

EXPECTATIVA *VERSUS* REALIDADE: O MERCADO NA ÁREA DE EVENTOS EM DOURADOS – MS

Patrícia Lima Medina¹
Patrícia Cristina Statella Martins²
Maria Cristiane Fernandes da Silva Lunas³
Márcia Maria de Medeiros⁴

Resumo: Essa pesquisa teve como temática analisar a expectativa *versus* realidade do mercado do segmento de eventos em Dourados/MS. O objetivo geral da pesquisa foi identificar o perfil dos trabalhadores da área de eventos e teve como objetivos específicos: identificar/quantificar os postos de trabalho ocupados por turismólogos na área de eventos em Dourados/MS; conhecer a trajetória profissional, a formação e a qualificação dos trabalhadores em eventos; Identificar quais as competências que consideram fundamental para o desempenho de suas funções; investigar as condições de trabalho no segmento de Turismo mais especificamente na área de eventos, no que se refere à qualificação da mão de obra e remuneração. A metodologia pautou-se em pesquisa bibliografia de cunho qualitativo, além da técnica de bola de neve. Entre os principais resultados notou-se que a remuneração dos profissionais foi o fator mais negativo encontrado, seguido da perspectiva de crescimento. Os dados indicam ainda, dos que possuem curso superior, são de áreas diversas tendo apenas um profissional formado especificamente na área do turismo, e outro que ainda está cursando. Isso mostra que não há uma valorização da formação em turismo para o setor.

Palavras-chave: Profissional de eventos; Qualificação; Competências profissionais.

INTRODUÇÃO

O Turismo compreende uma área que se divide em vários segmentos, entre eles o setor de eventos. Em geral, a população desconhece maiores detalhes sobre este ramo, que se constitui em uma das áreas de atuação do turismólogo.

O ramo de eventos está intrinsecamente ligado ao mercado do turismo, podendo promover o crescimento econômico e social. Apresenta-se como um setor altamente competitivo, que exige capacitação profissional constante e engajamento por parte das

¹ Bacharel em Turismo pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. Email: patricialm123@hotmail.com

² Professora efetiva da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS), Membro do Grupo de Estudo em Turismo, Hospitalidade e Sustentabilidade (GESTHOS) e do grupo Turismo, Educação, Emprego e Mercado (TEEM). Email: martinspatricia@uems.br

³ Professora efetiva da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS), Membro do Grupo de Estudo em Turismo, Hospitalidade e Sustentabilidade (GESTHOS) do Laboratório de Estudos em Turismo e Sustentabilidade (LETS). Email: crisfernandes@uems.br

⁴ Professora efetiva da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS), Coordenadora do Laboratório de Estudos Tanatopedagógicos – LETAN/UEMS. Email: medeirosmarciamaria@gmail.com



empresas que atuam no setor. É preciso prestar serviços de qualidade o que infere que os profissionais atuantes sejam exímios no cumprimento das suas funções.

Dourados/MS é uma das maiores cidades do estado, conseqüentemente uma cidade referência no que tange ao setor de eventos. É uma cidade voltada para a agropecuária e, conseqüentemente existem diversos eventos relacionados ao agronegócio, que inclusive é uma tendência e que traz grande prestígio à cidade. Ressalta-se ainda que a cidade também realiza muitos casamentos e outras festividades sociais, familiares e culturais. Cabe pontuar que a presença de diversas universidades e faculdades, da rede pública e privada, contribuem para realização de eventos relacionados ao público universitário como por exemplo as formaturas.

Pesquisa realizada por Leal (2008) mostrou que o público participante das atividades inerentes ao setor de eventos na cidade de Dourados/MS é constituído por pessoas com poder aquisitivo mais elevado (ligadas ao agronegócio). Ademais a pesquisa também constatou que o público jovem é expressivo em razão das formaturas e festas universitárias. Tais afirmações permitem considerar o incremento das atividades financeiras do município em consequência das ações atribuídas ao setor. A referida pesquisa converge para os dados apontados por Barretos (2003) segundo os quais o setor de eventos se destaca positivamente no sentido de gerar marketing para a cidade, além de alavancar as movimentações econômicas ao atrair pessoas para o local.

No entanto, este setor possui uma grande disparidade em relação a formação profissional versus remuneração percebida pelos profissionais mediante serviços prestados, conforme evidenciado por Silva (2018). O autor afirma que com a ascensão dos cursos de turismo diversos profissionais foram para a área que até então era desconhecida do setor. Infelizmente a quantidade de profissionais formados foi desproporcional ao número de vagas oferecidas pelo mercado, forçando os turismólogos a ocuparem cargos operacionais, que pouco exigem de sua formação e desvalorizando os profissionais que atuam com salários incompatíveis com sua graduação. Sobre os aspectos de desvalorização de modo geral o setor de turismo é marcado:

Pela sazonalidade, baixa qualificação, baixa remuneração, elevada jornada de trabalho, alta rotatividade, como também pela maioria dos empregadores serem pequenas empresas, a maior oferta de empregos ser no nível operacional e haver constante desvalorização do profissional com formação superior em turismo. (SILVA; HOLANDA; LEAL, 2018, p. 511)



Os profissionais que atuam no setor de eventos participam na parte de gestão e operacionalização dos mesmos⁵. Suas formações abrangem o marketing e/ou publicidade e propaganda e os mesmos recebem de um a três salários aproximadamente. É possível afirmar que existe um descompasso entre a formação desses profissionais e a sua remuneração (AQUINO, TELES, 2019).

Os eventos se caracterizam pelo fato de acontecerem de maneira esporádica e com um período de duração que pode variar entre dias ou semanas. Esse processo impacta diretamente na relação colaboradores e proventos, pois: “(...) torna-se situação comum o pagamento do trabalhador apenas pelo período da realização do evento (por algumas horas, ou alguns dias, a depender da duração do evento), sem qualquer formalização de contrato de trabalho” (TEBERGA, 2020, p.1). Diante do exposto é possível inferir ou afirmar que se trata de uma precarização das condições de trabalho, das quais o processo de remuneração é parte importante. Além disso, é preciso entender as competências exigidas para a atuação no setor.

Assim, costuma-se denominar os trabalhadores do setor de eventos como *freelancer*, ou seja, alguém que exerce uma função sem vínculo empregatício, o que contribui para a depreciação salarial da categoria. Sobre o assunto, Teberga (2020, p. 1) afirma que:

Tem-se um panorama caótico para esses trabalhadores. A precariedade do trabalho em eventos é manifestada essencialmente pelo caráter informal do trabalho – essa que gera insegurança jurídica em termos de direitos trabalhistas (férias remuneradas, limite de horas de trabalho e acesso à previdência social, por exemplo) e garantia de uma remuneração digna aos trabalhadores. Dados do IPEA (2018) mostram que 71,1% dos trabalhadores do segmento de cultura e lazer (que envolve os espetáculos e atividades complementares) são informais, ou seja, não possuem carteira de trabalho e previdência social assinada pelo empregador.

Diante do contexto apresentado, este trabalho tem como objetivo geral identificar o perfil dos trabalhadores da área de eventos em Dourados/MS e como objetivos específicos: identificar/quantificar os postos de trabalho ocupados por turismólogos na área de eventos em Dourados/MS; conhecer a trajetória profissional, a formação e a qualificação dos trabalhadores em eventos; identificar quais as competências que consideram fundamental para o desempenho de suas funções e i investigar as condições

⁵ As atividades de gestão estão ligadas as atividades de planejamento, coordenação e supervisão dos eventos, já a operacionalização está ligada as atividades de organização de cada colaborador (recepção, transporte, limpeza e anseio etc. (FARAH, 2005).



de trabalho no segmento de Turismo mais especificamente na área de eventos, no que se refere à qualificação da mão de obra e remuneração.

