

PERFIL DESEJADO PARA OS TRABALHADORES DAS EMPRESAS ORGANIZADORAS DE EVENTOS EM MATO GROSSO DO SUL

Taisa Ellen Dias de Oliveira¹

Maria Cristiane Fernandes da Silva Lunas²

Patricia Cristina Statella Martins³

Dores Cristina Grechi⁴

RESUMO: Os eventos têm como objetivo principal levar a alegria, reunir pessoas, levar conhecimento e fazer a promoção de empresas, instituições e produtos, a depender de seus objetivos e tipologia. Mas em qualquer caso os eventos necessitam de organização, planejamento e de pessoas que tenham o perfil e competências adequadas para executá-lo. Os eventos também afetam diretamente a economia da cidade onde é realizado. Nesse sentido o objetivo dessa pesquisa foi identificar as principais dificuldades em relação às habilidades e competências que os gestores das empresas de eventos têm na hora de encontrar colaboradores, levantar o perfil dos gestores que estão à frente dessas empresas e o que pode ser ofertado de treinamento para ajudar o desenvolvimento profissional desses gestores e colaboradores no setor de eventos em Mato Grosso do Sul. Para isso foi utilizado um questionário elaborado e aplicado via *google forms* com gestores de empresas organizadoras de eventos sediadas em Mato Grosso do Sul, com questões sobre rotina da empresa, dificuldades, habilidades, competências e quais as qualificações técnicas requeridas. Concluiu-se que a maior dificuldade desses gestores é a falta cursos que auxiliem esses profissionais a desenvolver habilidades técnicas e criatividade na área profissional. Para o setor gerencial as competências mais valorizadas são o raciocínio lógico, a resolução de conflitos e a inteligência emocional; para o setor operacional, a competência mais valorizada tem relação com conhecer os equipamentos e ter boa conduta, sobretudo frente aos novos protocolos sanitários.

PALAVRAS-CHAVE: Qualificação, Competências, Habilidades, Eventos.

INTRODUÇÃO

Evento é qualquer acontecimento com propósitos específicos de reunir pessoas, promover cultura, atividades sociais ou comerciais, podendo ser uma festa, seminário, show, espetáculo, feira e etc. Para que um evento aconteça na forma de uma atividade econômica é necessário a utilização de mão de obra especializada em diversos segmentos que compõem a cadeia produtiva do setor, somando os esforços e o empenho de todos. Antes do evento em si existe todo um processo de

¹ Bacharel em Turismo pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). Email: taisa_ellen@hotmail.com

² Bacharel em Turismo. Doutora em Meio Ambiente e Desenvolvimento Regional. Professora adjunta 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

³ Bacharel em Turismo. Doutora em Geografia. Professora Adjunta 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

⁴ Bacharel em Turismo e Hotelaria. Doutora em Economia do Desenvolvimento Regional. Membro do grupo de pesquisa Turismo, Hospitalidade e Sustentabilidade (GESTHOS). E-mail: doresgrechi@gmail.com

organização chamado de planejamento que vai da captação, definição dos participantes, do local de realização, arrecadação e gestão dos recursos para sua realização, contratação de serviços (parceiros, fornecedores e terceirizados), entre outros, cujas atividades complementares e de suporte irão atender as demandas específicas do evento a ser realizado.

Qualificar-se para atender a essas demandas se tornou quase que obrigatório em todas as áreas. No setor de turismo e na área dos eventos não seria diferente, afinal, atender as exigências que um evento propõe, seja qual for o tamanho, especificidade e público, necessita de um profissional capacitado e qualificado. Diante de um mercado em desenvolvimento e um campo altamente competitivo, o cliente prezarão sempre por credibilidade, confiança e planejamento. Nesse sentido, a qualificação adequada é um ponto positivo e um diferencial para se trabalhar na área. As competências e habilidades exigidas para o profissional da área são variadas devido às diversas atividades a serem desenvolvidas durante o evento, na qual exigem agilidade e resposta rápida para a resolução de conflitos.

