível em: <https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/2022/01/30/turista-viraliza-na-internet-apos-relatar-abordagem-de-ambulantes-em-pontos-turisticos-de-salvador-fiquei-com-medo-e-sai-comprando-tudo.ghtml>
- Aiello-Vaisberg, T. M. J., & Ambrosio, F. F. (2006). Imaginários coletivos como mundos transicionais. In T. M. J. Aiello-Vaisberg & F. F. Ambrosio (Eds.), *Cadernos ser e fazer: imaginários coletivos como mundos transicionais* (pp. 5-8). São Paulo: IPUSP.
- Ali, F., & Amin, M. (2014). The influence of physical environment on emotions customer satisfaction and behavioural intentions in Chinese resort hotel industry. *Journal for Global Business Advancement*, 7, 249-266. doi:10.1504/JGBA.2014.064109
- Ali, F., Kim, W. G., Li, J., & Jeon, H. M. (2018). Make it delightful: Customers' experience satisfaction and loyalty in Malaysian theme parks. *Journal of Destination Marketing & Management*, 7, 1-11. doi:10.1016/j.jdmm.2016.05.003
- Altunel, M. C., Erkut, B. (2015). Cultural tourism in Istanbul: the mediation effect of tourist experience and satisfaction on the relationship between involvement and recommendation intention. *Journal of Destination Marketing & Management*, vol.4, n.4 pp. 213–221.
- Alves, C. A., Marques, R. B., Stefanini, C. J., & Nascimento, V. (2019). Hospitalidade experiências e emoções. *Turismo-Visão e Ação*, 21(3), 373.
- Amatuzzi, M. (2007). Experiência: um termo chave para a Psicologia. *Memorandum*, 13, 08-15.
- Andersson, T. (2007). The Tourist in the Experience Economy. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 46-58.
- Appadurai, A. (1996). *Modernity at large: cultural dimensions of globalization*. Minneapolis/Lenders: University of Minnesota Press.
- Aragão, I. R., & Macedo, J. R. (2011). Turismo religioso patrimônio e festa: nosso senhor dos Passos na cidade sergipana de São Cristóvão. *Caderno Virtual de Turismo*.
- Ardoino, J. (1983). Polysémie de l'implication. *Bulletin L'analyse de l'Implication dans les pratiques sociales*, 88, 19-22.
- Ariffin, A. A. M. (2013). Generic dimensionality of hospitality in the hotel industry: A host-guest relationship perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 171-179. doi:10.1016/j.ijhm.2013.06.002
- Baptista, I. (2002). Lugares de Hospitalidade. In C. M. de M. Dias (Ed.), *Hospitalidade reflexões e perspectivas* (pp. 157-164). São Paulo: Manole.
- Baptista, I. (2005). Para uma geografia de proximidade humana. *Revista Hospitalidade*, 2(2), 11-22.
- Baptista, I. (2008). Hospitalidade e eleição intersubjetiva: sobre o espírito que guarda os lugares. *Revista Hospitalidade*, 5(2), 5-14.
- Bardin, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70 LDA.
- Barnard, A. (2004). Hunter-gatherers in history *Archaeology and anthropology: introduction essay*. In *Hunter-gatherers*. New York: Berg.

- Bastos, M. H. C. (1999). Idiossincrasias de uma Professora. In O. A. Rays (Ed.), *Trabalho pedagógico. Realidades e perspectivas* (pp. 166-197). Porto Alegre: Sulina.
- Bauer, M. (2007). Análise de conteúdo clássica: uma revisão. In M. Bauer & G. Gaskell (Eds.), *Pesquisa qualitativa com texto imagem e som: um manual prático* (pp. 189-217). Petrópolis: Editora Vozes.
- Beni, M. C. (2016). *Planejamento estratégico e capacidade de gestão*. Universidade de Caxias do Sul.
- Bento XVI. (2012). Mensagem do Papa Bento XVI por ocasião do VII Congresso Mundial da Pastoral do Turismo.
- Bharwani, S.; Jauhari, V. (2013). An exploratory study of competencies required to co-create memorable customer experiences in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(6), 823-843
- Bicudo, M. A. (2000). *Fenomenologia: confrontos e avanços*. São Paulo: Cortez.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71. doi:10.2307/1252042
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54, 71-84.
- Blain, M., & Lashley, C. (2014). Hospitableness: the new service metaphor? Developing an instrument for measuring hosting. *Research in Hospitality Management*, 12, 1-8.
- Boff, L. (2005). *Virtudes para um outro mundo possível*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Borges, F. R. F. (2012). Web analytics e gestão da experiência do cliente no comércio eletrônico: inter-relação entre os temas e utilização de um método experimental.
- Bowen, J. T. (2002). Research through participant observation in tourism: A Creative Solution to the Measurement of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction (CS/D) among Tourists. *Journal of Travel Research*. Vol. 41, N. 1, pp. 4-14.
- Brasil, Ministério do Turismo. (2010). *Segmentação do turismo e o mercado*.
- Bueno, M. S. (2003). Introdução. In A. de F. M. Dencker & M. S. Bueno (Eds.), *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Buhalis, D., Amaranggana, A. (2013). Smart tourism destinations, p. 553-564. In: Z. Xiang & L. Tussyadiah (eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2014*. Springer International Publishing.
- Bunge, M. (1990). *La ciência, su método y su filosofía*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Calvelli, H. G. (2006). A “Santiago de Compostela” Brasileira: Religião turismo e consumo na peregrinação pelo Caminho da Fé. (Tese de doutorado). Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, MG, Brasil.
- Camargo, L. O. de L. (2002). Turismo hotelaria e hospitalidade. In C. M. de M. Dias (Ed.), *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri: Manole.
- Camargo, L. O. de L. (2015). Os interstícios da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, 5(2), 41-70.
- Carbone, L. P., & Haeckel, S. H. (1994). Engineering customer experiences. *Marketing Management*, 3(3).
- Carneiro, S. M. C. S. (2004). Novas peregrinações brasileiras e suas interfaces com o turismo. *Ciências Sociais e Religião*, 6(6).
- Carù, A., & Cova, B. (2003). Revisiting consumption experience: A more humble but complete view of the concept. *Marketing Theory*, 3(2), 267-286.

Carvalho, A.R.M. (2002). Turismo religioso e o lazer popular: as peregrinações em São Severino dos Ramos como turismo religioso. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) - Universidade Federal Rural de Pernambuco.

Chauí, M. (2000). Convite à filosofia. São Paulo: Ática.

Christoffoli, A. R. (2007). Turismo e religiosidade no Brasil: um estudo dos discursos da produção acadêmica brasileira (Tese de doutorado). Universidade do Vale de Itajaí, Balneário Camboriú, SC.

Conselho Pontifício para a Pastoral dos Migrantes e Itinerantes (CPPMI). (1969). Diretório Geral para a Pastoral do Turismo. Cidade do Vaticano: Santa Sé.

Coutinho, A. C. A., & Nóbrega, W. R. M. (2019). Governança em destinos turísticos: desafios na sociedade contemporânea. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 13(3), 55-70.

CNBB. (2009). Pastoral do Turismo: desafios e perspectivas. Brasília: Edições CNBB.

CNBB. (2021). Marco histórico e pastoral da Pastoral do Turismo. Brasília: Edições CNBB.

Coelho, M., & Gosling, M. (2018). Memorable Tourism Experience (MTE): scale proposal and test. *Tourism & Management Studies*, 14(4), 15-24.

Cohen, E. (1979). A phenomenology of tourist experiences. *Sociology*, 13(2).

Coleman, S., & Elsner, J. (1995). Pilgrimage past and present: sacred travel and sacred space in the world religions. London: British Museum Press.

Correia, J. A. S. (2014). A hospitalidade na construção da identidade cristã. Braga: Ed. da Universidade Católica.

Costa, A. B., Zoltowski, A. P. C., Koller, S. H., & Teixeira, M. A. P. (2015). Construção de uma escala para avaliar a qualidade metodológica de revisões sistemáticas. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20(8), 2441-2452.

Coutinho, V. (2004). Bioética e teologia: que paradigma de interação? Coimbra: Gráfica de Coimbra.

Crompton, J. L., & McKay, S. L. (1997). Motives of visitors attending festival events. *Annals of Tourism Research*, 24(2), 425-439.

Cruz, R. C. A. da. (2002). Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In C. M. de M. Dias (Ed.), *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri: Manole.

Dedeoğlu, B. B., Balıkcıoğlu, S., & Durna, U. (2015). The role of servicescape and image perceptions of customers on behavioral intentions in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(7), 1728-1748. doi:10.1108/IJCHM-04-2014-0173

De Jesus, E. T. (2014). História e gestão do turismo católico: *Pastoralis Quad Turismum*. Porto Alegre: DM.

De-la-Torre-Ugarte-Guanilo, M. C., Takahashi, R. F., & Bertolozzi, M. R. (2011). Revisão sistemática: noções gerais. *Rev Esc Enferm USP*, 45(5), 1260-1266.

Dencker, A. de F. M. (2003). A Abordagem Científica em Hospitalidade. In A. de F. M. Dencker & M. S. Bueno (Eds.), *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Dias, C. M. de M. (2002). O modelo de hospitalidade do Hotel Paris Ritz: um enfoque especial sobre a qualidade. In C. M. de M. Dias (Ed.), *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri: Manole.

Dias, R. (2003). O turismo religioso como segmento do mercado turístico. In R. Dias & E. J. S. da (Eds.), *Turismo Religioso: Ensaio e reflexões*. Campinas: Alínea, 7-37.

Dias, R., & Silveira, E. (2003). *Turismo Religioso: Ensaio e reflexões*. Campinas: Alínea.

Di Santes, C. (2012). *L'io Ospitale*. Messagero di Sant'Antonio – editrice. Prima edizione digitale 2012.

Downe-Wamboldt, B. (1992). Content analysis: method, applications and issues. *Health Care for Women International*, 13(3), 313-321.

Eliade, M. (2001). *O sagrado e profano*. Trad. de Rogério Fernandes. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes.

Fagundes, J. E. (2010). Turismo religioso e sustentabilidade. In A. Philippi Jr. & D. V. Ruschmann (Eds.), *Gestão ambiental e sustentabilidade no turismo* (pp. 315-335). Barueri, SP: Manole.

FECOMERCIO SP. (2023). Turismo brasileiro cresce 28% em 2022. Retrieved from <https://www.fecomercio.com.br/noticia/turismo-brasileiro-cresce-28-em-2022-1>

Fernandes, R. C. (1984). Religiões populares: uma visão parcial da literatura recente. *BID*, 18, 3-26.

Figueiredo, S. L., & Ruschmann, D. V. (2004). Estudo genealógico das viagens dos viajantes e dos turistas. *Novos Cadernos NAEA*, 7, 171-203.

Finley, M. (1988). *O mundo de Ulisses*. (Tradução de Armando Cerqueira). Lisboa: Presença.

Flick, U. (2009). *Qualidade na pesquisa qualitativa*. Trad. de Roberto Cataldo Costa. Porto Alegre: Artmed.

Gaskell, G. (2011). Entrevistas individuais e grupais. In M. W. Bauer & G. Gaskell (Eds.), *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático* (9th ed., pp. 64-89). Petrópolis, RJ: Vozes.

Gatti, B. A. (2005). *Grupo focal na pesquisa em Ciências Sociais e Humanas*. Brasília: Líber Livro.

Gidra, G., & Dias, C. M. de M. (2004). Hospitalidade: da simplicidade à complexidade. In A. de F. M. Dencker (Ed.), *Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa* (4th ed.). São Paulo: Atlas.

Godbout, J. (1998). Introdução à dádiva. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 13(38), 3-26.