Nesse sentido, além desta introdução o trabalho apresenta mais quatro partes, sendo primeira o referencial teórico que versa sobre dois conteúdos tendo como temáticas a qualificação, competências os desafios profissionais da área de eventos; na segunda parte a metodologia; a terceira parte é apresentado os resultados da pesquisa e pôr fim a conclusão do trabalho.

REFERENCIAL TEÓRICO

Qualificação versus competências

A organização de eventos é um serviço dinâmico e complexo, pois exige habilidades e competências do profissional para o correto acompanhamento e desenvolvimento das atividades. Cada evento possui um projeto que precisa ser executado de acordo com o que foi planejado.

Neste sentido, Felisberto *et. al* (2018) ressalta a importância deste dinamismo e agilidade na organização de eventos com a seguinte afirmativa:

Organizar eventos não é uma tarefa fácil, e para acompanhar as mudanças no mercado de trabalho é preciso que o profissional que trabalha no ramo de organização e estruturação de eventos seja dinâmico, decidido, criativo, imaginativo, ter habilidade para inovar e ser detalhista, para saber lidar com situações de imprevistos usando-se de bom senso para resolver a situação, fato este comentado por Onishi (2005). (FELISBERTO *et. al.*, 2018, p.101).

Fonseca e Nunes (2013) exaltam ainda que “o organizador de eventos é, por definição, um profissional multidisciplinar”, logo, tal profissão exige diversas habilidades e competências diferentes que conjunto contribui para a efetivação das atividades necessárias para o profissional de eventos.

Andrade *et al* (2000 apud FELISBERTO, *et al* 2018) afirmam ainda que o profissional de eventos deve possuir diversas qualidades profissionais e pessoais que os qualifiquem para seu bom desempenho, conforme afirmativa abaixo:

- a) Habilidades Gerais: usar informações e implementar soluções para os problemas; dominar a tecnologia de sua atividade; selecionar informações importantes; reconhecer problemas e identificar oportunidades para promover inovações.
- b) Habilidade de comunicação: transformar ideias em ações; manter credibilidade no ambiente de trabalho; ter capacidade de ouvir e responder às dúvidas; saber fazer representações por escrito e saber fazer representações verbais.
- c) Habilidades de eficiência: colocar o foco no ponto principal do



empreendimento; contribuir na formulação dos objetivos do empreendimento; ajudar na revisão e no aperfeiçoamento das operações; saber executar diversas tarefas paralelamente e saber gerir projetos e o tempo. Na maioria das vezes os promotores não são figuras munidas de habilidades as quais Andrade et al (2000) se refere (ANDRADE et al., 2000 *apud* FELISBERTO, *et al*, 2018, p. 101).

Nesta perspectiva, além das competências pessoais o profissional da área de eventos deve possuir qualificação, que por sua vez, oferece subsídios para sua atuação e apoio para a resolução de problemas oriundos da sua atividade, tendo em vista o aumento da demanda neste segmento e a necessidade de especialização dos serviços (FONSECA E NUNES, 2018).

Desse modo, espera-se alinhar a qualificação e as competências pessoais para a boa condução do trabalho, ressaltando sempre a necessidade de que “o (...) profissional deve ter discrição, compromisso, ético, saber contornar situações, ser tranquilo ou parecer ser, não se expor nas cerimônias, conquistar a confiança total da pessoa por quem trabalha” (Maria Lúcia Bettega, 2002 *apud* Felisberto *et al*, 2018, pg. 101).

Além destes aspectos, há necessidade de se conhecer detalhadamente as diferenças entre os diversos tipos de eventos e suas especificidades para assim buscar adequar o quadro de pessoal de acordo com as necessidades do evento e alinhar os recursos disponíveis para o êxito do trabalho (AQUINO E TELES, 2019).

Tal aspecto torna-se claro por meio da qualificação e especialização profissional, porém na busca específica sobre tal curso, os estudos outrora publicados são insuficientes para detalhar mais especificamente o perfil deste profissional, tendo em vista a pluralidade das diversas áreas envolvidas na execução do trabalho, conforme afirmativa dada por Fonseca e Nunes (2013):

Apesar da literatura específica escassa, na área acadêmica de eventos, e da ausência de definições concretas do perfil deste profissional, podemos afirmar que o mercado de eventos requer um profissional que possua múltiplas aptidões, tais como: organização, planejamento, comunicação, controle, gestão de pessoas e, o que é considerado por muitos autores como o mais importante de todos: facilidade em antecipar e solucionar problemas (FONSECA E NUNES, 2013, p. 69).

No entanto, vale ressaltar que “os eventos estão intrinsecamente atrelados ao mercado do turismo, considerado promissor e capaz de proporcionar crescimento econômico e social com base em investimentos” (Aquino e Teles, 2019, pg. 87), logo, as demais áreas apenas aproveitam competências outrora relacionadas à sua área de formação, como por exemplo: administração, logística, marketing, comunicação, design de interiores entre outros (FELISBERTO *et al*, 2018).



Assim sendo, a formação do profissional de Turismo é bastante diversificada, pois há ofertas desde cursos livres (que não requer credenciamento oficial e estrutura curricular padronizada), cursos técnicos (ou mais conhecidos como profissionalizantes com reconhecimento da profissão com a carteirinha da EMBRATUR⁶), cursos de graduação e sequenciais (CATRAMBY e COSTA, 2004, pg. 29 e 30). No entanto, “excluindo-se os cursos tecnólogos, que capacitam especificamente na área de eventos, os cursos de turismo e de publicidade & propaganda são os que mais enviam profissionais para este mercado” (Fonseca e Nunes, 2013, p. 68).

Devido à vasta variedade de profissionalização para a área de eventos, torna-se importante que o profissional esteja atento na hora de escolher sua formação para então verificar qual melhor se adequa as necessidades e realidades do seu trabalho para assim estar preparado para desenvolver seu trabalho (FONSECA e NUNES, 2013).

Diante de um cenário de diversidade em termos de formação profissional achar a pessoa que deseja atuar na área de eventos, deve estar atento para verificar qual tipo de atividades serão mais adequadas as necessidade e realidades do seu cotidiano laboral, para que assim haja uma formação adequada para o bom desenvolvimento das suas atividades conforme aufere a citação abaixo:

Os eventos vêm-se tornando fundamentais ao sucesso das organizações e cada vez mais aumentam em números, qualidade e sofisticação, chegando a ter ampla oportunidade nas estratégias das empresas, com resultados até maiores que os conquistados pelas mídias comuns (PALÁCIO, GRECHI e SILVA, 2015, p. 470).

Milone (2000, p. 255) corrobora com tal visão expondo o seguinte argumento:

Dentro desta pluralidade de ações, o profissional de eventos deve atuar, ajustando-se ao tipo e a finalidade deste que, quase sempre, requer habilidades variadas, o que é um perfil não só do especialista em eventos, mas do profissional de turismo: O mercado precisa de profissionais com as mais variadas qualificações que os cursos de turismo não podem abranger na totalidade. Se o fenômeno turístico é interdisciplinar, a formação profissional na área também o é”

Por isso, é fundamental que o profissional de eventos se atualize constantemente em relação na sua área de atuação a fim de atender as exigências de um mercado competitivo além de estar preparado intrinsecamente para resolver conflitos que possam surgir no desenrolar dos trabalhos.

Portanto, “o gestor de eventos deve investir neste momento também nas suas habilidades profissionais. Deverá atualizar procedimentos técnicos, humanos e científicos”

⁶ Instituto Brasileiro do Turismo, site: <https://dados.gov.br/organization/about/instituto-brasileiro-do-turismo-embratur>.