Nesse sentido o Conselho Estadual de Turismo de Mato Grosso do Sul – CET - demandou uma pesquisa para identificar a necessidade de se oferecer qualificação profissional para as diversas áreas que compõem a cadeia produtiva do turismo no Estado, com vistas a aumentar a qualificação e conseqüentemente, promover o aumento do fluxo de turistas no MS, promovendo experiências positivas por meio de um atendimento mais qualificado. Esse projeto mais amplo denominado “Perfil dos trabalhadores em turismo no MS”, foi desenvolvido pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS) em parceria com o Observatório de Turismo da Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul (FUNDTUR), que teve por objetivo conhecer o profissional que atua no setor e identificar lacunas relativas sobretudo a sua qualificação profissional.

Assim, a pesquisa aqui apresentada faz parte desse projeto mais amplo desenvolvido pela UEMS, e teve por objetivo identificar a percepção dos empresários e gestores do setor de eventos no Estado de Mato Grosso do Sul com relação a capacitação da mão de obra. Para alcançar esse objetivo, foram levantadas as empresas organizadoras de eventos dos Municípios de Campo Grande, Dourados e Bonito, para as quais foi enviado um questionário *online* que visava identificar o perfil da empresa organizadora de eventos, do seu gestor, e as percepções acerca das habilidades e competências requeridas para os colaboradores das empresas.

Os resultados obtidos pela pesquisa foram apresentados e discutidos à luz de autores utilizados na abordagem teórica do presente artigo, podendo ser utilizado como pesquisa piloto para ser reaplicada e ampliada, de modo a captar a realidade do setor.

REFERENCIAL TEÓRICO

Turismo e Eventos

Quando se fala de eventos, uma das primeiras coisas que vem em mente é comemoração, festa e diversão. Contudo, em um evento, existem vários fatores que promovem a atividade turística, e ajudam a alavancar a economia de uma localidade, de uma região e até mesmo de um país. Além disso, os eventos permitem o desenvolvimento de inúmeras oportunidades para o setor de turismo principalmente sob o viés econômico, com a geração de novos empregos e é inclusive uma alternativa ao problema da sazonalidade turística (COUTINHO E COUTINHO, 2007).

Nesse mesmo sentido, os eventos têm como uma de suas finalidades a representação, divulgação das organizações e a aproximação com os seus determinados públicos em todo o seu processo de construção e realização (ARRUDA E TARSITANO, 2012).

É muito importante compreender que a classificação dos eventos é muito ampla, e pode ser compreendida de diversas maneiras. Para Cesca (1997, p. 14), “Evento é um fato que desperta a atenção, podendo ser notícia e, com isso divulgar o organizador”. Já para Meirelles (1999, p. 71):

Evento é um instrumento institucional e promocional, utilizado na comunicação dirigida, com a finalidade de criar conceito e estabelecer a imagem de organizações, produtos, serviços, ideias e pessoas, por meio de um acontecimento previamente planejado, a ocorrer em um único espaço de tempo com a aproximação entre os participantes, quer seja física, quer seja por meio de recursos da tecnologia.

Para Luiz Carlos Zanella, os eventos são todas as concentrações ou reuniões formalizadas, com intenções diversas.

Evento é uma concentração ou reunião formal e solene de pessoas e/ou entidades realizada em data e local especial, com objetivo de celebrar acontecimentos importantes e significativos e estabelecer contatos de natureza comercial, cultural, esportiva, social, familiar, religiosa, científica etc. (ZANELLA, 2003, p. 13).

Outros autores como Rabaça e Barbosa, trazem a ideia de que os eventos podem ser:

Acontecimento que se aproveita para atrair a atenção do público e da imprensa sobre a instituição (...) como parte de campanhas promocionais, em ocasiões importantes para a organização ou como simples acontecimentos de rotina da instituição (RABAÇA E BARBOSA, 2001, p. 290).

Existem diversos tipos de eventos, e eles constituem hoje em uma estratégia cada vez mais presente no mundo empresarial. Cada evento tem seu público-alvo, suas estratégias para o seu acontecimento e suas respectivas modalidades como por exemplo: eventos sociais, eventos

profissionais, eventos oficiais, eventos técnicos-científicos, eventos artísticos, eventos religiosos, dentre outros (ANDRADE, 2002).