Godelier, M. (2001). *O enigma do dom*. Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira.

Godi, P. (2011). Igreja: a casa da misericórdia. In A. Montandon (Ed.), *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (pp. 605-617). São Paulo: Ed. do Senac São Paulo.

Gross, M. A., & Pullman, M. (2012). Playing Their Roles: Experiential Design Concepts Applied in Complex Services. *Journal of Management Inquiry*, 21(1), 43-59. doi:10.1177/1056492610395928

Groulx, L. H. (2010). Contribuição da pesquisa qualitativa à pesquisa social. In *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos* (Tradução de Ana Cristina Nasser). Petrópolis, RJ: Vozes.

Gurgel, G. (2018, October 3). Outubro: roteiros de fé em destaque. Embratur.

Hellmann, K.-U. (2007). S. Ratneshwar & David Glen Mick: Inside consumption. Consumer motives, goals and desires. *Journal of Consumer Policy*, 30, 45-48. doi:10.1007/s10603-006-9025-y

Hemmington, N. (2007). From service to experience: Understanding and defining the hospitality business. *The Service Industries Journal*, 27(6), 747-755.

Horodyski, G. S., Manosso, F. C., & Gândara, J. M. (2012). O consumo de souvenirs e a experiência turística em Curitiba (PR). *Caderno Virtual de Turismo*, 12(3), 323-342.

- Jafar, J. (2014). Muslim world and its tourism. *Annals of Tourism*, 44, 1-19.
- Jani, D. (2011). Investigating the key factors affecting behavioral intentions: Evidence from a full-service restaurant setting. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(7), 1000-1018. doi:10.1108/095961111111167579
- Järvi, H. (2019). Customer engagement in the hotel industry: Perceptions of hotel staff and guests. *International Journal of Business Innovation and Research*, 18(1), 109-127. doi:10.1504/IJBIR.2019.096901
- Kandampully, J. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 21-56. doi:10.1108/IJCHM-10-2015-0549
- Kim, W. G., King, C. (2020). Religious tourism studies: evolution, progress, and future prospects. *Tourism Recreation Research*, 45(2), 185–203. <https://doi.org/10.1080/02508281.2019.1664084>
- Knutson, B. J., & Beck, J. A. (2003). Identifying the dimensions of the experience construct: development of the model. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 4(3/4), 22-35.
- Komter, A., & Leer, V. M. (2012). Hospitality as a gift relationship: political refugees as guests in the private sphere. *Hospitality & Society*, 2(1), 7-23.
- Krieger, D. M. S. R. (2007). *Pastoral do Turismo: um desafio para a Igreja*. Florianópolis: [s.ed.].
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: an introduction to its methodology*. Londres: Sage.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. A. (2017). *Fundamentos de metodologia científica* (8th ed.). São Paulo: Atlas.
- Lanquar, R. (2007). La nueva dinámica del turismo religioso y espiritual. In *Conferencia Internacional De Córdoba: Turismo Y Religiones: Una Contribución Al Dialogo De Religiones Culturas Y Civilizaciones OMT* 29-31 de octubre de 2007.
- Lashley, C. (2008). Studying hospitality: insights from social sciences. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 8, 69-84.
- Lashley, C. (2015). Hospitalidade e hospitabilidade. *Revista Hospitalidade*, 12(Esp.), 70-92.
- Lashley, C., Lynch, P., & Morrison, A. (2007). *Hospitality: a social lens*. Amsterdam: Elsevier.
- Lashley, C., & Morrison, A. (2000). In search of hospitality: theoretical perspectives and debates. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Lee, T. H., & Crompton, J. (1992). Measuring novelty seeking in tourism. *Annals of Tourism Research*, 19(4), 732-751.
- Leo (2009). *The Experience Pyramid*. Lapland Center of Expertise for the Experience Industry.
- Lessard-Hébert, M., Goyette, G., & Boutin, G. (2005). *Investigação qualitativa: fundamentos e práticas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Lévinas, E. (1996). Deux Dialogues Avec Emmanuel Lévinas. In Ponzio, A. *Sujet et altérité sur Emmanuel Lévinas* (pp. 143-151). Paris: L'Harmattan.
- Lynch, P., Molz, J. G., McIntosh, A., Lugosi, P., & Lashley, C. (2011). Theorizing hospitality (Editorial). *Hospitality & Society*, 1(1), 3-24.
- MacCannell, D. (1976). *The Tourist: A new theory of the leisure class*. New York: Schocken Books.
- MacCannell, D. (2003). *El turista: una nueva teoria de la clase ociosa*. Barcelona: Melusina.

- Maio, C. A. (2004). Turismo Religioso e Desenvolvimento Local. Disponível em http://www.uepg.br/proesp/publicatio/hum/2004_1/05.pdf
- Mauss, M. (2003). Ensaio sobre a dádiva. In P. Neves (Trans.), *Sociologia e antropologia* (pp. 181-278). São Paulo: Cosac Naify.
- Mauss, M. (2013). Ensaio sobre a dádiva: forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. São Paulo: Cosac Naify.
- Meehan, S. (2013). Hospitality in Islam: the joy of honoring guests. *Understanding the Ethics of Islam*.
- Menezes, R. C. (2004). A dinâmica do sagrado: rituais, sociabilidade e santidade num convento do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Relume Dumará.
- Merleau-Ponty, M. (1994). O filósofo e sua sombra. In *Textos Escolhidos (Os Pensadores, Vol. XLI, pp. 271-285)*. São Paulo: Editora Abril.
- Ministério do Turismo. (2022, February 3). Turismo religioso: conheça templos e lugares sagrados para visitar no Brasil. Nayara Oliveira Assessoria de Comunicação do Ministério do Turismo. Disponível em <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/turismo-religioso-conheca-templos-e-lugares-sagrados-para-visitar-no-brasil>
- Molina, E. S. (1991). *Conceptualización del turismo*. México-DF: Limusa.
- Molina, S. (2004). *O pós-turismo* (2nd ed.). São Paulo: Aleph.
- Montandon, A. (2011). *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Senac.
- Montero, P. (1999). Religiões e dilemas da sociedade brasileira. In S. Miceli (Ed.), *O que ler na ciência social brasileira (1970-1995)* (pp. 327-367). São Paulo: Sumaré/ANPOCS/CAPES.
- Moreira, S. C., Franca, M., Lopes-Neto, M., Costa, C., & Fandos-Igado, M. (2023). O turismo religioso e a promoção do património cultural - A pastoral do turismo - Portugal como estudo de caso. In *Religiosidade e património cultural*. Instituto Politécnico de Leiria.
- Moreno, P. A. C. (2016). *A Pastoral Do Turismo E Sua Ambiguidade Estrutural* (Master's thesis, Universidade de São Carlos).
- Moretti, S.L.A. (2015). Encontros de hospitalidade, experiência de consumo e relacionamento com clientes: proposta preliminar para sua integração In: *Seminário Anual da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo*, Natal- RN. Anais... São Paulo: EDUCS.
- Morrison, S., & Crane, F. (2007). Building the service brand by creating and managing an emotional brand experience. *Journal of Brand Management*, 14, 285-293. doi:10.1057/palgrave.bm.2550080
- Morrison, A., & O'Gorman, K. D. (2008). Hospitality studies and hospitality management: A symbiotic relationship? *International Journal of Hospitality Management*, 27, 214-221.
- Mortari, L. (2018). *Filosofia do cuidado*. São Paulo: Paulus.
- Moutinho, L. (1987). Consumer behaviour in tourism. *European Journal of Marketing*, 21(10), 5-44.
- Nouwen, H. J. M. (2011). *Crescer: os três movimentos da vida espiritual* (5th ed.). São Paulo: Paulinas.
- O'Gorman, K. D. (2007). The hospitality phenomenon: philosophical enlightenment? *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, 1, 189-202.
- O'Gorman, K. D. (2010). *The origins of hospitality and tourism*. Oxford: Goodfellow Publishers Limited.
- Oh, H., Fiore, A. M., & Jeoung, M. (2007). *Measuring Experience Economy Concepts:*

Tourism Applications. *Journal of Travel Research*, 46(2), 119-132.

Oliveira, P. A. R. (1985). *Religião e dominação de classe: gênese, estrutura e função do catolicismo romanizado no Brasil*. Petrópolis: Vozes.

Oliveira, C. D. M. de. (2003). Turismo monumentalidade e gestação: escalas e dimensões da visitação religiosa contemporânea. In E. S. Abumanssur (Ed.), *Turismo religioso: ensaios antropológicos sobre religião e turismo* (pp. 165-181). Campinas: Papirus.

Oliveira, C. D. M. de. (2004). *Turismo religioso*. São Paulo: Aleph.

Oliveira, C. D. M. (2006). *Turismo Religioso: uma breve apresentação*. Etur.

Paula, N. M. de. (2002). Hospitalidade em serviços de alimentação. In C. M. de M. Dias (Ed.), *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole.

Perazzolo, O. A., Santos, M. M. C. Dos, & Pereira, S. (2012). L'émotion et la signification de l'expérience touristique. In *Rendez-vous Champlain – Rencontres Franco-Québécoises de Recherche 2012 Bruxelles* (pp. 315-335). Bruxelles: [s.ed.].

Pereira, M. G. (2003). *Epidemiologia: teoria e prática* (7th ed.). Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.

Perez, A. S. (2005). (Coord.). *Introdução à metodologia da pesquisa em turismo*. São Paulo: Rocca.

Perez, D. O. (2007). Os significados dos conceitos de hospitalidade em Kant e a problemática do estrangeiro. *Konvergências Filosofia y Culturas en Diálogo*, 4(15), 23-34.

Pijls, R., Groen, B. H., Galetzka, M., & Pruyn, A. T. H. (2017). Measuring the experience of hospitality: Scale development and validation. *International Journal of Hospitality Management*, 67, 125-133. doi:10.1016/j.ijhm.2017.07.008

Pine II, B. J., & Gilmore, J. H. (1998, July-August). Welcome to the experience economy. *Harvard Business Review*, 76(4), 97-105.

Pine II, B. J., & Gilmore, J. H. (2008). *Autenticidade: Tudo o que os consumidores realmente querem*. Rio de Janeiro: Elsevier.

Pine II, B. J., & Gilmore, J. H. (2011). *The experience economy* (Updated ed.). Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.

Pine II, B. J., & Gilmore, J. H. (2013). The experience economy: past, present, and future. In J. Sundbo & F. Sørensen (Eds.), *Handbook on the Experience Economy* (pp. 21-44). London: Edward Elgar.

Pontificio Consiglio Della Pastorale Per I Migranti E Gli Itineranti. (2009). *Pro materna circa la Concessione di Speciali Facoltà e di Privilegi al Cappellani e al Fedeli dei Singoli Settori della Mobilita Umana*. In *Magistero Pontificio e Documenti della Santa Sede sulla pastorale del turismo*. Città del Vaticano: Libreria Editrice Vaticana.

Pontificia Commissione Migrazione E Turismo. (1989). *L'epoca patristica e la pastorale della mobilità umana*. Padova: Edizioni Messaggero Padova.

Pratas, C. I. C. (2013). *Determinantes do Marketing Experiencial - uma análise do City Breaks em Lisboa* (Master's thesis, Instituto Superior de Gestão, Lisboa).

Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. Nova Hamburgo: Feevale.

Pullman, M. E., & Gross, M. A. (2004). Ability of experience design elements to elicit emotions and loyalty behaviors. *Decision Sciences*, 35(3), 551-578. doi:10.1111/j.0011-7315.2004.02611.x

Quan, S., & Wang, N. (2004). Towards a structural model of the tourist experience: an

illustration from food experiences in tourism. *Tourism Management*, 25(3), 297-305.