(Felisberto *et al*, 2018, p. 105), pois dessa forma “as competências e capacidades do profissional de eventos também se estendem” (FONSECA e NUNES, 2013, p. 69).

Nesta perspectiva, competência é definida como “o conjunto de atributos das organizações para sobreviver no meio envolvente, nomeadamente competências pessoais, tecnologia ou *Know how*” (PIMENTEL, 2016. p. 6), diante disso, as competências estão intrinsicamente ligadas a experiência e vivência do indivíduo, que por sua vez, contribui diretamente para o desempenho de suas atividades. Logo, é imprescindível que o gestor de eventos possua aptidões que possam criar um diferencial competitivo no exercício de sua função, para assim garantir subsídios para um bom desempenho (PIMENTEL, 2016), pois “a formação do capital humano ocupa uma posição-chave nas estratégias de empresas turísticas com visão” (OMT, 1998, p. 368).

Neste sentido, observa-se a importância de capacitações para agregar a essas competências. Para Silva e Mota (2013); Maia (2018) e Paixão (2020), podem ser consideradas como competências: ser ético, ter iniciativa, empatia, ter capacidade de adaptar-se a mudanças e ser flexível, ter conhecimento no uso de equipamentos e na conduta adequada referente aos novos protocolos sanitários, saber trabalhar em equipe, espírito empreendedor, criatividade, liderança, autoconhecimento, inteligência emocional/capacidade de resolução de conflitos, boa comunicação oral e escrita, comunicar-se em língua estrangeira, raciocínio lógico para analisar e diagnosticar situações, conhecimentos de novas tecnologias, saber procedimentos administrativos e comerciais, conhecimento em gestão de recursos humanos, ter conhecimento em procedimentos financeiros, e conhecimento teórico-prático no setor.

Expectativa e realidade: os desafios profissionais da área de eventos

Conforme apresentado anteriormente, a área de eventos está em expansão e constante mudança, desse modo, há necessidade de adaptação e ajustes de competências e habilidades do profissional a fim de lograr êxito no trabalho bem como nos ajustes organizacionais e econômicos que garantam a permanência da empresa no mercado.

Neste sentido, os desafios nesta área de atuação são entre eles: crise econômica, adaptação de espaço e equipamentos; sazonalidade na realização dos eventos; necessidade de marketing para captação dos eventos; capacitação de mão de obra;



alterações na dinâmica organizacional e operacional para então atender as especificidades de cada evento (PALÁCIO, GRECHI e SILVA, 2015).

Com isso os problemas estruturais e de qualificação profissional são os que mais afetam internamente a operacionalização do serviço, tendo em vista que, para a qualificação “existe uma diferença entre educação e treinamento” (CATRAMBY e COSTA, 2004, p. 32), pois embora sejam semelhantes ambas complementam a formação do profissional e o capacita para as eventualidades no trabalho frente ao crescimento do setor.

Felisberto *et al* (2018) demonstram tal importância apresentando o resultado de pesquisa mercadológica com a divulgação dos dados do cenário para este setor, com a seguinte afirmação:

De acordo com a CEPEA (2019) o mercado vive a expansão de fornecedores e a explosão de profissionais que estão investindo no setor. A variedade de fornecedores e opções de serviços contribui para o setor continuar crescendo, com mais concorrência e menores preços, (Cepea *apud* Felisberto *et al*, 2018, p. 104).

Tal aspecto é reforçado por Fonseca e Nunes (2013) quanto a necessidade de adequação organizacional e de pessoal para acompanhar tal desenvolvimento, conforme argumento se observa:

Ficou claro que o organizador de eventos, como é inerente à profissão, deve se ajustar ao tipo e finalidade do evento em que se envolve. Com um mercado tão amplo e diversificado, que se expande a cada dia, as competências e capacidades do profissional de eventos também se estendem, visto que ele é o perito em planejar, executar e gerir pessoas em todas as etapas do processo e o responsável direto pelo sucesso do evento em questão, não importa de que tipo seja. (FONSECA e NUNES, 2013, p. 86).

Aquino e Teles (2019) enfatizam ainda que a diversificação de eventos e a necessidade de adaptação e ajustes na realização dos serviços são fundamentais para o êxito do projeto, conforme afirmativa abaixo:

Reconhecer que os eventos são classificados em tipos de acordo com seus interesses e características e que, o planejamento de um evento é composto de fases que representam as suas principais atividades de execução, permite compreender, inicialmente, as bases de desenvolvimento e estudo desta área complexa. Perceber que estas fases (de estruturação, operação e análises) compõem um método organizativo e simplificado direcionam ações para um desempenho de excelência. (AQUINO e TELES, 2019, p. 100).

Essa situação demonstra a complexidade do serviço em que exige que o profissional de eventos realize simultaneamente diversas atividades, embora este



profissional seja, qualificado para determinada tarefa muitas vezes absorve outras responsabilidades que não são de seu domínio nem as quais prática que, porém, precisam ser realizadas. Nesse sentido, “as habilidades pessoais o auxiliarão a buscar apoio para o correto direcionamento da situação” (FELISBERTO *et al*, 2018, p. 101).

Nesta perspectiva, Fonseca e Nunes reforçam, a importância do desenvolvimento de habilidades e competências dadas pela formação para o profissional de eventos para que sirva de diferencial e apoio para as tomadas de decisão, conforme segue:

Pode se inferir que, diferente de um profissional que passa por um curso tecnológico, que é treinado para atuar em determinada profissão, os cursos de bacharel em Turismo e de PP podem ampliar a visão e o preparar com um conhecimento mais sofisticado, através de todas as disciplinas que circundam o conhecimento específico de eventos e que, esta visão mais holística, poderá ser um diferencial para o profissional de eventos que atuará no mercado de trabalho. (FONSECA e NUNES, 2013, p. 85 e 86).

A vista disso, a alta rotatividade de funcionários, a dificuldade de reter talentos, a alta sobrecarga de trabalho dada pela complexidade do serviço e a contratação de temporários sem qualificação para os períodos de alta temporada, são outros desafios que impactam diretamente na qualidade dos serviços prestados (FRAGA *et al*, 2013, p. 146).

Assim, embora em cada localidade haja uma peculiaridade diferente da outra, os problemas concentram-se nos desafios aqui outrora abordados, que por sua vez, recaem sobre o mesmo tema: a necessidade de qualificação profissional para o setor de eventos (AQUINO e TELES 2019, p. 95).

Por isso, é fundamental entender que “no setor de serviços é evidente a necessidade de qualificar os recursos humanos que lidam diretamente com o público, pois a qualidade dos serviços prestados está diretamente ligada à qualificação da mão-de-obra” (CATRAMBY e COSTA, 2004, p. 33).

Por conseguinte, a gestão de recursos humanos torna-se importante aliada do gestor de eventos no acompanhamento e desenvolvimento da sua equipe, uma vez que é por meio dela que os objetivos são alcançados. Tal aspecto é ressaltado por Pimentel que afirma que:

O capital humano é um recurso importante para a competitividade das empresas turísticas e para o desenvolvimento da indústria do turismo. As organizações devem por isso refletir no tipo de gestão mais adequada, nas melhores práticas de gestão de pessoas (Pimentel, 2016, p. 82).



Desse modo, muitos dos conflitos podem ser minimizados pela gestão de equipe, que por sua vez, impactará diretamente no gerenciamento de talentos para o correto remanejando dos profissionais de acordo com sua qualificação e experiência a fim de adequá-los às atividade para então melhorar o desempenho organizacional (PIMENTEL, 2016).

Vale ressaltar ainda que, “o segmento de eventos cresce a mais de 15% no Brasil, infelizmente os outros segmentos tangenciam o outro lado da moeda que assola e encerra atividades em cenário nacional” (FELISBERTO *et al*, 2018, pg. 105), logo, os empresários podem e devem se atentar para a estratégia de gestão de pessoas a fim de garantir a eficiência organizacional e aumentar sua lucratividade.