Diante das definições apresentadas, sobre o que vem ser um evento, pode-se compreender que eventos são todas as reuniões com interesses diversos podendo ser ela, cultural, comercial, de negócios entre outras, desde que sejam planejadas e organizadas.

Além disso, outros autores como Brito e Fontes (2002, p.14) trazem discussões de que as organizações dos eventos estão relacionadas com a comunicação isso quando o “evento é compreendido como uma ferramenta de marketing”. No sentido de que, para que os eventos aconteçam é necessário principalmente da participação de pessoas e da divulgação do evento, além disso, o segmento de eventos faz parte do setor de turismo.

Teixeira e Lunas (2017, p.3) falam que “um evento pode agregar valor a um determinado atrativo natural, bem como, em outros casos, chega a ser o principal motivo que fez com que o turista viajasse”. Para Melo Neto (2000, p.14), “o evento amplia os espaços para a vida social e pública e conduz as pessoas para a experimentação conjunta de emoções”.

O principal aspecto da importância dos eventos para o turismo está na relação de que os eventos são um dos segmentos do setor de Turismo que proporcionam a realização de atividades turísticas, neste sentido o que conhecemos como ‘Turismo de Eventos’.

O Turismo de Eventos apresenta muitas características positivas através dos eventos realizados, como já citado na geração de empregos, trocas culturais entre outros. Os autores Fonseca e Nunes (2013) falam que muitas destinações brasileiras têm se empenhado em desenvolver sua infraestrutura, com o intuito de atrair mais eventos para o local .

Outro aspecto que chama muita atenção no setor de Turismo de Eventos, é a capacidade que esse segmento tem de elevar a economia local por um determinado período. Dias (2003, p. 08) menciona que “o segmento de eventos é impulsor da evolução turística de um país, além de ser um elemento consolidado que completa os espaços ociosos nos períodos de baixa estação”.

Compreende-se que um dos problemas do turismo é a sazonalidade, pois há períodos em que a demanda nos destinos turísticos é maior, conhecido como alta temporada, e períodos de pouca demanda, conhecido como baixa temporada. Teixeira e Lunas (2017, p. 03), trazem exemplos da sazonalidade “destinos turísticos se encontram saturados de turistas, como por exemplo, nas férias escolares, fim de ano e verão. Por outro lado, existem os períodos de baixa temporada, onde as localidades turísticas ficam praticamente vazias, quase sem turistas”.

Dessa forma, a realização de eventos tem sido importante para diminuir os efeitos da sazonalidade turística, e assegurar estabilidade e equilíbrio econômico nos destinos que os realizam e dependem deles para se manter no mercado em períodos de baixa temporada.

O setor de Turismo de Eventos no Brasil, teve um crescimento expressivo na última década, trazendo um olhar diferenciado enquanto a sua relevância econômica, principalmente nos fatores que possibilitam a geração de empregos, renda e impostos.

Um dos estudos mais completos sobre os números do setor de eventos no país foi desenvolvido através de Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil, realizado em 2013 pela ABEOC e SEBRAE, onde apresentam dados que mostram que o setor teve crescimento de aproximadamente 14% ao ano entre 2000 e 2012. Essa pesquisa também mostrou a relação deste crescimento com a participação do PIB do país na qual passou de 3,1% em 2001, para 4,32% no ano de 2013 (ABEOC, 2014).

Além disso, a pesquisa mostra que esse crescimento representa 60 mil empresas no país, envolvendo toda a cadeia turística, na qual inclui 1 milhão e 893 mil empregos (diretos e indiretos), R\$ 209,2 bilhões de faturamento, R\$ 48 bilhões em impostos, 590 mil eventos realizados e 203 milhões de participantes nos eventos (ABEOC, 2014).

O *site* oficial da Associação Brasileira dos Promotores de Eventos (ABRAPE), fala sobre os dados dos estudos do Dimensionamento, mencionado acima, e aponta que mesmo não tendo outros estudos mais recentes “entre o período de 2013 e 2019 estima-se que o setor de eventos como um todo, tem crescido em média 6,5% ao ano” (ABRAPE, 2021).