Ramos, C. M. Q., Rodrigues, P. M. M., & Rodrigues, J. M. F. (2015). Opportunities, emerging features, and trends in electronic distribution in tourism. *International Journal of Information Systems and Social Change*, 6(4), 17-32.

Ribeiro, H. (2003). Andar com fé e o sentido do chegar. *Caderno Virtual de Turismo*, 3(1).

Sampaio, R. F., & Mancini, M. C. (2007). Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica. *Revista Brasileira de Fisioterapia*, 11(1), 83-89.

Sansolo, D. G. (2004). Indicadores Ambientais De Hospitalidade Em Lugares Turísticos: Uma Reflexão Para O Planejamento. In A. de F. M. Dencker (Ed.), *Planejamento E Gestão Em Turismo E Hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Santos, J. F. O. (2011). Os impactos do turismo religioso: O caso da Semana Santa em Braga (Master's thesis, Universidade Fernando Pessoa, Porto). Retrieved from <https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/2237/1/DM.pdf>

Santos, A. P. (2015). Turismo religioso: uma contribuição de geografia humana. *Geo UERJ*.

Santos, A. M., Barros, A. G. A. L., Alves, M. L. B., & Lazzarini, R. (2021). Diálogos sobre Experiência na Pós-Graduação em Turismo no Brasil. *Anais do XVIII Seminário da ANPTUR*.

Sartori, A. (2022). A governança do turismo religioso na pandemia da Covid-19: O estudo de caso de Nova Trento/SC – Brasil. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 10(1), 117-139.

Schmitt, B. (1999). *Experience marketing: How to get customers to sense, feel, think, act, and relate to your company and brands*. New York: The Free Press.

Schmitt, B. H. (2002). *Marketing experimental*. São Paulo: Nobel.

Schneider, M., & Santos, M. M. C. (2013). Relações de hospitalidade na romaria ao Santuário de Nossa Senhora de Caravaggio–Farroupilha/RS: a ótica do acolhedor. *Revista Hospitalidade*, 10(1), 28-53. Retrieved from <http://www.revistas.univap.br/index.php/hospitalidade/article/view/802>

Schoab, V. A., Lanza, D. A., Manganhoto, R. F., & Fernandes, D. L. (2020). O Compartilhamento das Experiências Vivenciadas na RPPN Ninho do Corvo Prudentópolis/PR no TripAdvisor e sua Classificação nas Esferas da Economia da Experiência. *Revista de Turismo Contemporâneo – RTC*, 8(1), 127-148.

Schulze, G. (1992). *Die Erlebnisgesellschaft: kultursoziologie der Gegenwart*. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Schulze, G. (2005). *Übergang wohin? Kommentar im Jahr 2005*. Universität Bamberg.

Seaton, A. V., & Bennett, M. M. (1996). *Marketing tourism products: Concepts, issues, cases*. London: Thomson Learning.

Selwyn, T. (2000). An anthropology of hospitality. In C. Lashley & A. Morrison (Eds.), *In search of hospitality: theoretical perspectives and debates* (pp. 19-37). Oxford: Butterworth-Heinemann.

Serrallonga, S.A, Hakobyan, K. (2011). Turismo religioso y espacios sagrados: una propuesta para los santuarios de Catalunya. 59 *Revista Iberoamericana de Turismo*, 1(1), 63-82.

Secretaria de Turismo [SETUR]. (2020). *Plano Estratégico de Marketing Turístico de Salvador*.

Secretaria de Turismo do Estado da Bahia. (2023, April 13). Setur-BA promove São João da Bahia nos quatro principais polos emissores de turistas nacionais. Disponível em <https://saojoonabahia.com.br/2023/04/13/setur-ba-promove-sao-joao-da-bahia-nos-quatro-principais-polos-emissores-de-turistas-nacionais/>

Silva, P. (2004). *Vocabulário Jurídico* (24th ed.). Rio de Janeiro: Editora Forense.

Silva, M. (2022). Um dia disfarçado de turista solitário nos pontos mais visitados de Salvador. *Jornal CORREIO*. Disponível em <https://www.correio24horas.com.br/salvador/um-dia-disfarcado-de-turista-solitario-nos-pontos-mais-visitados-de-salvador-0222>.

Silva, A. C. B., Mendes Filho, L. (2016). A influência das tecnologias da informação e comunicação nos destinos inteligentes. *Anais... XXI Seminário de Pesquisa do Centro de Ciências Sociais Aplicadas*. Natal-RN, Brasil

Silveira, E. (2003). Turismo Religioso Mercado e Pós-Modernidade. In R. Dias & E. Silveira (Eds.), *Turismo Religioso: ensaios e reflexões*. Campinas: Alínea.

Steil, C. (2003). Peregrinação, Romaria e Turismo religioso: raízes etimológicas e interpretações antropológicas. In E. S. Abumanssur (Ed.), *Turismo Religioso: Ensaio antropológico sobre religião e turismo* (pp. 105-124). Campinas, SP: Papirus.

Steil, C. A., & Carneiro, S. S. (2008). Peregrinações, Turismo e Nova Era: Caminhos de Santiago de Compostela no Brasil. *Religião e Sociedade*, 28(2), 105-124.

Sweeney, M., & Lynch, P. A. (2007). Explorations of the host's relationship with the commercial home. *Tourism & Hospitality Research*, 7(2), 116-130.

Tadini, R. F., & Melquíades, T. (2010). *Fundamentos do Turismo* (Vol. 1). Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ.

Tasci, A. D. A., & Semrad, K. J. (2016). Developing a scale of hospitableness: A tale of two worlds. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 30-41. doi:10.1016/j.ijhm.2015.11.006

Telfer, E. (1996). *Food for thought: philosophy and food*. New York: Routledge.

Telfer, E. (2000). The philosophy of hospitableness. In C. Lashley & A. Morrison (Eds.), *In search of hospitality: theoretical perspectives and debates* (pp. 1-16). Oxford: Butterworth-Heinemann.

Telfer, E. (2004). A filosofia da hospitabilidade. In C. Lashley & A. Morrison (Eds.), *Em Busca Da Hospitalidade: Perspectivas de Um Mundo Globalizado* (pp. 54-78). São Paulo: Manole.

Toigo, G. L. (2021). A constituição de roteiros turísticos religiosos: um estudo de caso no caminho Padre João Schiavo (Caxias do Sul-RS) (Master's thesis, Universidade de Caxias do Sul).

Tripadvisor. (2023). *Basilica do Senhor do Bonfim*. Disponível em https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g2344087-d2349232-Reviews-or10-Basilica_Do_Senhor_Do_Bonfim-Senhor_Do_Bonfim_State_of_Bahia.html

Tussyadiah, I. P. (2014). Toward a theoretical foundation for experience design in tourism. *Journal of Travel Research*, 53(5), 543-564.

United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2009). *Statutes*. Madrid: UNWTO.

Uriely, N. (2005). The tourist experience: Conceptual developments. *Annals of Tourism Research*, 32(1), 199-216.

Valle, E. (1998). *Psicologia e experiência religiosa*, São Paulo, Editora Loyola.

Van Boven, L., & Gilovich, T. (2003). To do or to have? That is the question. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(6), 1193-1202.

Villa Gonzalez, L. T. (2016). *Estar no mundo sem ser do mundo: alguns casos da Jornada Mundial da Juventude (JMJ) Rio 2013* (Doctoral thesis, Universidade do Estado do Rio de Janeiro).

Wada, E. K. (2003). Reflexões de uma Aprendiz da Hospitalidade. In A. de F. M. Dencker & M. S. Bueno (Eds.), *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades* (pp. 181-198). São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Walker, J. R. (2002). *Introdução à hospitalidade*. São Paulo: Manole.

Wernet, A. (2000). *Peregrinação a Aparecida: das romarias programadas ao turismo religioso*.

In A. B. Rodrigues (Ed.), *Turismo modernidade globalização* (pp. 327-352). São Paulo: Hucitec.

Xavier, T.M. (2019). *Experiência, hospitalidade e intenção de retorno: um estudo exploratório com visitantes do Beach Park* (Bachelor's thesis, Universidade Federal do Rio Grande do Norte).

Yarnal, C. M. (2004). Place attachment among seasonal and permanent home tourists: The case of coastal tourism in the mid-Atlantic region. *Tourism Geographies*, 6(1), 62-79.

Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (2nd ed., D. Grassi, Trans.). Porto Alegre: Bookman.

Zilles, U. (2015). *Teoria do conhecimento e teoria da ciência* (3rd ed.). São Paulo: Paulus.

Zoltowski, A. P. C., Costa, A. B., Teixeira, M. A. P., & Koller, S. H. (2014). Qualidade Metodológica das Revisões Sistemáticas em Periódicos de Psicologia Brasileiros. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 30(1), 97-104.

APÊNDICES

Apêndice A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

EU, _____, abaixo assinado, fui convidado a participar voluntariamente da pesquisa intitulada “**Pastoral do Turismo: a hospitalidade no cenário da fé católica**”, coordenado pela doutoranda Adriana Melo Santos, cujo objetivo é **compreender as diferentes formas de atuação da Pastoral do Turismo a partir das experiências de hospitalidade no cenário da fé católica**. A minha participação no referido estudo será no sentido de responder perguntas, além de permitir ser fotografado (a) e capturado áudio das entrevistas.

Assim, declaro que fui esclarecido dos objetivos, justificativa e demais condições que envolvem essa pesquisa e declaro que tenho total conhecimentos dos direitos e das condições que me foram asseguradas, descritas abaixo:

1. A garantia de ser informado e ter respondida qualquer pergunta ou esclarecimentos sobre os procedimentos, objetivos e decorrências deste estudo;
2. A garantia de que não serei pessoalmente identificado, a despeito da publicação dos dados do estudo, e que terei resguardada minha privacidade;
3. A liberdade de deixar de participar do estudo, a qualquer momento, sem ônus ou constrangimento;
4. A garantia de que me será prestada informação regular, sempre que solicitada, durante todas as etapas do estudo;

Declaro ainda que estou ciente e concordo com todas as condições que me foram apresentadas e que, livremente, manifesto minha vontade de participar da pesquisa acima citada. Recebi uma cópia deste termo de consentimento e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

_____, _____, de _____, 2022.

Ass. Participante

Ass. Pesquisador

Apêndice B - Roteiro de entrevista para agentes da Pastoral do Turismo



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

INSTRUMENTO DE PESQUISA ROTEIRO DE ENTREVISTA – AGENTE DA PASTORAL DO TURISMO

PERFIL DOS ENTREVISTADOS
• Nome completo: • Endereço: • Idade: • Gênero: • Estado civil: • Grau de escolaridade: • Está vinculado a qual atrativo turístico dos Roteiros de Fé Católica de Salvador?
A atuação pastoral
1. Fundação, motivação inicial e coordenação do Núcleo da Pastur
2. Dimensão do grupo e perfil dos componentes do Núcleo da Pastur
3. Cargo/ Função na Pastur
4. Ano de ingresso na função:
5. Responsabilidades religiosas:
6. Antes de ingressar na Pastur já integrava outra Pastoral? Qual?
7. Qual a sua trajetória até chegar à Pastur?
8. O que te motiva a ser um Agente da Pastur?
9. Você participou de alguma formação para subsidiar sua atuação na Pastur? Qual (is)?
10. Você participou de alguma formação para agentes na implantação da Pastur ministrada pelo Pe. Manoel? Se sim, como a avalia?
11. O que mais te marcou no seu trabalho pastoral no âmbito da Pastur?
12. O que você pensa sobre a ação que realiza na Pastur?
13. Como as dimensões da Pastur são mobilizadas em sua atuação?
14. Você sente que seu trabalho pastoral tem retorno social? Comente.
15. Qual o desafio de falar do sagrado a partir de um discurso diverso? Você se sente preparado (a)?
16. Como avalia a articulação da Pastur junto ao trade turístico e organismos oficiais do turismo?
17. O que você entende por Turismo?
A hospitalidade no âmbito da Pastur
18. O que você entende por Hospitalidade?