Não obstante a esta situação, o profissional de eventos deve ainda, aproveitar a alta procura por esse serviço para melhorar suas habilidades e gerir melhor suas competências para assim garantir seu espaço no mercado, pois embora haja muitas oportunidades a rotatividade de pessoal também é alta, o que exige mais atenção e cuidado para adquirir diferencial no posto de trabalho (FRAGA *et al*, 2013).

Neste ponto de vista, observa-se então a necessidade de entrosamento de “todo o processo de gestão compreendendo o período do pré ao pós-evento”, para desse modo, visualizar “a extrema importância ao efetivar os processos administrativos, tornando o evento mais seguro em relação a sua realização” (FELISBERTO *et al*, 2018, p. 98).

Para se alcançar resultados positivos nesta frente de trabalho, é fundamental adequar as expectativas com a realidade, a fim de ajustar os objetivos e processos de produção que conduzam a equipe de forma satisfatória e ordenada para a efetivação do evento, além de considerar fundamental o treinamento e qualificação para o profissional da área de eventos.

METODOLOGIA

A metodologia é a parte crucial do desenvolvimento de um estudo acadêmico. Nesse sentido, na tentativa de atingir os objetivos propostos pelo presente estudo, considerou-se adequado recorrer ao método de pesquisa qualitativa. Para isso, foi desenvolvido um levantamento bibliográfico por meio de revistas acadêmicas – sobretudo via publicações



de turismo⁷ e levantamento de trabalhos de conclusão de curso, definidos no âmbito do curso de turismo da unidade de Dourados, Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS), para recolher os fundamentos teóricos essenciais sobre as condições de trabalho no segmento de eventos.

Posteriormente foi realizado a etapa de pesquisa de campo na qual foi aplicado um questionário aos trabalhadores das empresas de eventos em Dourados, através do *Google Forms*, para identificar, quantificar os postos ocupados por turismólogos, identificar a trajetória desses profissionais, e como é feito esse recrutamento nas empresas. Importante destacar que o questionário aplicado não foi construído do zero, ele foi adaptado de outra pesquisa desenvolvida por Silva (2021). Ambas as pesquisas fazem parte de um projeto mais amplo, desenvolvido pela UEMS em parceria com o Observatório de Turismo da Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul (FUNDTUR-MS)⁸. A adaptação foi realizada com o intuito de suprir os objetivos propostos nessa pesquisa.

Considerando que formalmente via Cadastur⁹ existiam apenas 12 (doze) empresas cadastradas, mas que existem outras empresas atuando no setor, a técnica Bola de Neve também foi utilizada como recurso metodológico. De acordo com Baldin e Munhoz (2011) e Vinuto (2014) a bola de neve ou “*snow ball*” é uma técnica não probabilística utilizada em pesquisas sociais em que os participantes iniciais apontam novos partícipes até o momento em que os conteúdos – ou no caso os possíveis participantes – passam a ser repetidos e não há acréscimo de novas informações.

Para Baldin e Munhoz (2011) uma das vantagens desse método está relacionada ao fato de que é mais fácil que os membros pesquisados identifiquem outros participantes e isso é relevante para pesquisas que almejam aproximar situações sociais específicas. Na opinião de Vinuto (2014) a técnica é útil em pesquisas para grupos difíceis de serem acessados e quantificados – como é o caso do turismo em que existe muitas empresas e trabalhos atuando informalmente.

Em pesquisas exploratórias a técnica bola de neve permite o alcance de três objetivos: entender melhor um tema – no caso o perfil dos trabalhadores de eventos em

⁷ <http://www.each.usp.br/turismo/publicacoesdeturismo/>

⁸ Pesquisa intitulada “O Perfil dos Trabalhadores do Setor de Turismo” cujo objetivo foi conhecer o profissional que atua no setor e identificar lacunas relativas sobretudo a sua qualificação profissional

⁹ CADASTUR é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo. Disponível em < <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/capa/entrar> >



Dourados/MS, - verificar a viabilidade de um estudo mais amplo e desenvolver métodos que possam ser utilizados em todos os estudos ou fases posteriores (VINUTO, 2014).

A construção metodológica e teórica é essencial para o cumprimento dos objetivos apresentados. Desse modo, que a presente metodologia possibilitou a seleção e o levantamento de informações e dados relevantes para o desenvolvimento da pesquisa proposta neste artigo.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste momento, serão apresentados os resultados e análises obtidas por meio dessa pesquisa. O questionário foi enviado via WhatsApp para as pessoas identificadas conforme metodologia Bola de Neve.

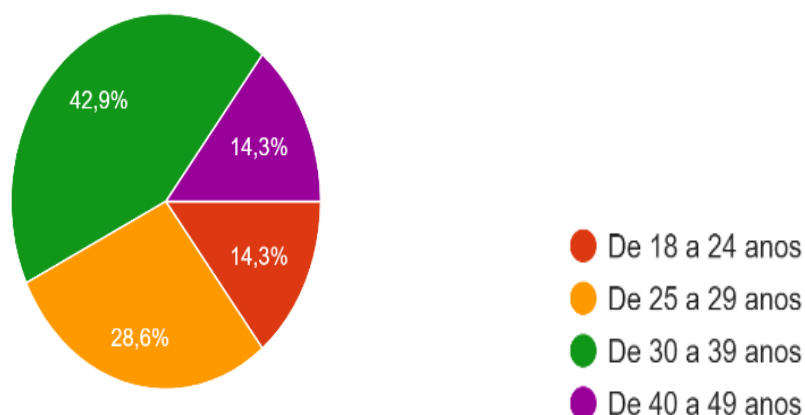
A pesquisa ficou disponível entre 21 de junho a 04 de agosto de 2022. Durante todo esse período e posteriormente, foram feitos contatos com os proprietários das empresas de eventos para que eles estimulassem seus colaboradores a responderem. No total foram obtidas 07 respostas.

O questionário apresentava 22 questões divididas em objetivas e discursivas, constando de três blocos. O primeiro bloco, teve como objetivo identificar o perfil dos respondentes da pesquisa, além de ser realizado um levantamento em relação as suas características socioeconômicas. O segundo bloco de questões também foi composto de perguntas objetivas e discursivas tendo como principal foco identificar a trajetória profissional, formação e qualificação dos respondentes. O terceiro e último bloco, foi composto somente com perguntas discursivas, o qual objetivou identificar sobre as dificuldades profissionais e sugestões para o setor.

Neste estudo, a maioria dos respondentes foram trabalhadores do sexo feminino - 85,7%. Esse resultado é similar a outros estudos que apontam a representatividade e predominância feminina no mercado de trabalho (SILVEIRA e MEDAGLIA, 2020).

Identificou-se que 42,9% dos respondentes são solteiros, 28,6% são casados e 26,8% declararam estar em união estável. Em relação a faixa etária os respondentes têm idade entre 18 e 45 anos, estando a maior parte entre 30 e 39 anos, como pode ser observado na figura 01:

Figura 01: Faixa etária



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Quanto ao grau de instrução dos respondentes foi possível identificar que a maioria 57,1% - não possuem ensino superior, 28,6% possuem superior completo e apenas 14,3% possuem especialização/MBA. Daqueles que possuem curso superior completo destacam-se os seguintes cursos: Bacharel em Turismo, Publicidade e Marketing e Licenciatura em Economia. Além disso, foi possível identificar que dois dos respondentes que possuem ensino superior incompleto, estão atualmente cursando graduação, sendo um o bacharelado em Turismo e o outro em Ciências Contábeis. O respondente especialista realizou sua formação de especialização na área de Planejamento e Gestão Pública e Privada do Turismo.