Contudo, essa onda de crescimento foi abruptamente interrompida pela pandemia de COVID-19, decretada em março de 2020. Os eventos tiveram períodos em que zeraram suas atividades, e no contexto geral, foi um dos setores mais afetados pela pandemia, no sentido de que até então, as atividades presenciais pautavam praticamente todo o setor. Alguns eventos foram adaptados para o formato virtual (*online*) ou híbrido, quando as restrições sanitárias permitiam, porém, esse formato atendeu melhor os eventos acadêmicos e alguns tipos de eventos corporativos.

Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2021), o setor de eventos teve mais de 90% de suas atividades prejudicadas devido ao isolamento social e os protocolos de segurança estabelecidas para combater a COVID-19.

No contexto da retomada das atividades presenciais pelo setor, percebe-se que, independente do formato do evento seja ele presencial, *online* ou híbrido, será necessária uma maior qualificação, para atender as demandas do mercado nos tempos atuais. Isso se tornou quase que obrigatório em todas as áreas, e no turismo não seria diferente. Atender as exigências que um evento propõe, seja



qual for o tamanho, especificidade, e qual público que precisa atingir necessita de um profissional capacitado e qualificado para atender as necessidades e eventuais problemas que possam surgir.

Qualificação e Competências do profissional em turismo e eventos

O mercado de turismo e eventos conforme dito anteriormente, está em expansão. Diante disso, as demandas de serviços na área são inúmeras e diferentes entre si exigindo por sua vez maior capacidade de planejamento e organização deste profissional a fim de atender as prerrogativas da atividade.

Considerando as peculiaridades expostas anteriormente acerca da organização de eventos, as competências e habilidades exigidas para o profissional da área são variadas e exigem ainda agilidade bem como resposta rápida para a resolução de conflitos (FONSECA E NUNES, 2013).

Neste sentido, é preciso compreender que o profissional em turismo e eventos, uma vez, formado na área, deverá atender aos requisitos do perfil e qualificação definidos pelo seu curso de formação, que por sua vez, poderá ser em nível de graduação, técnico, livre e sequencial. Além disso, os profissionais podem procurar cursos complementares ou de capacitações na área (CATRAMBY E COSTA, 2004).

Em nível de graduação, o curso de bacharelado em Turismo na maioria de suas ementas consta de alguma disciplina relacionada à organização de eventos. Porém não comporta todas as habilidades e competências necessárias que o mercado de eventos exigirá do profissional. Para Catramby e Costa a “qualificação profissional é responsabilidade do indivíduo” (2004, p. 6). No entanto, as empresas responsáveis pelos eventos podem treinar seus colaboradores a fim de equiparar a equipe com objetivo de alcançar o sucesso no trabalho (AQUINO E TELES, 2019).

Catramby e Costa (2004) enfatizam tal aspecto informando que o treinamento é uma ferramenta que pode ser utilizada pelas empresas, pois busca repassar alguma deficiência na equipe. É interessante que seja utilizado para uma determinada prática a fim de organizar e nivelar o serviço de forma clara e objetiva.

Diante desta perspectiva, as empresas contratadas para a realização dos eventos são responsáveis desde o planejamento até o processo de recrutamento e seleção dos profissionais que a serem selecionados para participar do evento. Sobre ela recai toda a responsabilidade de atender as exigências previstas em lei a respeito do contrato de trabalho e atenção ao cumprimento das normas específica de cada evento (AQUINO E TELES, 2019).

Assim sendo, as principais funções a serem organizadas por estas empresas são: “administração financeira, gestão de materiais de consumo e permanentes, além do gerenciamento

de Recursos Humanos para a alocação de tarefas individuais e coordenação no desempenho de suas funções” (AQUINO E TELES, 2019. p. 16). Portanto, tais atribuições serão repassadas para o profissional de eventos, que por sua vez deverá ter uma noção do serviço pela sua formação e/ou experiência, necessitando possuir uma visão holística de seu papel para a realização do trabalho (FONSECA E NUNES, 2013, p. 11).