19. Você diria que a Igreja a qual está vinculada é hospitaleira? Comente.
20. Qual é o papel da Pastur na hospitalidade cristã/religiosa?
21. Quais princípios religiosos fundamentam esta hospitalidade/acolhimento?
22. De que forma é pensada a hospitalidade pelo serviço sob sua responsabilidade?
23. Quais ações são realizadas/disponibilizadas para oportunizar a hospitalidade?
24. Como as características/ações da Pastur contribuem para a experiência de fé de turistas e/ou peregrinos?
As experiências de fé nos Roteiros de Fé Católica em Salvador
25. Como acontece a visita nesta Igreja integrada aos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
26. Qual a sua opinião sobre as visitas nesta Igreja? Quais são as diferenças, se houverem, das que são integradas aos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
27. Quais são as áreas disponíveis para recepção de peregrinos e turistas?
28. Qual a capacidade de acolhimento do local?
29. Qual o movimento anual de peregrinos e turistas?
30. Como avalia a infraestrutura (da cidade e da Igreja) para receber turistas e/ou peregrinos?
31. O que a Pastur tem feito para o fomento do Turismo Religioso a partir dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
32. Você conhece todos os Roteiros de Fé Católica em Salvador? Justifique.
33. Com a inserção nos Roteiros de Fé Católica em Salvador houve aumento dos visitantes? E quais os impactos positivos e negativos?
34. Existe diferença entre o turista, o peregrino e o turista religioso que vem conhecer o local? Ou é a mesma coisa?
35. Existe maior preocupação com a comercialização de produtos ou com a religiosidade dos visitantes? Ou essas atividades podem existir ao mesmo tempo nesse espaço?
36. Na sua avaliação, a religiosidade é importante na cultura de Salvador? Ocorreram mudanças após a canonização de Santa Dulce dos Pobres?

Apêndice C – Protocolo da entrevista de grupo focal para os agentes da Pastoral do Turismo



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO
INSTRUMENTO DE PESQUISA

**PROTOCOLO DA ENTREVISTA DE GRUPO FOCAL
COORDENADORES DOS NÚCLEOS DA PASTORAL DO TURISMO**

Fase inicial (fique à vontade) - Como se sabe pelo Termo de Consentimento, esta entrevista faz parte de uma pesquisa sobre Pastoral do Turismo no âmbito do Doutorado em Turismo, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Convidei-os para serem entrevistados/a com o objetivo de aprofundar as impressões sobre os Roteiros de Fé Católica em Salvador . As entrevistas são anônimas e as suas respostas são confidenciais. A entrevista será gravada, tal como autorizada na declaração de consentimento informado, para facilitar a transcrição e análise dos dados. Muito obrigada, pela sua participação.	
1.	Para você, qual o significado do termo Turismo Religioso?
2.	Qual a origem dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
3.	Quais foram as maiores dificuldades para a formação dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
4.	Quem foram os atores mais atuantes da formatação Roteiros de Fé Católica em Salvador?
5.	O que motiva a visitação dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
6.	Como o processo canônico de Santa Dulce dos Pobres contribuiu para a formação dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
7.	Como avalia as condições dos Roteiros de Fé Católica em Salvador e o que deve ser melhorado para receber turistas/peregrinos?
8.	Qual o potencial dos Roteiros de Fé Católica em Salvador para a promoção do Turismo Religioso?
9.	Como a Igreja faz o gerenciamento da visitação no roteiro supracitado?
10.	De que forma a comunidade é inserida nos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
11.	Você acredita que a instituição de uma estrutura de interação e de participação de atores sociais e partes interessadas seria necessária para o desenvolvimento e a gestão roteiro supracitado? Se sim, cite um exemplo de entidade como referência
12.	Você participou de alguma forma da criação dos Roteiros de Fé Católica em Salvador? Como?
13.	Qual foi o papel desempenhado pela Pastur no desenvolvimento do roteiro turístico em questão?
14.	Com quais atores a Igreja tem cooperado mais frequentemente na viabilização do roteiro? De que forma?
Fase final: pedir um feedback da entrevista	

15. Antes de terminarmos, gostaria de acrescentar algo que não foi abordado durante a entrevista?
16. Como se sentiu ao ser entrevistado/a?

Apêndice D - Roteiro de entrevista para agentes das demais pastorais que integram ações de acolhimento de visitantes



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

**INSTRUMENTO DE PESQUISA
ROTEIRO DE ENTREVISTA – AGENTE DAS DEMAIS PASTORAIS
RELACIONADAS AO ACOLHIMENTO**

PERFIL DO ENTREVISTADO
• Nome completo: • Endereço: • Idade: • Gênero: • Estado civil: • Grau de escolaridade: • Pastoral a qual está vinculado (a):
A atuação pastoral
1. Fundação, motivação inicial e coordenação do Núcleo Pastoral
2. Dimensão do grupo e perfil dos componentes do Núcleo Pastoral
3. Responsabilidades religiosas:
4. O que te motiva a ser um Agente Pastoral?
5. Você sente que seu trabalho pastoral tem retorno social? Comente.
O acolhimento no âmbito Pastoral
6. O que você entende por Turismo?
7. O que você entende por Hospitalidade?
8. Você diria que a Igreja a qual está vinculada é hospitaleira? Comente.
9. Qual é o papel da Igreja na hospitalidade cristã-religiosa?
10. Quais princípios religiosos fundamentam esta hospitalidade?
11. De que forma é pensada a hospitalidade pelo serviço sob sua responsabilidade?
12. Quais ações são realizadas/disponibilizadas para oportunizar a hospitalidade?
13. Você acredita que a pastoral a que integra desempenha a hospitalidade?
14. Como as características/ações pastorais contribuem para a experiência de fé de turistas e/ou peregrinos?
As experiências de fé nos Roteiros de Fé Católica em Salvador
15. Como acontece a visita nesta Igreja integrada aos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
16. Qual a sua opinião sobre as visitas nesta Igreja? Quais são as diferenças, se houverem, das que são integradas aos Roteiros de Fé Católica em Salvador?

17. Quais são as áreas disponíveis para recepção de peregrinos e turistas?
18. Qual a capacidade de acolhimento do local?
19. Qual o movimento anual de peregrinos e turistas?
20. Como avalia a infraestrutura (da cidade e da Igreja) para receber turistas e/ou peregrinos?
21. O que a Igreja tem feito para o fomento do Turismo Religioso a partir dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
22. Você conhece todos os Roteiros de Fé Católica em Salvador? Justifique.
23. Com a inserção nos Roteiros de Fé Católica em Salvador houve aumento dos visitantes? E quais os impactos positivos e negativos?
24. Existe diferença entre o turista, o peregrino e o turista religioso que vem conhecer o local? Ou é a mesma coisa?
25. Existe maior preocupação com a comercialização de produtos ou com a religiosidade dos visitantes? Ou essas atividades podem existir ao mesmo tempo nesse espaço?
26. Na sua avaliação, a religiosidade é importante na cultura de Salvador? Ocorreram mudanças após a canonização de Santa Dulce dos Pobres?

Apêndice E - Roteiro de entrevista para Bispo Referencial da Pastoral do Turismo



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

INSTRUMENTO DE PESQUISA ROTEIRO DE ENTREVISTA – BISPO REFERENCIAL DA PASTORAL DO TURISMO

PERFIL DO ENTREVISTADO
• Nome completo: • Idade: • Grau de escolaridade:
A Pastoral do Turismo
1. Fundação, motivação inicial, dimensão do grupo, perfil dos componentes da Pastur
2. Ano de ingresso na Pastur:
3. Qual a sua trajetória até chegar à Pastur?
4. Como as dimensões da Pastur são mobilizadas?
5. Qual o desafio de falar do sagrado a partir de um discurso diverso?
6. Como avalia a articulação da Pastur junto ao trade turístico e organismos oficiais do turismo?
7. Qual o atual momento e os maiores desafios da Pastur?
8. A Pastur Brasil se inspira em alguma experiência/modelo de outro (s) país (es)? Justifique.
9. Qual a perspectiva/ ações futuras para formações no âmbito da Pastur?
A hospitalidade no âmbito da Pastur
10. O que você entende por Hospitalidade?
11. Qual é o papel da Pastur na hospitalidade cristã/religiosa?
12. Quais princípios religiosos fundamentam esta hospitalidade?
13. Como as características/ações da Pastur contribuem para a experiência de fé de turistas e/ou peregrinos?
14. Quais outros grupos/ pastorais auxiliam a Pastur na consecução de sua missão?
As experiências de fé e o Turismo Religioso
15. O que a Pastur tem feito para o fomento do Turismo Religioso?
16. Como o senhor avalia hoje as práticas comerciais de turismo católico?
17. O senhor conhece os Roteiros de Fé Católica em Salvador? Justifique.
18. Existe diferença entre o turista, o peregrino e o turista religioso? Ou é a mesma coisa?

Apêndice F - Roteiro de entrevista para Coordenador Nacional da Pastoral do Turismo



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

INSTRUMENTO DE PESQUISA ROTEIRO DE ENTREVISTA – COORDENADOR NACIONAL DA PASTORAL DO TURISMO

PERFIL DO ENTREVISTADO
• Nome completo: • Endereço: • Idade: • Grau de escolaridade:
A Pastoral do Turismo
1. Fundação, motivação inicial, dimensão do grupo, perfil dos componentes da Pastur
2. Ano de ingresso na função:
3. Responsabilidades religiosas:
4. Antes de ingressar na Pastur já integrava outra Pastoral? Qual?
5. Qual a sua trajetória até chegar à Pastur?
6. Você participou de alguma formação para subsidiar sua atuação na Pastur? Qual (is)?
7. Como funciona a formação para implantação da Pastur?
8. Qual a perspectiva/ ações futuras para formações no âmbito da Pastur?
9. O que mais te marcou no seu trabalho pastoral no âmbito da Pastur?
10. Quantos Núcleos da Pastur estão implantados no Brasil?
11. Como as dimensões da Pastur são mobilizadas?
12. Você sente que seu trabalho pastoral tem retorno social? Comente.
13. Qual o desafio de falar do sagrado a partir de um discurso diverso? Você se sente preparado (a)?
14. Como avalia a articulação da Pastur junto ao trade turístico e organismos oficiais do turismo?
15. O que você entende por Turismo?
16. Qual o atual momento e os maiores desafios da Pastur?
17. A Pastur Brasil se inspira em alguma experiência/modelo de outro (s) país (es)? Justifique.
A hospitalidade no âmbito da Pastur
18. O que você entende por Hospitalidade?
19. Qual é o papel da Pastur na hospitalidade cristã/religiosa?
20. Quais princípios religiosos fundamentam esta hospitalidade?
21. De que forma é pensada a hospitalidade pelo serviço sob sua responsabilidade?
22. Quais ações são realizadas/disponibilizadas para oportunizar a hospitalidade?
23. Como as características/ações da Pastur contribuem para a experiência de fé de turistas e/ou peregrinos?