No quadro 01 apresenta-se o perfil das empresas organizadoras de eventos participantes dessa pesquisa. Observou-se que maioria está no mercado há mais de 10 anos, e dessas empresas apenas uma está sendo administrada pelo proprietário. Em relação aos setores identificados as empresas possuem no máximo seis setores, sendo os mais mencionados: formaturas e eventos sociais, financeiro, gestão administrativa, marketing, comercial e operacional.

Quadro 01: Perfil das empresas de eventos

Tempo que a empresa está no mercado de eventos	Qual o cargo ocupa dentro da empresa	Ocupa cargo de gestor	Quantos e quais setores há na empresa	Quantos colaboradores fixos tem hoje, no total	Quantos profissionais freelancer empresa utiliza em média hoje
De 10 a 15 anos	Organizador de eventos	Não	2 setores: administrativo operacional	1	15
De 4 a 9 anos	Empresário	Sim	3 Administrativo; financeiro, e de operações	0	04
De 10 a 15 anos	Assistente	Sim	2; assessoria e	1	04



Mais de 16 anos	Cerimonialista		secretaria		
Mais de 16 anos	Gerente de Processos de formatura	Sim	2 setores; formaturas e sociais	20	50
Mais de 16 anos	Marketing e Inovação	Não	5 setores. Diretoria, Financeiro, Marketing, formaturas, eventos sociais e corporativos	20	50
Mais de 16 anos	Financeiro	Não	4 setores; Financeiro, produção, gestão, marketing	17	6
De 10 a 15 anos	Gestora	Sim	6 setores: administrativo, montagem, jurídico, financeiro, comercial e operacional.	3	16

Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Em relação a quantidade de colaboradores fixos foi possível identificar que todos os empreendimentos se enquadram como microempresas. Segundo o SEBRAE (2020) as microempresas (ME), se caracterizam por possuir empresas que possui até 20 funcionários registrados. Além disso, notou-se que apenas uma empresa não possui nenhum funcionário registrado, sendo administrada pelo proprietário.

Com relação aos profissionais “*free-lancer*”¹⁰ observou-se que as empresas respondentes possuem mais *free-lancers* do que funcionários fixos, sendo que os números variam por empresas, indo de 04 *free-lancer* até 50.

Essa contratação de mão-de-obra terceirizada (que pode ser especializada ou não no segmento), é comum nas empresas de eventos tendo como principal objetivo evitar/diminuir custos fixos mensais com funcionários durante todo o ano (LOPES, 2007).

Nesse sentido, Oliveira reflete acerca da pandemia da COVID-19 em relação a mão-de-obra terceirizada em empresas organizadoras de eventos em Dourados, momento em que quando “aos colaboradores *free-lancers* percebe-se uma queda mais acentuada, porém observa-se também que com a retomada dos eventos os *free-lancers* voltam a fazer parte das empresas”. (OLIVEIRA, 2021 p. 19).

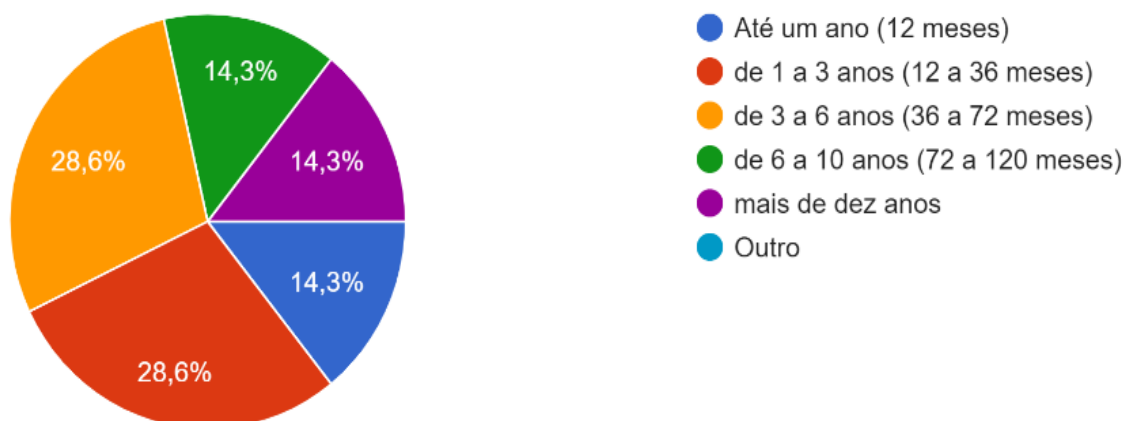
Em relação a renda mensal, foi possível observar que a maioria dos respondentes - 57,1% - recebem entre um e dois salários-mínimos, 28,6% recebem entre dois e três salários-mínimos e apenas 14,3%, entre quatro e cinco salários-mínimos. A renda apresentada é coerente ao grau de instrução dos respondentes, já que o provento mais baixo coincide sobre o grupo que não possui ensino superior completo. Em relação ao

¹⁰ *Free-lancer*: Pessoas que exerce trabalho extraordinário, avulso, que não apresenta vínculo empregatício e trabalha por conta própria, oferecendo seus serviços profissionais, e é remunerado por tarefa, por trabalho apresentado.



tempo de serviço no emprego atual, foi possível identificar uma variação, que pode ser observada na Figura 02:

Figura 02: Tempo neste emprego



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Com relação a jornada de trabalho, notou-se que 57,1% trabalham mais que 40 horas, 28,6% entre 20 e 40 horas e 14,3% trabalham até 20 horas. Vale ressaltar que 85,7% dos respondentes possuem registro na carteira de trabalho. Esse dado vai ao encontro de outros estudos que apontam que os profissionais do setor de turismo trabalham mais de 40h. Ainda nesse sentido, vale refletir sobre as longas jornadas de horas de trabalho que se estendem durante a realização dos eventos, as quais são cansativas e exaustivas.

Para Cañada (2019) o trabalho no setor do turismo sempre foi marcado por sua precariedade. Heleno, Alves, Oliveira, trazem reflexões históricas sobre as jornadas de trabalho e também relatam a precariedade no trabalho no setor de turismo:

(...) O mundo do trabalho do turismo e da hospitalidade é historicamente marcado por relações de trabalho precarizadas. Pode-se elencar como características predominantes: jornadas extensas e flexíveis; baixa remuneração; formas contratuais pouco usuais e não legais; exigência de nenhuma ou pouca qualificação que se coaduna com baixa remuneração; desigualdade de gênero; pouco reconhecimento social; e pelo avanço do desemprego estrutural causado pelo uso mais intensivo das novas tecnologias digitais. Ou seja, as características que marcam a atual crise do capitalismo podem ser observadas nesse campo. (HELENO, ALVES, OLIVEIRA, 2021, p. 141)

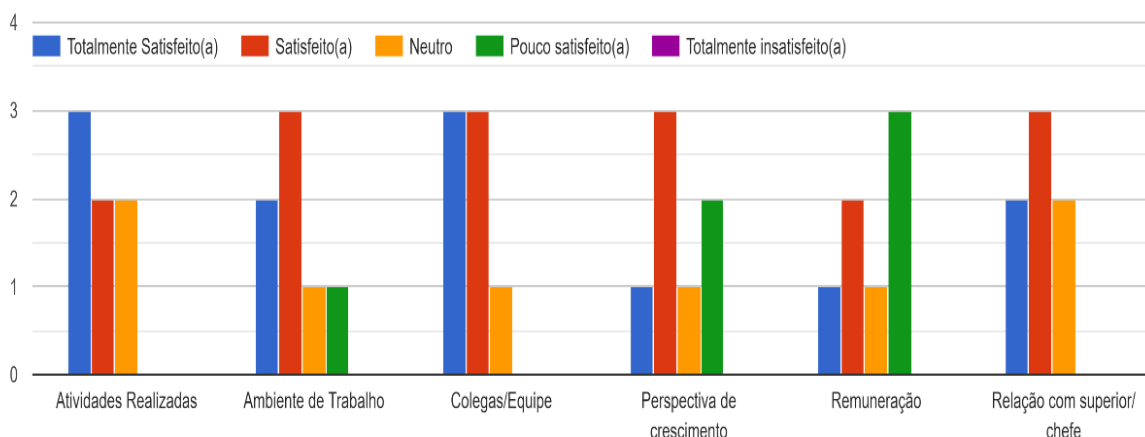
A precariedade mencionada em relação ao trabalho no turismo e as características predominantes relatadas acima, são alguns dos fatores que mostram as falhas na estrutura do setor e que precisam ser discutidas e melhoradas, a fim de garantir avanços em termos trabalhistas.