Logo, as demandas de eventos são variáveis de região para região bem como de setor para setor. Por exemplo, no município de Dourados/MS há um franco crescimento do setor de eventos evidenciado após a inauguração do pavilhão de eventos municipal e da construção do Centro de Convenções, com pretensão atender diversos segmentos, entre eles: hotéis, restaurantes e o comércio local (TEIXEIRA E LUNAS, 2017). Nesse sentido, existem demandas diferentes para o profissional de turismo e eventos na cidade trabalhar.

Em pesquisa prévia realizada das empresas de eventos na cidade de Dourados/MS verificou-se a concentração de 21 empresas da área de eventos sendo que as cinco primeiras empresas estão centralizadas no nicho de Cerimonial Social, e as demais nos segmentos de casamentos, formaturas e colação de grau (TEIXEIRA E LUNAS, 2017).

Teixeira e Lunas (2017) complementam em sua pesquisa que os resultados de precificação para tais segmentos são distintos. Há uma concentração de eventos voltados para o nicho de casamentos, formaturas e colação de grau, ressaltando este último, como o mais desenvolvido da região tendo em vista o reconhecimento da cidade como “cidade universitária”. Com isso, evidencia-se a importância do devido enquadramento do evento de acordo com as suas características próprias a fim de ajustar com as demandas específicas para assim delimitar as tarefas a serem praticadas e garantir sua personalização (FONSECA E NUNES, 2013).

Neste sentido, a diversificação de segmentos exige 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) além de estarem “atento às mudanças no mercado para ajustes de condutas” (CATRAMBY E COSTA, 2004, p. 8).

Diante disso, é imprescindível que as competências e habilidades do profissional sejam claras e atentas a estratégia definida pela empresa contratante para a condução correta do trabalho, uma vez que sua característica é de multitarefas e possui multifuncionalidades em um mesmo posto de trabalho (FONSECA E NUNES, 2013).

Neste cenário, é importante ressaltar que a estratégia definida pelas empresas contratantes orienta todas as condutas a serem observadas pelo profissional de turismo e evento, e este por sua vez deve estar atento a tais ordens, pois é “fundamental para ambos os lados à parceria a fim de



garantir a diferenciação no mercado competitivo e sua sobrevivência, para assim resistir às flutuações de demandas e da concorrência” (TEIXEIRA E LUNAS, 2017 p. 16).

Conforme exposto anteriormente, é importante que o profissional de eventos possua qualificação para a boa condução do trabalho, no entanto, a sua formação a área de “eventos está ligada em diversas áreas do conhecimento, dentre eles o Turismo, nas mais diferentes modalidades de formação: bacharelado, curso técnico, cursos livres e complementares” (CATRAMBY E COSTA, 2004, p. 04).

Neste sentido, Bissoli (2002) *apud* Fonseca e Nunes (2013) ressalta a importância das competências exigidas no currículo de formação do turismólogo para a área de eventos

Espera-se que o Bacharel em Turismo tenha competências para [...] estabelecer as normas e critérios de categorização e hierarquização dos prestadores de serviços turísticos (meios de hospedagens, transportadoras, agências de turismo, empresas promotoras de eventos, empresas de entretenimento...) (BISSOLI, 2002, p. 23 e 24 *apud* FONSECA e NUNES, 2013, p. 73).

A título de exemplificação, foi encontrado um Projeto pedagógico do curso de Turismo da Faculdade Estácio de Sá de Vitória (ES) de 2011, essa pesquisa foi escolhida pelo fato de trazer detalhadamente as habilidades e competências exigidas na formação do profissional do curso de Turismo (FONSECA E NUNES, 2013, p. 3):

- Solucionar problemas e situações complexas da prática profissional, estabelecendo e escolhendo alternativas, identificando e dimensionando riscos, em consonância com os objetivos almejados;
- Planejar, programar, executar e avaliar serviços e produtos turísticos com qualidade profissional e concepção ética, buscando soluções adequadas e criativas para os problemas detectados;
- Identificar e analisar as tendências mercadológicas para a definição do potencial do mercado turístico;
- Atuar em equipes interdisciplinares nos diferentes contextos organizacionais do turismo;
- Negociar com fornecedores, parceiros e clientes de forma a garantir satisfação e credibilidade sobre a atuação profissional;
- Atuar com competência técnica, administrativa, política, econômica, social, comprometimento ético, social e conscientização ambiental.