As experiências de fé nos Roteiros de Fé Católica em Salvador
24. Como o senhor avalia hoje as práticas comerciais de turismo católico?
25. Como acontece a visita nos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
26. Como descreveria o discurso do sagrado nas experiências de fé católica da cidade em Salvador?
27. O que a Pastur tem feito para o fomento do Turismo Religioso a partir dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
28. Com a inserção nos Roteiros de Fé Católica em Salvador houve aumento dos visitantes? E quais os impactos positivos e negativos?
29. Existe diferença entre o turista, o peregrino e o turista religioso que vem conhecer o local? Ou é a mesma coisa?
30. Existe maior preocupação com a comercialização de produtos ou com a religiosidade dos visitantes? Ou essas atividades podem existir ao mesmo tempo nesse espaço?
31. Na sua avaliação, a religiosidade é importante na cultura de Salvador? Ocorreram mudanças após a canonização de Santa Dulce dos Pobres?
32. Qual a origem dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
33. Quais foram as maiores dificuldades para a formação dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
34. Quem foram os atores mais atuantes da formatação Roteiros de Fé Católica em Salvador?
35. Como avalia as condições dos Roteiros de Fé Católica de Salvador e o que deve ser melhorado para receber turistas/peregrinos?
36. Qual o potencial dos Roteiros de Fé Católica em Salvador para a promoção do Turismo Religioso?
37. Como a Igreja faz o gerenciamento da visitação no roteiro supracitado?
38. De que forma a comunidade é inserida nos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
39. Você acredita que a instituição de uma estrutura de interação e de participação de atores sociais e partes interessadas seria necessária para o desenvolvimento e a gestão do roteiro supracitado? Se sim, cite um exemplo de entidade como referência
40. Qual foi o papel desempenhado pela Pastur no desenvolvimento do roteiro turístico em questão?
41. Com quais atores a Igreja tem cooperado mais frequentemente na viabilização do roteiro? De que forma?

Apêndice G – Protocolo de entrevista para representantes do poder público



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

INSTRUMENTO DE PESQUISA ROTEIRO DE ENTREVISTA – REPRESENTANTES DO PODER PÚBLICO PERFIL DOS ENTREVISTADOS

• Nome completo: • Idade: • Grau de escolaridade: • Atividade Profissional: • Responsabilidades administrativas:
A relação com a Pastoral do Turismo
1. Como avalia a articulação da Pastur junto ao trade turístico e organismos oficiais do turismo?
2. Como a Pastur pode contribuir para o Turismo?
3. O que você entende por Turismo?
4. Quais ações/linhas de investimentos da secretaria podem beneficiar o Turismo Religioso e a Pastur?
5. Qual o panorama do Turismo Religioso?
A hospitalidade no âmbito da Pastur
6. O que você entende por Hospitalidade?
7. Qual é o papel da Pastur na hospitalidade cristã/religiosa?
As experiências de fé nos Roteiros de Fé Católica em Salvador
8. Como o senhor avalia hoje as práticas comerciais de turismo católico?
9. A administração pública tem promovido o estado/município como destino de turismo religioso? De que forma?
10. O que o poder público tem feito para o fomento do Turismo Religioso a partir dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
11. Como se dá o diálogo entre o poder público e a Igreja na promoção dos roteiros em questão?
12. Qual o papel desempenhado pela Administração Pública no desenvolvimento dos roteiros em questão?
13. Com a inserção nos Roteiros de Fé Católica em Salvador houve aumento dos visitantes? E quais os impactos positivos e negativos?
14. Como separar turistas de peregrinos para fins de pesquisa?
15. Na sua avaliação, a religiosidade é importante na cultura de Salvador? Ocorreram mudanças após a canonização de Santa Dulce dos Pobres?
16. Qual a origem dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
17. Quais foram as maiores dificuldades para a formação dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?

18. Quem foram os atores mais atuantes da formatação Roteiros de Fé Católica em Salvador?
19. Como avalia as condições dos Roteiros de Fé Católica em Salvador e o que deve ser melhorado para receber turistas/peregrinos?
20. Qual o potencial dos Roteiros de Fé Católica em Salvador para a promoção do Turismo Religioso?
21. Você acredita que a instituição de uma estrutura de interação e de participação de atores sociais e partes interessadas seria necessária para o desenvolvimento e a gestão do roteiro supracitado? Se sim, cite um exemplo de entidade como referência
22. Com quais atores o poder público tem cooperado mais frequentemente na viabilização do roteiro? De que forma?

Apêndice H – Protocolo de entrevista para representantes do SEBRAE



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

INSTRUMENTO DE PESQUISA ROTEIRO DE ENTREVISTA – REPRESENTANTES DO SEBRAE

PERFIL DOS ENTREVISTADOS
• Nome completo: • Idade: • Grau de escolaridade: • Atividade Profissional: • Responsabilidades administrativas:
A relação com a Pastoral do Turismo
1. Como avalia a articulação da Pastur junto ao trade turístico e organismos oficiais do turismo?
2. Como a Pastur pode contribuir para o Turismo?
3. O que você entende por Turismo?
4. Quais ações/linhas de investimentos que podem beneficiar o Turismo Religioso e a Pastur?
5. Qual o panorama do Turismo Religioso?
A hospitalidade no âmbito da Pastur
6. O que você entende por Hospitalidade?
7. Qual é o papel da Pastur na hospitalidade cristã/religiosa?
As experiências de fé nos Roteiros de Fé Católica em Salvador
8. Como avalia hoje as práticas comerciais de turismo católico?
9. O que o SEBRAE tem feito para o fomento do Turismo Religioso a partir dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
10. Como se dá o diálogo entre o SEBRAE e a Igreja na promoção dos roteiros em questão?
11. Qual o papel desempenhado pelo SEBRAE no desenvolvimento dos roteiros em questão?
12. Com a inserção nos Roteiros de Fé Católica em Salvador houve aumento dos visitantes? E quais os impactos positivos e negativos?
13. Na sua avaliação, a religiosidade é importante na cultura em Salvador? Ocorreram mudanças após a canonização de Santa Dulce dos Pobres?
14. Qual a origem dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
15. Quais foram as maiores dificuldades para a formação dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
16. Quais foram os atores mais atuantes da formatação Roteiros de Fé Católica de Salvador?
17. Como avalia as condições dos Roteiros de Fé Católica em Salvador e o que deve ser melhorado para receber turistas/peregrinos?
18. Qual o potencial dos Roteiros de Fé Católica em Salvador para a promoção do Turismo Religioso?

19. Você acredita que a instituição de uma estrutura de interação e de participação de atores sociais e partes interessadas seria necessária para o desenvolvimento e a gestão do roteiro supracitado? Se sim, cite um exemplo de entidade como referência
20. Com quais atores o SEBRAE tem cooperado mais frequentemente na viabilização do roteiro? De que forma?

Apêndice I – Protocolo de entrevista para Guias de Turismo



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

INSTRUMENTO DE PESQUISA ROTEIRO DE ENTREVISTA – GUIAS DE TURISMO

PERFIL DOS ENTREVISTADOS
• Nome completo: • Idade: • Gênero: • Estado civil: • Grau de escolaridade: • Trabalha com quais Roteiros de Fé Católica de Salvador?
A relação com a Pastoral do Turismo
1. Como avalia a articulação da Pastur junto ao trade turístico e organismos oficiais do turismo?
2. Como a Pastur pode contribuir para o Turismo?
3. O que você entende por Turismo?
4. Qual o panorama do Turismo Religioso?
5. Quais adaptações realiza na narrativa para contemplar os diversos públicos?
A hospitalidade no âmbito da Pastur
6. O que você entende por Hospitalidade?
7. Qual é o papel da Pastur na hospitalidade cristã/religiosa?
As experiências de fé nos Roteiros de Fé Católica em Salvador
8. Como o senhor avalia hoje as práticas comerciais de turismo católico?
9. Como se dá o diálogo entre os Guias de Turismo e a Igreja na promoção dos roteiros em questão?
10. Qual o papel desempenhado pelos Guias de Turismo no desenvolvimento dos roteiros em questão?
11. Com a inserção nos Roteiros de Fé Católica em Salvador houve aumento dos visitantes? E quais os impactos positivos e negativos?
12. Qual o perfil, duração média, motivação principal e itinerários (mais procurados) do turista religioso/peregrino que atende?
13. Existe diferença entre o turista, o peregrino e o turista religioso que vem conhecer o local? Ou é a mesma coisa?
14. Você realiza pesquisas de satisfação juntos aos clientes para mensurar satisfação? Quais são os resultados?
15. Na sua avaliação, a religiosidade é importante na cultura de Salvador? Ocorreram mudanças após a canonização de Santa Dulce dos Pobres?

16. Qual a origem dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
17. Como avalia as condições dos Roteiros de Fé Católica de Salvador e o que deve ser melhorado para receber turistas/peregrinos?
18. Qual o potencial dos Roteiros de Fé Católica em Salvador para a promoção do Turismo Religioso?
19. Você participou de alguma forma da criação dos Roteiros de Fé Católica em Salvador ? Como?
20. Você acredita que a instituição de uma estrutura de interação e de participação de atores sociais e partes interessadas seria necessária para o desenvolvimento e a gestão do roteiro supracitado? Se sim, cite um exemplo de entidade como referência

Apêndice J – Protocolo de entrevista para Agentes de Viagens



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO
INSTRUMENTO DE PESQUISA
ROTEIRO DE ENTREVISTA – AGENTES DE VIAGENS

PERFIL DOS ENTREVISTADOS
● Nome completo: ● Idade: ● Gênero: ● Estado civil: ● Grau de escolaridade: ● Trabalha com quais Roteiros de Fé Católica de Salvador?
A relação com a Pastoral do Turismo
1. Como avalia a articulação da Pastur junto ao trade turístico e organismos oficiais do turismo?
2. Como a Pastur pode contribuir para o Turismo?
3. O que você entende por Turismo?
4. Qual o panorama do Turismo Religioso?
5. Quais adaptações realiza na narrativa para contemplar os diversos públicos?
A hospitalidade no âmbito da Pastur
6. O que você entende por Hospitalidade?
7. Qual é o papel da Pastur na hospitalidade cristã/religiosa?
As experiências de fé nos Roteiros de Fé Católica em Salvador
8. Como avalia hoje as práticas comerciais de turismo católico?
9. Como se dá o diálogo entre os Agentes de Viagens e a Igreja na promoção dos roteiros em questão?
10. Qual o papel desempenhado pelos Agentes de Viagens no desenvolvimento dos roteiros em questão?
11. Com a inserção nos Roteiros de Fé Católica em Salvador houve aumento dos visitantes? E quais os impactos positivos e negativos?
12. Qual o perfil, duração média, motivação principal e itinerários (mais procurados) do turista religioso/peregrino que atende?
13. Existe diferença entre o turista, o peregrino e o turista religioso que vem conhecer o local? Ou é a mesma coisa?
14. Você realiza pesquisas de satisfação juntos aos clientes para mensurar satisfação? Quais são os resultados?
15. Na sua avaliação, a religiosidade é importante na cultura de Salvador? Ocorreram mudanças após a canonização de Santa Dulce dos Pobres?
16. Qual a origem dos Roteiros de Fé Católica em Salvador?
17. Como avalia as condições dos Roteiros de Fé Católica em Salvador e o que deve ser

melhorado para receber turistas/peregrinos?
18. Qual o potencial dos Roteiros de Fé Católica em Salvador para a promoção do Turismo Religioso?
19. Você participou de alguma forma da criação dos Roteiros de Fé Católica em Salvador ? Como?
20. Você acredita que a instituição de uma estrutura de interação e de participação de atores sociais e partes interessadas seria necessária para o desenvolvimento e a gestão do roteiro supracitado? Se sim, cite um exemplo de entidade como referência