Outro ponto importante a mencionar em relação as jornadas intensas e exaustivas no segmento de eventos é que a atividade que exaure a mão-de-obra (TEBERGA, 2020). Neste sentido, o setor demanda muita mão-de-obra para que o serviço seja executado, mas tem carência de mão-de-obra qualificada como pode-se observar nos dados dessa pesquisa, em que a maioria dos respondentes 57,1% não possui ensino superior. Para Teberga (2020) as atividades relacionadas ao turismo foi alvo de pouca atenção.

Em relação ao grau de satisfação sobre a atuação em seu emprego atual, considerando uma escala Likert¹¹ foi observado os seguintes pontos (Figura 03):

Figura 03: Grau de Satisfação em seu emprego atual

¹¹ A escala Likert ou escala de Likert é um tipo de escala de resposta psicométrica usada habitualmente em questionários, e é a escala mais usada em pesquisas de opinião. Disponível em < <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/> >



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Em relação as atividades realizadas, conforme a figura acima, 42,9% estão totalmente satisfeitos com as funções atribuídas e desenvolvidas por eles, isso é importante para um bom desempenho nas atividades executadas, 28,6% estão satisfeitos e 26,8% estão neutros.

No que se refere as relações entre colegas e equipe de trabalho, observou-se que 49,9% estão totalmente satisfeitos; 42,9% estão satisfeitos e 14,3% neutros. Com relação a perspectiva de crescimento dentro da empresa, observou-se que diferentes respostas, 42,9% estão satisfeitos enquanto 28,6% estão pouco satisfeitos, 14,3% totalmente satisfeitos e 14,3% neutros. De modo geral, esse dado deve ser bem analisado dentro das empresas, principalmente em relação a falta de mão-de-obra qualificada na área.

Em relação a remuneração recebida, a pesquisa mostra que a maioria dos respondentes 42,9% estão pouco satisfeitos com os salários, dado que conversa com a renda mensal da maioria dos respondentes (entre um e dois salários-mínimos). Nota-se ainda que 28,6% estão satisfeitos, 14,3% totalmente satisfeito e 14,3% neutro.

Neste contexto retomando ao grau de satisfação em relação ao emprego, os funcionários mostram que estão satisfeitos com as atividades realizadas, porém não estão sendo bem remuneradas por elas. Um fator que pode determinar esse cenário são as condições de trabalho, “por isso é de suma importância manter esses colaboradores motivados ao realizarem seus deveres” (SILVA, 2021 p. 25).

Em relação ao grau de satisfação com seu superior observou-se que 42,9% estão satisfeitos com a sua chefia “é muito importante, pois, ter um bom relacionamento com a chefia faz muita diferença no desempenho das funções dos colaboradores e



principalmente no ambiente de trabalho” (SILVA, 2021 p. 26). Ainda sobre os resultados da pesquisa nota-se 28,6% estão totalmente satisfeitos e 28,6% neutros.

Trajetória profissional, formação e qualificação

O segundo bloco de perguntas, identifica a trajetória profissional em termos da formação e qualificação dos respondentes. A primeira pergunta buscou informações sobre qual foi o último emprego e a função ocupada e em qual cidade trabalharam, houve respostas diferentes entre seu último emprego e função entre os setes respondentes, sendo eles: Auxiliar administrativo, Dourados; Assessoria e Cerimonial de Eventos em Dourados; Secretária escritório de arquitetura; Secretaria Municipal de Turismo - Dourados/MS – (assessora); UNIGRAN, Social Media, Dourados; Administrativo; e, By Keila Castro, vendedora, Dourados-MS.

Questionou-se também sobre as competências relacionadas ao bom desempenho das funções realizadas pelos respondentes sendo que 100% responderam, boa comunicação oral e escrita. O quadro 02 apresenta as competências e habilidades mais importantes para o desempenho de sua função, segundo a opinião dos respondentes:

Quadro 02: Competência para desempenhar a sua função

COMPETÊNCIAS/ESCALA	Pouco importante	As vezes importante	Moderado	Importante	Muito importante
	1	2	3	4	5
Ter conhecimento teórico-prático no setor	0%	0%	0%	43%	57%
Boa comunicação oral e escrita	0%	0%	0%	0%	100%
Gestão de pessoas	0%	0%	14%	0%	86%
Liderança	0%	0%	14%	29%	57%
Competências comportamentais gerais	0%	0%	0%	14%	86%
Competências técnicas gerais	0%	0%	14%	29%	57%
Inteligência emocional/capacidade de resolução de conflitos	0%	0%	14%	14%	71%
Autoconhecimento	0%	0%	14%	29%	57%
Espírito empreendedor	0%	0%	14%	43%	43%
Espírito inovador	0%	0%	14%	14%	57%
Saber trabalhar em equipe	0%	0%	0%	14%	86%



Ter conhecimento no uso de equipamentos e na conduta adequada referente aos novos protocolos sanitários	0%	0%	14%	43%	43%
Raciocínio lógico para analisar e diagnosticar situações	0%	0%	0%	0%	100%

Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Foi possível observar que nenhum dos respondentes apontou como “pouco importante” ou “as vezes importante” as competências apontadas. Além disso, quando perguntado se alguma competência importante para o desempenho da sua função, não foi citada, assim compreende-se que as apresentadas foram suficientes.

Além disso, nota-se a importância dessas competências aos organizadores de eventos, principalmente por serem considerados profissionais multidisciplinares, sendo uma profissão que exige diversas competências e habilidades conforme apontado pelo estudo (FONSECA e NUNES, 2013).

Compreende-se competência como um conjunto de qualidades pessoais que se desenrolam em: aptidões, conhecimentos, habilidades e atitudes que afetam o desempenho profissional (PAIXÃO, 2020; SILVA, MOTA, 2013).

Considerando as peculiaridades expostas em relação às competências para o desempenho de suas funções, as competências e habilidades exigidas para o profissional da área de eventos são variadas e apontam para a necessidade de agilidade na resposta rápida para a resolução de conflitos (FONSECA e NUNES, 2013).

Contudo, é importante que o perfil do profissional de eventos “esteja devidamente alinhado ao nicho inserido, uma vez que tal competência é fundamental para a realização do seu trabalho” (FONSECA e NUNES, 2013, p. 23).

Com relação às competências que os respondentes consideram essenciais para o desempenho de suas funções, temos alguns pontos interessantes. Os dados mostram que é considerado como muito importante pelos respondentes ter uma “Boa comunicação oral e escrita” e possuir “Raciocínio lógico para analisar e diagnosticar situações”.

Porém, as competências em Gestão de pessoas, Liderança, Competências técnicas gerais, Inteligência emocional/capacidade de resolução de conflitos, espírito empreendedor, espírito inovador e ter conhecimento no uso de equipamentos e na conduta adequada referente aos novos protocolos sanitários, foram consideradas como



moderadas para o desempenho de suas funções. Isso é um ponto a ser analisado, principalmente considerando o cenário atual da retomada da atividade turística após a pandemia, visto que principalmente a liderança e a criatividade são estão cada vez mais presentes (PARAVINA, ASSAOKA, 2021).