Com isso, espera-se que este profissional possua Competências, Habilidades e Atitudes (CHA) que favoreçam o seu desempenho satisfatório no trabalho (SILVA, 2010), tendo em vista a necessidade de organização e gerenciamento na lida com diversas situações adversas e potenciais no seu dia a dia (FELISBERTO *et al*, 2018).

Torna-se assim evidente a importância do saber científico para a contribuição direta na formação do profissional de Turismo, tendo em vista os diferentes níveis de complexidade em que o

mesmo precisa lidar. Tal aspecto é evidenciado na área de eventos, uma vez que as atribuições de trabalho são semelhantes (CATRAMBY E COSTA, 2004).

Neste cenário, espera-se que o profissional da área de eventos possua as mesmas competências elencadas anteriormente a área do Turismo, no entanto, as habilidades técnicas necessárias para o exercício da função são as seguintes: *i)* organização e gerenciamento do tempo; *ii)* análise crítica para antecipação de problemas; *iii)* relacionamento interpessoal; *iv)* técnicas de negociação; *v)* raciocínio lógico-matemático; *vi)* criatividade; *vii)* Atento; *viii)* ter empatia; *ix)* saber delegar tarefas e *x)* manter-se atualizado com as mudanças no mercado (EDUCAÇÃO, 2021).

Neste aspecto, Felisberto *et al* (2018) enfatizam a importância de tais atribuições para o profissional de eventos com a seguinte afirmação:

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 (FELISBERTO, *et al*, 2018, p. 7).

Logo, tais atribuições buscam satisfazer o perfil esperado do profissional de eventos na condução do trabalho, reforçando a necessidade do planejamento, tendo em vista que suas atividades são variáveis e dinâmicas, necessitando de maior controle para sua efetiva realização.

Nisso, reforça as habilidades pessoais necessárias para este profissional para o desempenho de sua profissão, conforme descritos por Britto e Fontes (2002) e reforçados por Felisberto *et al* (2018), com a seguinte descrição:

O profissional de eventos, entre outras qualidades, deve ser seguro, gerando confiança para o cliente e para os funcionários; disciplinado, respeitando prazos, verbas, reuniões; ter flexibilidade, aceitando sugestões, adequando propostas, mudando etapas de trabalho; ter raciocínio rápido, entendendo a capacidade, os anseios e as expectativas dos clientes e funcionários; ter preparo físico, disposição e saúde; ser realista, percebendo os limites, as opções e saber usá-los sabiamente; ter paciência infinita, exercendo o auto controle e a serenidade (FELISBERTO, *et al*, 2018, p. 7).

Assim sendo, é fundamental a junção do conhecimento técnico com as habilidades pessoais esperadas para o profissional de eventos, pois ambas estão relacionadas com o perfil da atividade, que por sua vez, orienta as demandas e a condução dos trabalhos.

METODOLOGIA

A presente pesquisa faz parte de uma pesquisa mais ampla denominada “Perfil dos trabalhadores em turismo no MS”. Essa pesquisa desenvolvida por meio da parceria entre a



Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS) e o Observatório de Turismo da Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul (FUNDTUR), teve o objetivo de conhecer o profissional que atua no setor e identificar lacunas relativas à sua qualificação profissional. Para isso foi aplicado um questionário a gestores e trabalhadores do setor hoteleiro.

Dentro desse contexto, a pesquisa aqui apresentada adaptou o questionário do setor hoteleiro para o setor de eventos, considerando as especificidades do setor, sendo esse o seu principal instrumento metodológico. Importante ressaltar que ambas as pesquisas buscaram ainda validar esses questionários como instrumentos a serem utilizados posteriormente.

O questionário foi encaminhado por meio de aplicativo de mensagens Whatsapp e mensagem de redes sociais à 69 empresas organizadoras de eventos de Mato Grosso do Sul, sendo 1 do município de Bonito, 47 do município de Campo Grande e 21 do município de Dourados, replicando também os municípios pilotos estabelecidos na pesquisa mais ampla. Essas empresas foram identificadas via inventário turístico de cada município, além de buscas por redes sociais, de modo a tentar esgotar as empresas existentes em cada município. A pesquisa ficou disponível entre 22 de outubro e 03 de novembro de 2021, sendo feito dois contatos posteriores com cada empresa solicitando respostas. No total obteve-se apenas 6 respondentes, sendo quatro do município de Campo Grande e duas do município de Dourados.