Apêndice L - Roteiro de entrevista para Turista/Peregrino



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO
INSTRUMENTO DE PESQUISA
ROTEIRO DE ENTREVISTA – VISITANTES

PERFIL DO ENTREVISTADO
● Nome completo: ● Endereço: ● Idade: ● Grau de escolaridade: ● Renda: ● Religião: ● Tempo de permanência: ● Hospedagem: Meio de transporte utilizado: ● Você se declara como: () Peregrino () Visitante () Turista () Outro.
A hospitalidade no âmbito da Pastur
1. O que você entende por Hospitalidade?
2. Quais princípios religiosos fundamentam a hospitalidade/acolhimento?
3. Quais ações são realizadas/disponibilizadas para oportunizar a hospitalidade?
4. Você conhece a Pastur?
5. Você acredita que a Pastur desempenha a hospitalidade cristã/religiosa?
6. Como as características/ações da Pastur contribuem para a experiência de fé de turistas e/ou peregrinos?
As experiências de fé nos Roteiros de Fé Católica de Salvador
7. Já visitou anteriormente alguns dos atrativos que integram o roteiro? Quais e quantas vezes?
8. Quais experiências de fé realizou que integram os Roteiros de Fé Católica em Salvador?
9. O que mais lhe impactou na experiência de fé acima relacionada?
10. Experiência de participação nos Roteiros de Fé Católica em Salvador (o que representa estar /participar)
11. Como avalia as visitas e atividades durante o roteiro turístico quanto a concretização do significado sagrado?
12. Qual a sua principal motivação para realização do roteiro?
13. Você fez alguma preparação antes ? Como?
14. Quais serviços usufruiu durante a experiência?
15. Você comprou souvenirs (lembrancinhas), produtos religiosos ou outras mercadorias?
16. Como avalia as condições dos Roteiros de Fé Católica em Salvador e o que deve ser melhorado para receber turistas/peregrinos?
17. Manifestações/destaques sobre acolhimento/hospitalidade
18. Destaques sobre os Roteiros de Fé Católica em Salvador a um eventual futuro turista/peregrino
19. Você pensa em fazer novamente o roteiro? Comente.

Instruções para preenchimento: Este opinário contém afirmações que devem ser concordantes ou discordantes da opinião da pessoa. Para isso utilize a seguinte escala Likert para escolher a melhor opção que se enquadra com sua opinião:

A – discordo totalmente.

B- concordo totalmente.

C- não sabe.

Utilize as letras (A, B, C) para assinalar a sua resposta para cada afirmação, de maneira que haja concordância ou discordância da afirmação.

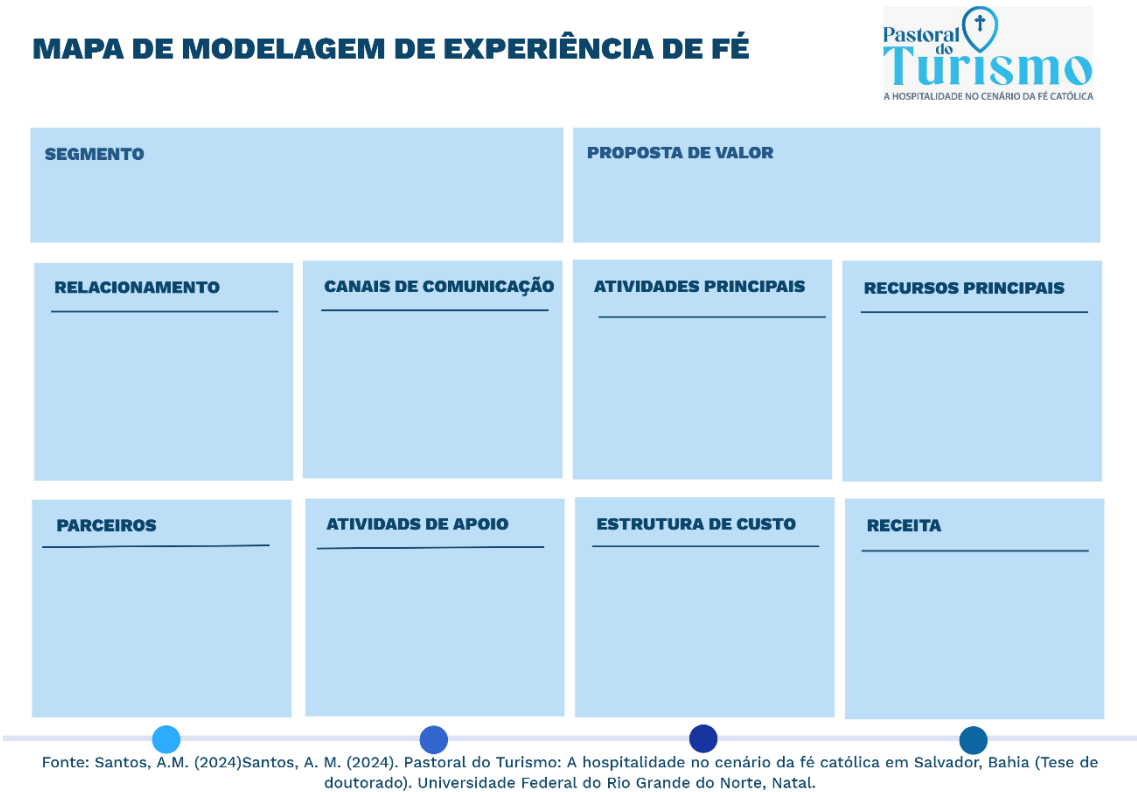
AFIRMAÇÕES	A	B	C
1. A experiência tornou-me numa pessoa mais bem informada.			
2. Aprendi muito durante esta visita			
3. Esta experiência estimulou a minha curiosidade de aprender coisas novas.			
4. Foi uma experiência de aprendizagens reais.			
5. A experiência foi altamente educativa para mim			
6. A experiência realmente melhorou as minhas habilidades.			
7. Senti um verdadeiro sentimento de harmonia.			
8. Só estar aqui foi muito agradável			
9. A experiência transmite tranquilidade			
10. A experiência é bastante atrativa			
11. A experiência da cidade transmite atenção pelos detalhes			
12. A experiência proporciona-me associações de prazer.			
13. As atividades oferecidas pela experiência eram divertidas de assistir			
14. Assistir aos outros a executarem as atividades foi cativante.			

15. Eu realmente gostei de ver o que os outros faziam			
16. Observar as atividades realizadas pelos outros foi muito divertido			
17. As atividades oferecidas pela cidade eram entretidas.			
18. O que os outros fizeram foi chato de assistir.			
19. Eu senti que desempenhei uma personagem diferente aqui			
20. Senti como se estivesse a viver num tempo e lugar diferente			
21. A experiência me levou a imaginar que era outra pessoa qualquer.			
22. Senti que escapei completamente da realidade.			
23. Senti que estava num mundo diferente.			
24. Esqueci-me completamente da minha rotina diária.			
25. Vou ficar com lembranças maravilhosas desta cidade			
26. Irei recordar muitas coisas positivas da experiência nesta cidade			
27. Não vou esquecer a minha experiência nesta cidade.			

Tendo em conta a experiência dos Roteiros de Fé Católica em Salvador, avalie os seguintes itens numa escala de 1 (nada mesmo) a 7 (muitíssimo):

	1 nada mesmo						7 muitíssimo
Quanto é que foi interessante a sua experiência?							
Quanto é que foi estimulante a sua experiência?							
Quanto é que foi excitante a sua experiência?							
Quanto é que foi agradável a sua experiência?							

Apêndice M - Mapa de Modelagem de Experiências de Fé



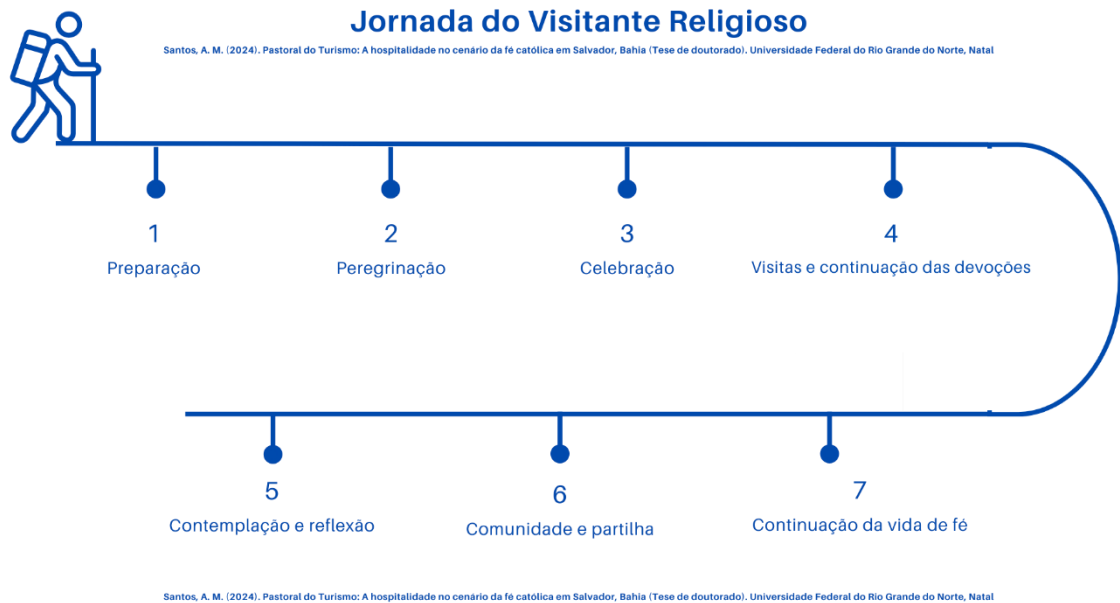
Apêndice N - Framework de Avaliação das Experiências de Hospitalidade

Framework de Avaliação das Experiências de Hospitalidade

Santos, A. M. (2024). Pastoral do Turismo: A hospitalidade no cenário da fé católica em Salvador, Bahia (Tese de doutorado). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal



Apêndice O - Jornada do Visitante Religioso



Carta de Anuência do Bispo Referencial da Pastur Brasil

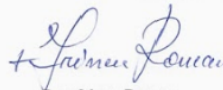


CARTA DE ANUÊNCIA

Eu, **DOM IRINEU ROMAN, CSJ** na qualidade de **Bispo referencial da Pastoral do Turismo no Brasil**, autorizo a realização da pesquisa intitulada: **"PASTORAL DO TURISMO: A HOSPITALIDADE NO CENÁRIO DA FÉ CATÓLICA"**, a ser conduzida sob a responsabilidade da pesquisadora Profa. Msc. Adriana Melo Santos.

Esta declaração é válida apenas no caso de haver parecer favorável do Comitê de Ética em Pesquisa, onde será submetida a supracitada pesquisa.

Santarém – PA, 29 de julho de 2021.


Dom Irineu Roman,
CSJ
Bispo Referencial da
Pastoral do Turismo
no Brasil



ANEXOS

Anexo 4: Questionário de satisfação do Peregrino aplicado pela Catedral Viagens

Item	Aspecto	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito
Atendimento do agente de viagens que lhe auxiliou com a compra do pacote	Cortesia			
	Receptividade			
	Qualidade			
	Cordialidade			
	Agilidade nas respostas			
Guia Local	Educação			
	Cuidado com o peregrino			
	Pontualidade			
	Receptividade			
	Conhecimento do roteiro			
Guia Catedral Viagens	Educação			
	Cuidado com o peregrino			
	Pontualidade			
	Receptividade			
	Organização			
Roteiro de Viagens	Locais visitados			
	Qualidade dos hotéis			
	Café da manhã dos hotéis			
	Jantar dos hotéis			
	Qualidade do ônibus			
Comentários, Sugestões, Reclamações				

Nota. Elaboração própria, baseado em Catedral Viagens, 2024

Bem-vindo a Salvador!