Considerando ainda o cenário atual Paravina e Assaoka destacam novas competências:

No contexto profissional, competências como estratégia, propósito, liderança, produtividade e gestão do tempo. No contexto tecnológico, adaptabilidade, conectividade, cooperação, inovação e transformação digital. No âmbito socioemocional, competências como comunicação não violenta, resiliência, proatividade, empatia e inteligência emocional tornam-se primordiais para o cenário futuro, no qual cada vez mais o mundo estará em ascensão (PAVARINA, ASSAOKA, 2021, p. 188-189).

Ainda sobre competências, Segundo Vasconcelos, Silva e Costa (2011, p. 8):

A noção de qualificação no trabalho passou a ser chamada de modelo de competência. Esse modelo se apresenta como estratégia para a sobrevivência do trabalho, por meio da qualificação e requalificação de funcionários. E o que antes era tratado como modelo “credencialista”, para contratação deles, passou ao estágio da valorização da competência. Trata-se, no entanto, de um processo em que os trabalhadores passam por uma educação contínua de capacitação e treinamento, no início da contratação e durante o período que realiza suas atividades na organização.

Por fim, é imprescindível que as competências e habilidades do profissional sejam claras atinentes a estratégia definida pela empresa, para que seja possível a condução correta do trabalho, a partir de logics que ordenem com as características de um setor multifatorial em termos de tarefas e ações (FONSECA & NUNES, 2013).

As dificuldades profissionais e sugestões para o setor

O terceiro bloco de perguntas, buscou identificar as dificuldades profissionais encontradas e as sugestões de melhoria para o setor. Neste bloco todas as perguntas foram abertas para respostas discursivas.

Questionou-se quais seriam as principais dificuldades/problemas da área em que as respondentes atuam, todos trouxeram pontos diferentes e relevantes a serem discutidos, sendo eles: Concorrência após pandemia; Tempo; Constantes mudanças digitais e comportamentais; financeiro e

“Um dos maiores problemas na área de eventos é que tem muita informalidade, aventureiros na área e a falta de profissionalização. Com a informalidade, sem



necessidade pagar impostos e manter equipe vem os preços abaixo do mercado” (RESPONDENTE, 04).

Essa informação conversa com Teberga (2020, p. 1) que fala sobre “a precariedade do trabalho em eventos é manifestada essencialmente pelo caráter informal do trabalho”.

Em relação ao cenário pós-pandemia as empresas precisam inovar e sendo criativas para serem competitivas no mercado, principalmente as empresas do segmento de eventos, que foi umas atividades que demorou mais tempo para que ser liberada e retomar suas ações.

Perguntou-se quais os desafios pessoais que os respondentes enfrentam no desempenho de suas funções cotidianas dentro da empresa. Todos os participantes relataram desafios, sendo eles: horários, adequação aos horários dos clientes, ansiedade, gestão de pessoas, imprevisibilidade e “gosto de exercer minhas funções e gosto do ambiente de trabalho, o que deixa tudo muito simples e gratificante de realizar” (RESPONDENTE, 07).

Quanto a posição no cargo foi questionado se os participantes consideram que tem autonomia para tomar decisões que sejam pertinentes ao seu setor e/ou sua função, sendo que 85,3% responderam que sim e trouxeram suas justificativas, sendo elas respaldadas, em: diante do fato de ter só eu na empresa além do meu chefe; tenho qualificação e competência para tal; tenho autonomia para tomar decisões no dia a dia; hoje em dia a empresa está mais flexível em relação a conteúdo. Dos participantes apenas 14,3% considera não ter nenhum tipo de autonomia em seu cargo.

E por fim, perguntou-se aos respondentes foi questionado se teriam sugestões para melhoria no desempenho das atividades ligadas à sua área de atuação. Houve relatos significativos, sendo eles: compatibilidade da agenda e horários quanto a viagem fora de Dourados por conta da faculdade, organização da agenda no sentido de ser mais flexível aos horários, podendo fazer um banco de horas, incentivo e apoio do governo, através de leis e amparos que podem auxiliar, ter paciência, investir em treinamentos, capacitação de funcionários, melhorias em relação à *internet*, aparelho celular, computadores. Nesse sentido, a respondente número 07 contribui com seu posicionamento mencionando.

Dessa forma, foi possível observar dentre as sugestões de melhorias, a necessidade de um mecanismo que proporcione mais qualificação aos profissionais de

eventos, priorizando ferramentas atuais para suprir a necessidade desses profissionais, com isso será possível possibilitar mais espaços na área e a valorização profissional no setor.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E/OU TEÓRICAS

O presente estudo além de fazer o elo entre a academia e o setor público tem permitido que a pesquisa seja repetida em outros segmentos permitindo um panorama acerca do tema no estado de Mato Grosso do Sul e conseqüentemente poderá subsidiar ofertas de qualificação para todo o trade turístico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa, analisou o perfil dos trabalhadores da área de eventos em Dourados/MS, analisando seus desafios e pontos a serem melhorados para o setor. Os resultados mostram que as mulheres predominam nessa pesquisa. Sendo que a maioria são solteiras (42,9%), em relação a faixa etária predominam pessoas entre 30 e 39 anos.

Em relação ao grau de instrução dos respondentes notou-se que a maioria (57,1%) - não possui ensino superior, o que é compatível com a renda apresentada s (entre um e dois salários-mínimos). Nota-se ainda que 85,7% dos respondentes possuem registro na carteira de trabalho e que 57,1% trabalham mais que 40h. Os que possuem curso superior, apresentam formação em áreas diversas tendo apenas um profissional formado especificamente na área do turismo, e outro que ainda está cursando. Isso mostra que não existe uma absorção do profissional formado em turismo pelo setor de eventos de Dourados.

Ao identificar as competências consideradas fundamentais para o desempenho de suas funções observou-se que nenhum dos respondentes apontou como “pouco importante” ou “as vezes importante” as competências questionadas, o que aponta relevância da importância dessas competências no ambiente de trabalho. A maioria dos respondentes expressaram como competências essenciais a “Boa comunicação oral e escrita” e possui “Raciocínio lógico para analisar e diagnosticar situações”.

Em relação a satisfação dos respondentes enquanto ao emprego, 42,9% estão totalmente satisfeitos com as atividades desenvolvidas e 28,6% estão satisfeitos. Mas



relação a remuneração recebida, 42,9%, ou seja, nem a metade dos respondentes estão satisfeito com os seus salários.

Os principais problemas/dificuldades desse trabalho são a concorrência após pandemia, o tempo, as constantes mudanças digitais e comportamentais, situações financeiras, e informalidade de profissionais na área. Sobre os desafios pessoais que o enfrentam dia a dia do trabalho, foram identificados: os horários de início das atividades, adequação aos horários dos clientes, ansiedade, gestão de pessoas, e a imprevisibilidade. Quanto à posição de autonomia para tomar decisões referentes aos seus cargos 85,3% consideram que possui autonomia e apenas 14,3% consideram não ter nenhum tipo de autonomia em seu cargo.

Por fim, foi questionado quais seriam as principais sugestões de melhorias para o desempenho de suas atribuições, sendo obtidas as seguintes respostas: compatibilidade da agenda e horários quanto a viagem fora de Dourados por conta da faculdade, organização da agenda no sentido de ser mais flexível aos horários, podendo fazer um banco de horas, incentivo e apoio do governo, através de leis e amparos que podem auxiliar, ter paciência, investir em treinamentos, capacitação de funcionários, melhorias em relação à internet, aparelho celular e computadores.