O presente artigo ainda apresenta um breve referencial teórico sobre turismo e eventos, e sobre a qualificação e competências profissionais para esses setores, como forma de introduzir o assunto e trazer luz à discussão dos resultados encontrados.

Isso posto, a presente pesquisa enquadra-se como exploratória (GIL, 2012), uma vez que teve como objetivo explicitar a questão da qualificação profissional para o setor de turismo em Mato Grosso do Sul, e tornar mais clara a decisão sobre o tipo de qualificação ainda é necessária ser implementada pela iniciativa privada e pelo poder público, como forma de fomentar o desenvolvimento da atividade turística no Estado.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O questionário foi aplicado via *Google Forms* entre os dias 22 de outubro a 03 de novembro de 2021 para 68 empresas de eventos nos municípios sul mato-grossenses de Bonito, Campo Grande e Dourados. O questionário contava com vinte e nove perguntas divididas em três blocos principais, e foi enviado via *whatsapp* e *instagram*. O primeiro bloco tinha por objetivo entender o perfil do gestor da empresa organizadora de eventos, que estava respondendo a pesquisa, além de

realizar um levantamento dos aspectos socioeconômicos da empresa (Quadro 1). Nesse bloco, a maioria dos entrevistados declarou atuar como gestor e também coordenador (a) / cerimonialista na área de eventos.

Quadro 01: Perfil dos entrevistados

Cidade em que está localizada a empresa	Escolaridade	Formação	Faixa Etária	Tempo de atuação no setor de eventos	Estado Civil
Campo Grande/MS	Pós-graduação	Direito (Civil e Penal)	De 30 a 39 anos	De 11 a 15 anos	Solteiro (a)
Campo Grande/MS	Médio completo	No momento não fiz nem uma formação	De 30 a 39 anos	De 5 a 10 anos	Casado (a)
Campo Grande/MS	Superior completo	Administração de empresas	De 50 a 59 anos	De 11 a 15 anos	Casado (a)
Dourados/MS	Superior completo	Pedagogia / Gestão escolar / Recursos Humanos / Pós em Ed. Infantil	De 40 a 49 anos	De 16 a 20 anos	Divorciado (a)
Dourados/MS	Pós-graduação	Turismóloga. Especialista em Gestão Pública e Privada do Turismo / MBA em Gestão de Eventos	De 30 a 39 anos	De 11 a 15 anos	Casado (a)
Campo Grande/MS	Superior completo	Tecnologia em Processos Gerenciais	De 30 a 39 anos	-	União estável

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

No quadro 1 podemos verificar que dos cinco respondentes com nível superior completo, quatro deles tem formação em áreas que lidam com gestão e apenas um tem formação específica para a área de eventos (turismo). Observa-se ainda a predominância de pessoas com idade de 30 a 39 anos e com estado civil casado. O tempo de atuação na área de eventos também ficou com predominante entre 11 a 15 anos de atuação, sendo que uma pessoa não respondeu a pergunta.

O quadro 2 apresenta o perfil das empresas organizadoras de eventos, onde pode-se notar que a maioria das empresas está no mercado há mais de 11 anos e conta com apenas um único gestor na administração da empresa. Apenas uma das empresas aponta que possui gestor contratado que não está relacionado à família do proprietário. As empresas possuem no máximo três setores sendo os principais: cerimonial, gestão/financeiro e execução ou atendimento.

