

# MANUAL SERVIÇO DE LITERATURA

IMPLANTAÇÃO  
APERFEIÇOAMENTO

# SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| 1. ENCARGO ESPIRITUAL.....              | 3  |
| 2. PLANEJAMENTO.....                    | 6  |
| 2.1 EQUIPE DE SERVIÇO.....              | 7  |
| 2.2 ESTOQUE.....                        | 10 |
| 2.3 CAIXA.....                          | 12 |
| 2.4 MÓVEIS/ESPAÇO FÍSICO.....           | 13 |
| 2.5 MARKETING/VENDAS.....               | 14 |
| 3. PROGRAMA – O LIVRO NA MINHA MÃO..... | 15 |
| 4. JORNAL ÁRVORE DA VIDA.....           | 16 |
| 5. ALIMENTO DIÁRIO.....                 | 16 |

# 1. ENCARGO ESPIRITUAL

O livro de Neemias fala da reconstrução dos muros de Jerusalém, depois de anos de cativeiro na Babilônia, após o decreto de Artaxerxes, e nesse contexto vemos no capítulo 8, versículo 1: ***“Em chegando o sétimo mês, e estando os filhos de Israel nas suas cidades, todo o povo se ajuntou como um só homem, na praça, diante da Porta das Águas; e disseram a Esdras, o escriba, que trouxesse o Livro da Lei de Moisés, que o SENHOR tinha prescrito a Israel.”*** Muitas dessas pessoas, que vemos no versículo 1, tinham nascido na Babilônia e nunca tinham visto Jerusalém, elas tinham uma constituição babilônica, tinham costumes da Babilônia, mas ao voltarem para Jerusalém elas têm, primeiramente, o contato com a **PALAVRA DE DEUS** para serem renovadas e limpas da contaminação da alimentação, da cultura e dos costumes da Babilônia.

Em 2 Crônicas 20:20 vemos que Deus fala por meio de seus profetas e esse falar gera um mover levando o Seu povo adiante. ***Crede no SENHOR, vosso Deus, e estareis seguros; crede nos seus profetas e prosperareis.*** HOJE, por meio da **LITERATURA CRISTÃ** o povo de Deus é **RESTAURADO** e recebe a **PALAVRA PROFÉTICA**, que dá direção acerca da Sua economia.

# 1. ENCARGO ESPIRITUAL

Nos versículos 8-10, vemos: ***“Leram no livro, na Lei de Deus, claramente, dando explicações, de maneira que entendessem o que se lia. Neemias, que era o governador, e Esdras, sacerdote e escriba, e os levitas que ensinavam todo o povo lhe disseram: Este dia é consagrado ao SENHOR, vosso Deus, pelo que não pranteeis, nem choreis. Porque todo o povo chorava, ouvindo as palavras da Lei. Disse-lhes mais: ide, comei carnes gordas, tomai bebidas doces e enviai porções aos que não têm nada preparado para si; porque este dia é consagrado ao nosso Senhor; portanto, não vos entristeçais, porque a alegria do SENHOR é a vossa força.”***

O versículo 12, nos encoraja a ler os livros e compartilhar com outros: ***“Então, todo o povo se foi a comer, a beber, a enviar porções e a regozijar-se grandemente, porque tinham entendido as palavras que lhes foram explicadas.”*** Uma igreja que desfruta da palavra do Senhor possui alegria, regozijo e paz.

# 1. ENCARGO ESPIRITUAL

Em João 6:57 vemos que o alimento é importante para poder viver pelo Senhor e a palavra de Deus, que há nos livros, é o alimento que irá suprir os irmãos para que vivam pelo Senhor. ***Assim como o Pai, que vive, me enviou, e igualmente eu vivo pelo Pai, também quem de mim se alimenta por mim viverá.***

Provérbios 29:18 nos mostra que sem o falar profético o povo se corrompe mas, graças ao Senhor, hoje temos o falar profético dando direção para o cumprimento de Sua economia. ***Não havendo profecia, o povo se corrompe; mas o que guarda a lei, esse é feliz.***

Dentro deste contexto vemos a importância do serviço de literatura das igrejas, pois possui a função de levar o falar atual de Deus por meio dos livros até as pessoas.