Convento e Igreja de São Francisco



Catedral Basílica do Salvador



Igreja do Santíssimo Sacramento do Passo

Fotos: Antônio Jorge Studart

IGREJAS ENDEREÇO E TELEFONE



Mosteiro de São Bento
Endereço: Largo de São Bento -
Barroquinha
Telefone: 71 2108-5200

Igreja da Ajuda
Endereço: Rua da Ajuda, S/N
Telefone: 71 3322-3296
Visitação: seg a sex das 8h às 17h /
gratuito

Igreja e Museu da Misericórdia
Endereço: Rua da Misericórdia, nº 6
Telefone: 71 2203-9835
Visitação: ter a sex das 8h30 às 17h30;
Sáb das 9h às 17h; Dom e feriados
das 12h às 17h /R\$ 10,00 (inteira) e R\$
5,00 (meia)

**Centro Cultural Palácio
Arquiepiscopal**
Endereço: Praça da Sé, 203-47 -
Centro Histórico
Telefone: 71 3838-9887
Visitação: ter a dom das 8h às 17h /
R\$ 5,00

Catedral Basílica do Salvador
Endereço: Largo Terreiro de Jesus, s/n
- Pelourinho
Telefone: 71 3321-4573
Visitação: seg a sáb, 8h às 17h / R\$
5,00

Igreja de São Pedro dos Clérigos
Endereço: Largo Terreiro de Jesus, s/n
- Pelourinho
Visitação: seg a sex, 9h às 12h e 14h
às 17h / R\$ 3,00

Igreja de São Domingos de Gusmão
Endereço: Largo Terreiro de Jesus, s/n
- Pelourinho
Telefone: 71 3242-4185
Visitação: seg a sex, 8h30 às 12h30 e
13h30 às 17h30 / R\$ 5,00

Convento e Igreja de São Francisco
Endereço: Largo do Cruzeiro de São
Francisco, S/N - Pelourinho
Telefone: 71 3322-6430
Visitação: seg, qua, qui, sex e sáb, das
9 às 17h30. Ter, das 9 às 17h. Dom,
das 10h às 15h / R\$5,00

Igreja da Ordem 3ª de São Francisco
Endereço: Largo do Cruzeiro de São
Francisco, S/N - Pelourinho
Telefone: 71 3321-6968
Visitação: da Igreja e Museu de Arte Sacra,
de seg a sáb, das 9h às 12h e 13h às 17h.
Dom, das 10h às 15h / R\$5,00

Igreja de N. Sra. Do Rosário dos Pretos
Endereço: Largo do Pelourinho, s/n -
Pelourinho
Telefone: 71 3241-5781
Visitação: seg a sáb, das 8 às 12h e das 13
às 17h / R\$ 5,00

**Igreja do Santíssimo Sacramento do
Passo**
Endereço: R. do Passo, 52A - Santo Antônio
Além do Carmo
Telefone: 71 98277-7909/ 98769-8929
Visitação: seg a sáb, 9h às 17h / R\$ 5,00 /
Visitação programada (mínimo 5 pessoas)
ao Campanário da Torre e Cripta

Igreja da Ordem 3ª do Carmo
Endereço: R. do Carmo - Santo Antônio
Além do Carmo
Telefone: 71 3326-9432
Visitação: seg a sáb - das 8h às 12h e das
14h às 16h / R\$ 5,00

Igreja de N. Sra. do Carmo
Endereço: R. do Carmo - Santo Antônio
Além do Carmo
Telefone: 71 3242-0182
Visitação: seg a sex, 7h às 17h e sáb, 8h às
12h / Gratuito

Igreja de N. Sra. do Boqueirão
Endereço: R. Direita de Santo Antônio, 60 -
Santo Antônio
Telefone: 71 3242-6463

Igreja de Santo Antônio Além do Carmo
Endereço: Largo de Santo Antônio Além do
Carmo, s/n - Santo Antônio
Telefone: (71) 3242-6463
Visitação: todos os dias, 9h às 17h / gratuito



SECRETARIA
DE TURISMO



Os caminhos da fé na cidade do Salvador

ROTEIRO DE FÉ EM SALVADOR

Um caminho pelas igrejas do Centro Histórico de Salvador nos faz lembrar que a arte e a beleza revelam a grandeza de Deus e do amor dos homens por Jesus Cristo.

Mosteiro de São Bento

É o primeiro mosteiro beneditino da América, fundado em 1582. Sua biblioteca guarda milhares de obras raras e seu belíssimo coral parece mesmo divino. Seu acervo sacro é imenso e magnífico.

Igreja da Ajuda

No interior da Igreja foram conservados os antigos altares coloniais e um púlpito em madeira do século XVII, que serviu de palco para os sermões do Padre Vieira. Nela também está retratada em azulejos a procissão do Fogaréu.

Igreja e Museu da Misericórdia

Juntamente com a cidade nasceu a Santa Casa de Misericórdia da Bahia. A Igreja e o museu são testemunhas de mais de quatro séculos de caridade que nasce da fé.

Centro Cultural Palácio Arquiepiscopal

Foi construído no início do século XVIII para ser residência de arcebispos. Hoje é um centro de referência de história da Igreja Católica no Brasil, com o acervo da Arquidiocese de Salvador.

Catedral Basílica do Salvador

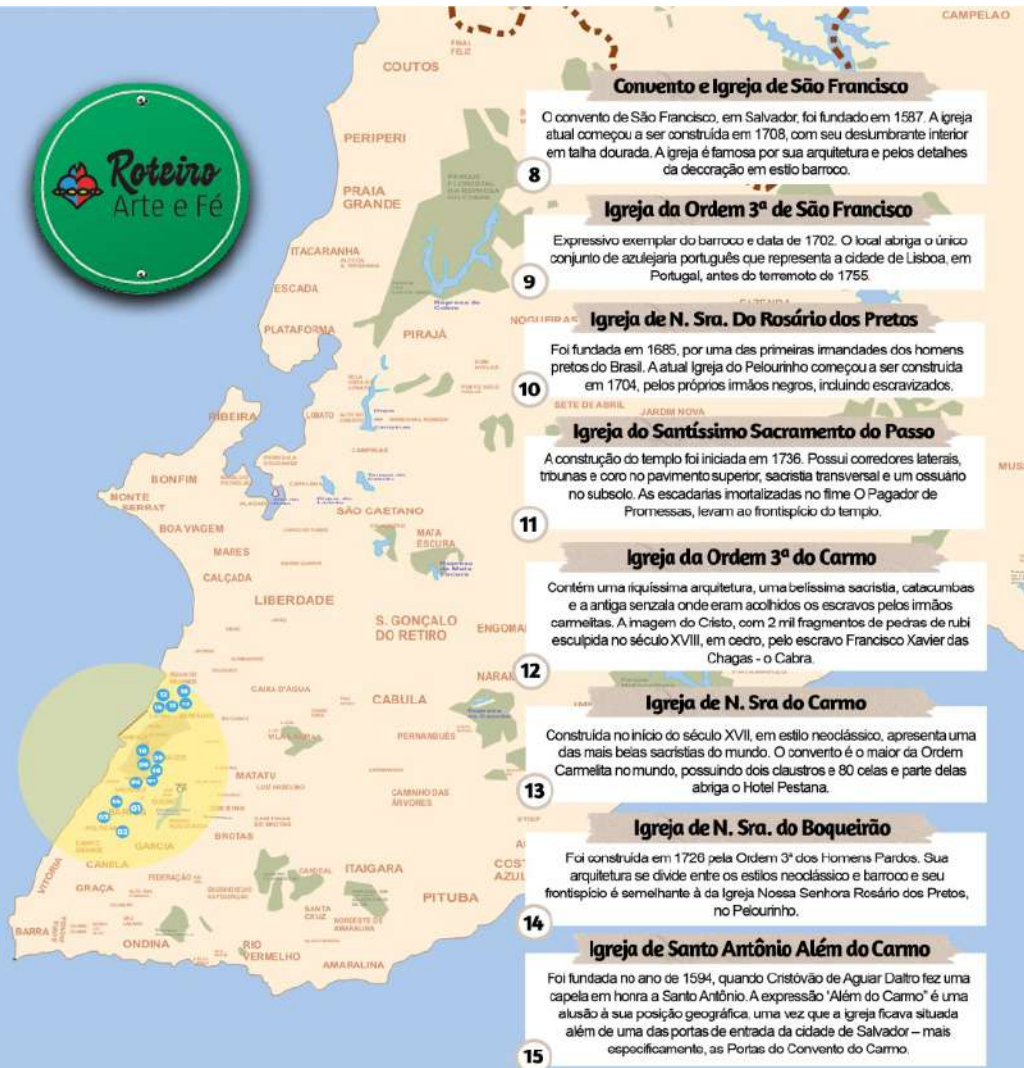
A antiga capela dos jesuítas é considerada a "Igreja mãe" da Arquidiocese de Salvador e de todas as dioceses do país, pois é a Sede Primaz da Igreja no Brasil. Foi fundada em 1672, com um estilo barroco abriga um grandioso acervo de arte sacra.

Igreja de São Pedro dos Clérigos

No Brasil, a Irmandade de São Pedro dos Clérigos de São Salvador da Bahia foi instaurada ainda no século XVI. Os altares e o arco cruzeiro são entalhados no período de transição entre o estilo rococó e o neoclássico.

Igreja de São Domingos de Gusmão

Sua construção foi iniciada em 1731 e concluída seis anos depois. Sua planta é típica das igrejas do início do século XVIII, com corredores laterais e tribunas sobrepostas. O teto da nave tem técnica do ilusionismo barroco.



Convento e Igreja de São Francisco

O convento de São Francisco, em Salvador, foi fundado em 1587. A Igreja atual começou a ser construída em 1708, com seu deslumbrante interior em talha dourada. A Igreja é famosa por sua arquitetura e pelos detalhes da decoração em estilo barroco.

Igreja da Ordem 3ª de São Francisco

Expressivo exemplar do barroco e data de 1702. O local abriga o único conjunto de azulejaria português que representa a cidade de Lisboa, em Portugal, antes do terremoto de 1755.

Igreja de N. Sra. Do Rosário dos Pretos

Foi fundada em 1685, por uma das primeiras irmandades dos homens pretos do Brasil. A atual Igreja do Pelourinho começou a ser construída em 1704, pelos próprios irmãos negros, incluindo escravizados.

Igreja do Santíssimo Sacramento do Passo

A construção do templo foi iniciada em 1736. Possui corredores laterais, tribunas e coro no pavimento superior, sacristia transversal e um ossuário no subsolo. As escadarias imortalizadas no filme O Pagador de Promessas, levam ao frontispício do templo.

Igreja da Ordem 3ª do Carmo

Contém uma riquíssima arquitetura, uma belíssima sacristia, catacumbas e a antiga senzala onde eram acolhidos os escravos pelos irmãos carmelitas. A imagem do Cristo, com 2 mil fragmentos de pedras de rubi esculpida no século XVIII, em ouro, pelo escravo Francisco Xavier das Chagas - o Cabra.

Igreja de N. Sra do Carmo

Construída no início do século XVII, em estilo neoclássico, apresenta uma das mais belas sacristias do mundo. O convento é o maior da Ordem Carmelita no mundo, possuindo dois claustros e 80 celas e parte delas abriga o Hotel Pestana.

Igreja de N. Sra. do Boqueirão

Foi construída em 1720 pela Ordem 3ª dos Homens Pardos. Sua arquitetura se divide entre os estilos neoclássico e barroco e seu frontispício é semelhante à da Igreja Nossa Senhora Rosário dos Pretos, no Pelourinho.