Com relação a trabalhos futuros, seria interessante fazer um levantamento e conhecer o perfil dos trabalhadores terceirizados informais (*freelances*), das empresas organizadoras de evento na cidade de Dourados, pois notou-se que existe um número significativo de mão-de-obra terceirizada atuando no setor.

Por fim, a pesquisa alcançou resposta para o problema proposto que identificar a expectativa *versus* realidade dos trabalhadores do mercado de eventos, enquanto ao objetivo geral e específicos os resultados foram alcançados, pois identificou e quantificou os postos de trabalhos ocupados por profissionais da área. Ademais, deu a conhecer a trajetória desses profissionais, identificando sua formação e qualificação e por fim, identificou as competências e sugestões de melhorias que são consideradas fundamentais para o desempenho das funções dos profissionais da área de eventos. Além de ter verificado a satisfação dos trabalhadores com relação ao emprego. Diante disso, conclui-se que essa pesquisa é relevante para o setor de turismo com ênfase ao segmento de eventos, e que sirva de base para futuras pesquisas na área.

REFERÊNCIAS

AQUINO, M. de., TELES, M. A. Análise do perfil sociodemográfico e profissional do Promotor de eventos de Curitiba e Região Metropolitana (Paraná, Brasil). **Revista de Turismo Contemporâneo**, Natal, v. 7, Ed. Especial, p. 85-103, out. 2019.

BALDIN, N. MUNHOZ, E. M. B. *Snowball* (bola de neve): uma técnica metodológica para pesquisa em educação ambiental comunitária. In: X **Congresso Nacional de Educação – EDUCERE** . I Seminário Internacional de Representações Sociais, Subjetividades e Educação. 2011. **Anais** [...]. Curitiba, Pontifícia Universidade Católica do Paraná , 2011, p. 329-341.

BARRETO, M. O imprescindível aporte das ciências sociais para o planejamento e a compreensão do turismo. **Horizontes Antropológicos**, 2003, vol.9, n. 20. p. 15-29.

CATRAMBY, T. C. V., COSTA, S. R. R. da. Qualificação Profissional em Turismo como Fator de Competitividade do Setor. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 4, nº 3, p. 26- 34, 2004.

CAÑADA, E. . “Trabajo turístico y precariedad”. In: CAÑADA, E. ; MURRAY, I. (Orgs). *Turistificación global: Perspectivas críticas en turismo*. Barcelona, Espanha: Icaria Editorial, 2019.p. 105-118.

FARAH, O. E.; RODRIGUES, C. P.; GIULIANI, A. C.; SPERS, E. E. Perfil dos recursos humanos da área de hospedagem. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 5-20, 2005.

FELISBERTO, André Luiz de Sousa., COSTA, Daniel Vítor da Silveira., SOUSA, Jamille Carvalho Queiroz de., BEZERRA, Germana Samara da Silva A. A habilidade do profissional de eventos frente à crise do mercado brasileiro. **Revista Campo do Saber**, v. 4, nº 2, p. 95- 107, jul/dez 2018.

FONSECA, J. S. da., NUNES, E. da S. A formação profissional de eventos: O desenvolvimento de competências nos cursos superiores de Turismo e Publicidade e Propaganda- Aspectos diferenciadores. **Revista Destarte**, v. 3, nº 1, p. 64-90, 2013.

FRAGA, F. L.; ANDREOLI, M. M.; ZANON, L. L. B.; SOUZA, F. de.; MARINHO, S. V. Solis Praia Hotel Itapema: Os desafios da contratação de mão de obra. **Revista Turismo-visão e ação**, v. 15, nº. 1, enero-abril, p. 144-156, 2013.

HELENO, C. T. ; ALVES, K. dos S; OLIVEIRA, I. C. C. de. Trabalho em turismo: um olhar sobre o trabalhador. In: MAGNANI, M. C. A. O.; FERREIRA, M. de L. S.; HELENO, C. T.; VARAJÃO, G. F. D. C.; SCALCO, R. F.; FONSECA, V. M. **Turismo ConsCiência: diálogos em tempos de pandemia**. Diamantina: UFVJM, 2021. p. 135-153.

LEAL, N. S. "**É de agronegócio!**": circuitos, relações e trocas entre peões de manejo, peões de rodeio e tratadores de gado em feiras de pecuária. 2008. Dissertação (Mestrado em Antropologia Social) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

LOPES, A. P. C. **Estudo de viabilidade para implantação de uma agência de eventos.** 2007, Monografia (Especialização em Gestão de Negócios em Turismo) – Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

MAIA, E. M. M. O mercado de trabalho para o profissional da hotelaria na cidade de Limoeiro do Norte–CE. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 18, n. 3, 2018.

MILONE, P. C. **Turismo teoria e prática.** São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, T. E. dias de. **Perfil desejado para os trabalhadores das empresas organizadoras de eventos em mato grosso do sul.** 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo). Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Dourados, MS: UEMS, 2021.

OMT. Organização Mundial do Turismo. **Formação de Recursos Humanos para o Turismo: Uma Abordagem Prática.** Madrid: OMT, 1998.

PAIXÃO, D. **Temos vagas:** como desenvolver as empregabilidades e as 8 competências essenciais para o futuro do trabalho. Curitiba: Estudo Imediato Editora, 2020.

PALÁCIO, K. M. G. ; GRECHI, D. C.; SILVA, L. F. da. Os eventos e a hotelaria: o cenário no município de Dourados/MS. **Revista Hospitalidade.** São Paulo, v. XII, n.1, p. 463-487, jun. 2015.

PAVARINA, A.; ASSAOKA, J. A. Exigências e competências profissionais para o mundo do trabalho pós-pandemia. In: GARCIA, S. (Org). **Gestão 4.0:** disrupção e pandemia- São Paulo: Blucher, 2021. p.183-197

PIMENTEL, H.. O papel da gestão de pessoas no turismo. R-LEGO - **Revista Lusófona de Economia e Gestão das Organizações**, n.º 4, p. 81 -111, 2016.

SILVA, A. R.; MOTA, K. C. N. Competências para o mercado de trabalho em turismo e hotelaria: Perfil dos profissionais requerido em Fortaleza. **Conexões-Ciência e Tecnologia**, v. 7, n. 1, 9-30, 2013.

SILVA, L. A.; HOLANDA, L. A. de; LEAL, S. R. Inserção dos turismólogos brasileiros no mercado de trabalho. **Revista Turismo Em Análise**, v. 29, n. 3, p. 506-524, 2018.

SILVA, T. C. da . O turismo como um sistema complexo: sociabilidades, comunicações e desafios metodológicos. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 18, n. 1, 2018.

TEBERGA, A. Turismo perde mais de 300 mil empregos em 2020. Movimentos trabalhistas. Disponível em: [https://www. labormovens. com/post/turismo-foi-respons%C3%A1vel-por-45-dos-empregos-perdidos-em-2020-no-brasil](https://www.labormovens.com/post/turismo-foi-respons%C3%A1vel-por-45-dos-empregos-perdidos-em-2020-no-brasil)>. Acesso em, v. 10, 2020.

VINUTO, J. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**, v. 22, n. 44, p. 203-220, 2014.



“TURISMO CULTURAL E
MARKETING CRIATIVO”

FÓRUM INTERNACIONAL
DE TURISMO DO IGUASSU

17ª edição | 2023
31MAI A 02JUN
Foz do Iguaçu - Paraná - Brasil

SILVA, L. D. da. **Desafios na rede hoteleira a partir da ótica do colaborador.** Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo). 2021. Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. Dourados, MS: UEMS, 2021.

VASCONCELOS.F. P; SILVA, A. C. P; DA COSTA.L. F. Competências informacionais em turismo. **RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 1, n. 2, p. 61-82, 2011.