## 2. PLANEJAMENTO

O planejamento para a implantação do serviço de literatura nas igrejas deve contemplar alguns **itens básicos** para que haja um bom funcionamento do serviço e os produtos cheguem nas mãos dos irmãos. Segue link para vídeo de apoio para realização de aperfeiçoamento do serviço de literatura:

<https://www.youtube.com/watch?v=B7evdsc0K8c&t=3396s>

Cada igreja deve considerar as suas particularidades e adequar a sua realidade, ou seja, se for necessário itens devem ser incluídos ou retirados do planejamento.

Os itens a seguir devem fazer parte do planejamento:

- **Equipe de serviço;**
- **Estoque;**
- **Caixa;**
- **Móveis/Espaço físico;**
- **Marketing/Vendas.**

## 2.1 EQUIPE DE SERVIÇO

A equipe de serviço deve ser formada por irmãos e irmãs que estejam desfrutando da palavra para que o serviço seja de excelência e com entusiasmo. O resultado de um serviço de excelência é o encargo pelos livros e pelos irmãos.

Recomenda-se que a cada semana exista uma equipe de serviço para atender os irmãos. Portanto, é aconselhável 4 equipes, de 2 ou mais irmãos cada, para formar o serviço de literatura.

O horário de encontro da equipe de serviço pode ocorrer de 30-60 minutos antes do início das reuniões e nesse período de tempo os irmãos podem se dedicar a algumas tarefas, tais como:

- **Oração:** orar pelo serviço, pelos irmãos, pelos profetas, pela reunião, etc.;
- **Estoque:** reposição dos produtos, caso haja necessidade;

## 2.1 EQUIPE DE SERVIÇO

- **Caixa:** contar o dinheiro do troco do caixa;
- **Limpeza:** tirar poeira dos livros;
- **Arrumação:** arrumar os móveis e livros, caso exista a necessidade de montar e desmontar a exposição dos produtos;

As tarefas mencionadas acima serão abordadas posteriormente com um detalhamento maior.

O atendimento realizado pela equipe de serviço será abordado a seguir e trará exemplos práticos, para que haja excelência e entusiasmo na sua realização.



## 2.1 EQUIPE DE SERVIÇO

Abaixo seguem algumas atitudes, no momento do atendimento, que podem ser praticadas para que os irmãos ***sejam bem atendidos e as suas necessidades supridas:***

- **Abordagem:** tratar os irmãos com amor, cuidado e atenção e perguntar em que você pode ajudá-los.
- **Atenção:** nesse momento os irmãos precisam ser ouvidos para que as suas necessidades sejam evidenciadas.
- **Sugestão:** após ouvir com atenção os irmãos, podemos sugerir livros que atendam as suas necessidades.
- **Venda:** se for self-service o cliente pode escolher o livro e se dirigir ao caixa para pagamento. Caso o serviço não disponha de programa para baixa automática de estoque no momento da venda, um integrante da equipe deve anotar em ficha específica o(s) produto(s) para posterior conferência do caixa e baixa no estoque.

Obs.: quanto mais facilitar o processo, melhor será para o serviço e para o cliente. Mas essa facilidade não significa falta de controle.

## 2.2 ESTOQUE

A compra inicial de produtos para compor o estoque do serviço de literatura pode ser feita utilizando-se a classificação temática, assim, todas as faixas etárias serão supridas. Atualmente a Editora Árvore da Vida possui a seguinte classificação temática, na qual os produtos estão inseridos:

- **Lançamentos;**
- **Oração;**
- **Vida cristã;**
- **Devocional e biografia;**
- **Igreja;**
- **Liderança;**
- **Família e jovens;**
- **Infantojuvenil;**
- **Evangelismo;**
- **Comentário bíblico;**
- **CDs.**

## 2.2 ESTOQUE

Caso o serviço disponha de programa para baixa automática de estoque no momento da venda, o estoque será monitorado em tempo real.

As fichas de atendimento podem ser utilizadas para anotação de pedidos de produtos que não foram encontrados no serviço de literatura, assim os irmãos podem ter suas necessidades supridas.

## 2.3 CAIXA

O caixa é o local destinado para o recebimento e guarda das fichas específicas de atendimento e dinheiro dos pagamentos das compras realizadas, ou seja, no caixa estão todos os registros do serviço de literatura.