Igreja de Santo Antônio Além do Carmo

Foi fundada no ano de 1594, quando Cristóvão de Aguiar Daltro fez uma capela em honra a Santo Antônio. A expressão "Além do Carmo" é uma alusão à sua posição geográfica, uma vez que a igreja ficava situada além de uma das portas de entrada da cidade de Salvador – mais especificamente, as Portas do Convento do Carmo.

Bem-vindo a Salvador!



Santuário Santa Dulce do Pobres

Basilica Santuário
Senhor do Bonfim



Basilica Santuário Conceição da Praia

Fotos: Antônio Jorge Sudant

IGREJAS ENDEREÇO E TELEFONE



Basilica Santuário Conceição da Praia
Endereço: R. da Conceição da Praia, S/N - Comércio
Telefone: 71 3038-6250 (whatsapp)
Visitação: Seg a sex, das 8h às 17h; sáb e dom, das 8h às 12h
Acessibilidade: Rampa
(Café Imaculada/Memorial Conceição da Praia estão suspensos enquanto durar a pandemia)

Igreja Nossa Senhora do Pilar e Santa Luzia
Acessibilidade: Rampa
Endereço: Rua do Pilar S/N
Visitação: ter a sex, das 9h às 15h; sáb, das 9h às 12h
Telefone: 71 98656-5998

Mosteiro do Salvador
Acessibilidade: rampas, banheiro acessível
Endereço: Av. Afonso Petecoto, s/n - Coutos
Visitação: sob consulta
Telefone: 71 3521-1802

Paróquia N. Sra. dos Alagados e São João Paulo II
Acessibilidade: rampa
Endereço: R. Luiz Régis Pacheco, 1618, Uruguai
Visitação: Seg a sex, das 8h30 às 12h e das 14h às 18h
Telefone: 71 4124-0912

Santuário Santa Dulce do Pobres
Acessibilidade: Rampa
Endereço: Av. Dendzeiros do Bonfim, 161 - Bonfim
Visitação: Capela das Relíquias - todos os dias, das 8h30 às 17h30;
Lajinha e Café - todos os dias, das 7h30 às 17h30;
Memorial - ter a domingo, das 9h às 12h e das 13h às 17h30
Telefones: 71 3310-1914 / 3310-1923

Basilica Santuário Senhor do Bonfim
Acessibilidade: rampa
Endereço: Largo do Bonfim, s/n, Bonfim
Visitação: Seg a qui e sáb, das 7h às 18h; sex, das 8h30 às 18h; dom, das 6h15 às 18h
Telefone: 71 3316-2196 e 3207-1551

Paróquia N. Sra. dos Mares
Endereço: Praça Manoel da Natividade Maria (Largo dos Mares)
Visitação: 2ª a 6ª Feiras - 08:00 às 12:00 e 14:00 às 17:00
Sábado - 08:00 às 12:00
Telefone: 71 3315-6553

Paróquia N. Sra. da Boa Viagem
Endereço: Praça Adriano Gordilho, s/n - Boa Viagem
Visitação: Informar-se na secretaria
Telefone: 71 3314-1800

Paróquia N. Sra. da Penha
Endereço: Largo da Penha, s/n, Ribeira
Visitação: Seg a sáb, 8h
Telefone: 71 3312-9952



Os caminhos da fé na cidade do Salvador



Um itinerário que revela a ação de Deus através de homens e mulheres que fizeram da caridade pela fé um ideal pra toda vida.

Construída em 1623, é a uma das igrejas mais antigas da Salvador. Sua atual construção em estilo barroco foi feita toda de pedra-sabão (pedra de Libz) trazida de Portugal em pedaços separados. Nossa Senhora da Conceição da Praia é a padroeira do Estado.

O templo histórico, construído pelos imigrantes espanhóis em homenagem à sua padroeira, apresenta elementos dos estilos barroco, rococó e neoclássico. A igreja foi construída em 1718, no barro do Comércio, com sua fachada em estilo rococó. A devoção à Santa Luzia atrai milhares de fiéis, especialmente aqueles que buscam a cura da visão.

Localizado no bairro de Coutos, subúrbio ferroviário, o Mosteiro do Salvador nasceu quando a Congregação Beneditina do Brasil festejava 150 anos de existência. Atendendo ao pedido do Cardeal e Arcebispo Dom Avelar Brandão Vilela, as irmãs chegaram em 1977. O Mosteiro do Salvador era, inicialmente, em Brotas até que, em 1981, mudou-se para Coutos.

Única igreja que recebeu a visita de três santos: São João Paulo II, Madre Teresa de Calcutá e Santa Dulce dos Pobres. A Igreja de Nossa Senhora dos Alagados fica próxima à Ilha dos Ratos, local onde o trabalho de irmã Dulce começou, em 1939, dando assistência à comunidade pobre de Alagados. A construção data de 1980, e foi erguida para a primeira visita ao Brasil do então Papa São João Paulo II.

É no Santuário que estão depositadas as relíquias de Santa Dulce dos Pobres, em um espaço chamado na Capela das Relíquias. Sempre de portas abertas para acolher e dar suporte espiritual a quem mais necessita, o Santuário Santa Dulce dos Pobres está em funcionamento desde 2003 e foi erguido graças à ajuda de fiéis e das doações.

A construção da Igreja do Senhor do Bonfim, em Salvador, foi iniciada em 1754 e finalizada quase 20 anos depois. É fruto da gratidão do capitão Theodorico Farias que foi salvo de um naufrágio e do povo soteropolitano. De arquitetura colonial portuguesa, com duas torres sineiras laterais, ela chama atenção por suas dimensões e pela posição de destaque em foi que se instalou, na Sagrada Colina.



A atual igreja matriz, em estilo neogótico (ecletico), foi construída entre 1930 e 1956. Possui grandes vitrais, rosáceas e interior ricamente decorado com várias imagens. Tem mais de 50m de altura. A transferência para o novo templo ocorreu em 1937. Posteriormente, a antiga igreja foi demolida, dando lugar à praça existente onde hoje um monumento ao padre Manoel da Natividade Maria, um dos primeiros párocos da Igreja.

A Igreja de Nossa Senhora da Boa Viagem foi construída em um terreno doado aos frades franciscanos, em 1710, para que fosse construída uma capela e um recolhimento para os monges. Tem um belo conjunto de azulejos, vindos de Lisboa, com cenas de histórias dos navegantes da época. Abriga a imagem do Bom Jesus dos Navegantes que é elevada em procissão marítima, todo ano, em primeiro de janeiro, dia da padroeira.

Em 1742, a Igreja de N. Sra. da Penha de França foi construída pelo Arcebispo D. José Botelho de Mattos, como capela de seu palácio de verão, sendo elevada à Matriz da Freguesia da Penha em 1760. À beira-mar, o conjunto arquitetônico é formado pelo Palácio de Verão do arcebispo e sua Capela, ligados por uma "loggia" com galeria superposta.

Bem-vindo a Salvador!



Igreja do Santíssimo Sacramento e Santana



Beata Lindalva Justo



Santuário de N. Sra da Piedade e
Memorial dos Capuchinhos

Fotos: Antônio Jorge Stuard

IGREJAS ENDEREÇO E TELEFONE



**Convento de N. Sra. do Desterro e Devção a Serva
de Deus Vitória da Encarnação**
Endereço: R. Santa Clara, S/N - Nazaré
Telefone: 71 3243-1935
Visitação: Com agendamento

Igreja do Santíssimo Sacramento e Santana
Endereço: R. do Carro, S/N - Nazaré
Telefone: 71 3243-1935
Visitação: seg a sex, 8h às 17h / Gratuito

Igreja e Convento de N. Sra. da Conceição da Lapa
Endereço: R. Joana Angélica, 41 - Nazaré
Telefone: 71 3326-4676
Visitação: seg a sex, 8h às 17h / Gratuito

**Santuário de N. Sra da Piedade e Memorial dos
Capuchinhos**
Endereço: Praça da Piedade, S/N - Centro
Telefone: 71 3329-2388
Visitação: seg a sex, 8h às 17h / Gratuito

Capela da Bem Aventurada Lindalva Justo
Endereço: R. do Salette, 47 - Barris
Telefone: 71 3038-3900
Visitação: com agendamento

Igreja de São Pedro
Endereço: Praça da Piedade - Centro
Telefone: 71 3329-3280
Visitação: dom 7h às 13h; seg a sex, 7h às 18h30; sáb,
7h às 18h.

Igreja de São Raimundo
Endereço: R. São Raimundo - Centro
Telefone: 71 3283-5591
Visitação: Segunda a sábado, das 08:00 às 17:00

Mosteiro de São Bento
Endereço: Largo de São Bento - Barroquinha
Telefone: 71 2106-5200
Visitação: Segunda a Sábado, das 08:00 às 17:00



Os caminhos da fé na cidade do Salvador



ROTEIRO DE FÉ EM SALVADOR

Fé, cultura e gastronomia num roteiro que leva a um passeio por alguns dos principais conventos e mosteiros de Salvador.

Convento de N. Sra. do Desterro e Devção a Serva de Deus Vitória da Encarnação

Primeiro convento feminino do Brasil, foi fundado em 1677, por um grupo de religiosas clarissas proveniente de Évora, Portugal. A Serva de Deus, Madre Vitória da Encarnação viveu neste convento e hoje o local é espaço para o cultivo da devoção a candidata aos altares.

1

Igreja do Santíssimo Sacramento e Santana

A Igreja foi a primeira obra do tipo brasileira por aqui - foi concebida por um mestre brasileiro, o pintor baiano Franco Velasco e construída na segunda metade do século XVIII. Foi lá que Imã Dulce recebeu o chamado para a sua vocação.

2

Igreja e Convento de N. Sra. da Conceição da Lapa

O Convento foi inaugurado em 1744 e destinado às Franciscanas Concepcionistas. Foi palco de uma trágica ação militar, durante as lutas pela Independência. Soldados tentaram invadir o claustro e a abadessa Joana Angélica tentou impedir. Amadureceu por golpes de baioneta.

3

Santuário de N. Sra. da Piedade e Memorial dos Capuchinhos

Construída em 1712, demolida em 1800, reconstruída em 1809. É uma das primeiras igrejas com fachada e interior neoclássicos do Brasil. O Centro Cultural dos Capuchinhos é um importante legado cultural com biblioteca, arquivo histórico e museu.

4

Capela da Bem Aventurada Lindalva Justo

A Escola Nossa Senhora do Salette, hoje instituto, foi uma das primeiras edificações do bairro, em 1858. Ali, numa capela, estão depositadas as relíquias da Beata Lindalva Justo, religiosa que sofreu o martírio na década de 1990.

5

Igreja de São Raimundo

O Recolhimento de São Raimundo Nonato foi fundado em 1753. Em 10 setembro 1933, para marcar o primeiro Congresso Eucarístico Nacional, em Salvador, Dom Augusto Alvaro da Silva, elevou a Igreja à condição de Santuário de Exposição e Adoração Perpétua do Santíssimo Sacramento.

6

Igreja de São Pedro

A atual Igreja Matriz da Paróquia de São Pedro é o terceiro templo dessa Igreja histórica e começou a ser construída em junho de 1916. Foi inaugurada em 2 de dezembro de 1917, três anos após a demolição da antiga Igreja de São Pedro.

7

Mosteiro de São Bento

É o primeiro mosteiro beneditino da América, fundado em 1582. Sua biblioteca guarda milhares de obras raras e seu belíssimo coral parece mesmo divino. Seu acervo sacro é imenso e magnífico.

8



Convento de N. Sra. do Desterro e Devção a Serva de Deus Vitória da Encarnação



Mosteiro de São Bento