Recomenda-se que no caixa haja uma certa quantia em dinheiro para que sirva de troco, facilitando o processo de cobrança. Outro item que pode facilitar os pagamentos são as máquinas de cartão de crédito/débito, pois atualmente muitos irmãos optam por esse tipo de pagamento.

Caso o serviço não disponha de Software de Controle Financeiro e de Estoque (ideal), o preenchimento adequado das fichas de controle de produtos vendidos é imprescindível, assim, no fechamento do caixa será possível conferir se o dinheiro que entrou é condizente com os preços dos produtos que saíram.

## 2.4 MÓVEIS/ESPAÇO FÍSICO

Sugere-se que o serviço de literatura fique em um local visível e que os móveis a serem utilizados sejam dispostos em locais que não atrapalhem o fluxo dos irmãos, facilitando o acesso aos produtos expostos.

Recomenda-se que sejam utilizados estantes, mesas e balcões para expor todos os materiais divididos por categorias, mencionadas no item estoque (2.2). Recomenda-se a confecção de placas com os nomes das categorias para serem afixadas nos móveis, facilitando, assim, que os irmãos encontrem os produtos.

A decoração dos móveis pode ser realizada com os próprios produtos a serem expostos, como por exemplo, montar “torres” com os livros do mesmo título, fazer “espiral” com os livros de títulos diferentes ou utilizar porta livros de acrílico ou plástico.

Os produtos das categorias **LANÇAMENTOS** e **EVANGELISMO** podem ficar em destaque nos móveis e serem decorados com luzes para atrair a atenção dos irmãos.

## 2.5 MARKETING/VENDAS

Sugere-se que o serviço de literatura utilize banners, panfletos, telão e/ou televisão para a divulgação dos produtos e promoções por meio de artes gráficas e vídeos.

O marketing tende a funcionar como suporte para as vendas, portanto recomenda-se que, principalmente, os lançamentos e produtos de evangelismo (JAV, folhetos, etc.) sejam divulgados por meio dos materiais mencionados anteriormente.

A coordenação do Serviço de Literatura precisa auxiliar os irmãos responsáveis da igreja, cooperadores e responsáveis pela palavra e pelos avisos. Exemplares dos livros, com avisos impressos, devem ser passados para esses irmãos. Eles precisam ser ajudados pela coordenação do Serviço de Literatura e respirar o que os irmãos do serviço respiram. Dessa forma o serviço fluirá com mais impacto e eficiência.

Pode-se aproveitar o momento dos avisos ao final das reuniões para reforçar a divulgação de determinados produtos e promoções.

### 3. PROGRAMA – O LIVRO NA MINHA MÃO

Sugere-se que o serviço de literatura realize um planejamento anual para o início do programa que terá duração de 12 meses, sendo que a cada mês será entregue um livro mediante o pagamento de valor mensal pré-determinado.

A gestão do programa pode ser feita por meio de planilhas de Excel, anotações em livro caixa, carnês, cartão fidelidade, etc.

Recomenda-se a utilização de banners, panfletos, telão e/ou televisão para a divulgação do programa por meio dos lançamentos e do JAV.

O programa – O Livro na Minha Mão tem como objetivo facilitar o acesso dos irmãos à literatura saudável, em especial, aos últimos lançamentos. Mediante pagamento de R\$ 25,00 mensal, o participante receberá, em cada bimestre, um livro novo. No final de um semestre de contribuição, o participante receberá os três volumes do alimento diário e no final de um ano, receberá como cortesia uma assinatura anual do Jornal Árvore da Vida.

## 4. JORNAL ÁRVORE DA VIDA

O Serviço de Literatura deve disponibilizar pacotes com 10 exemplares. Isso com respeito ao JAV como semente para distribuição pelos irmãos. Como pão, o Serviço deve ter cupons de assinatura e estimular os irmãos a fazerem assinatura para si e para presentear outros. Embora em algumas regiões as igrejas tenham conseguido incluir a assinatura do JAV no programa O livro na minha mão.

## 5. ALIMENTO DIÁRIO

O Serviço de Literatura deve ficar atento às datas dos lançamentos das novas séries do Alimento Diário para fazer uma boa divulgação na igreja a fim de que todos os irmãos sejam alcançados e encorajados a fazer ou renovar suas assinaturas. Embora em algumas regiões as igrejas tenham conseguido incluir a assinatura do Alimento Diário no programa O livro na minha mão.