Quadro 02: Perfil das empresas de eventos

Tempo que a empresa está no mercado de eventos	Tipo de administração da empresa	Quantos e quais setores há na empresa	Quantos colaboradores fixos tem hoje, no total	Quantos colaboradores fixos tinha no início de 2020	Quantos profissionais <i>free-lancer</i> a empresa utiliza em média hoje	Quantos profissionais <i>free-lancer</i> a empresa utilizava média até o início de 2020.
De 11 a 15 anos	Apenas profissionais contratados que não são da família	1	0	0	12	25
De 6 a 10 anos	Sou o(a) único(a) gestor(a)	0	1	2	0	0
De 11 a 15 anos	Sou o(a) único(a) gestor(a)	0	3	3	4	3
Até 05 anos	Sou o(a) único(a) gestor(a)	2	1	3	3	8
De 11 a 15 anos	Sou o(a) único(a) gestor(a)	3	0	0	9	9
De 11 a 15 anos	Sou o(a) único(a) gestor(a)	3	1	1	20	20

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Sabe-se que com a pandemia de COVID-19 a partir de março de 2020, quase todos os setores econômicos foram atingidos negativamente, sendo que o setor de eventos foi um dos mais atingidos, uma vez que os eventos em si dependem prioritariamente de aglomeração de pessoas. Nesse contexto, pudemos notar que os números de colaboradores fixos caíram um pouco com relação ao período anterior a pandemia. Pela quantidade de colaboradores antes da pandemia, percebe-se que as empresas são de pequeno porte, pois tinham no máximo três colaboradores fixos antes da pandemia, e duas das empresas não tinham colaboradores e continuam a não ter nenhum. Com relação aos colaboradores *free-lancers* percebe-se uma queda mais acentuada, porém percebe-se também que com a retomada dos eventos os *free-lancers* voltam a fazer parte das empresas.

Percepção dos gestores sobre seus colaboradores

Com os dados coletados no segundo bloco de perguntas foi possível analisar as questões relacionadas às competências dos profissionais da área de eventos. Aqui buscou-se compreender a percepção dos gestores com relação às competências e habilidades requeridas para atuar no setor de eventos, bem como verificar se, na percepção desses gestores, seus colaboradores possuem ou não esses requisitos.



Sendo assim, foi questionado aos gestores o grau de importância para um profissional que trabalha nos setores gerencial e operacional do setor de eventos. O quadro 3 aponta os resultados das competências mais importantes para atuar no setor gerencial por ordem de importância.

Quadro 3: Competências para atuar no Setor Gerencial

Setor Gerencial	Às vezes é importante (2 pontos)	Moderado (3 pontos)	Importante (4 pontos)	Muito importante (5 pontos)	Total de pontos
Inteligência emocional/capacidade de resolução de conflitos				100%	30
Raciocínio lógico para analisar e diagnosticar situações				100%	30
Boa comunicação oral e escrita			16.7%	83.5%	29
Saber trabalhar em equipe			16.7%	83.5%	29
Ter capacidade de adaptar-se a mudanças e ser flexível			16.7%	83.5%	29
Conhecimento em gestão de recursos humanos			33%	66.5%	28
Saber procedimentos administrativos e comerciais			33%	66.5%	28
Conhecimentos de novas tecnologias			33%	66.5%	28
Liderança			33%	66.5%	28
Espírito empreendedor			34%	66.5%	28
Iniciativa			33%	66.5%	28
Ser ético		16.7%		83.5%	28
Ter conhecimento teórico-prático no setor			50%	50%	27
Ter conhecimento em procedimentos financeiros		16.7%	16.7%	66.5%	27
Criatividade			50%	50%	27
Autoconhecimento		16.7%	16.7%	66.5%	27
Empatia		16.7%	33%	50%	26
Ter conhecimento no uso de equipamentos e na conduta adequada referente aos novos protocolos as nitários	16.7%		16.7%	66.5%	26
Comunicar-se em língua estrangeira	16.7%	16.7%	16.7%	50%	24

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Importante mencionar que nenhuma resposta apontou essas competências listadas como “sem importância”. Identifica-se que os respondentes foram unânimes ao apontar como muito importante as seguintes competências: Raciocínio lógico para analisar e diagnosticar situações e inteligência emocional/capacidade de resolução e conflitos. E a competência que menos pontuou foi a comunicação em língua estrangeira.

Logo em seguida, os gestores responderam sobre o grau de importância a respeito das competências relacionadas ao setor operacional. O grau de importância pode ser visualizado no quadro a seguir.

Quadro 4: Competências para atuar no Setor Operacional

Setor Operacional	Moderado (3 pontos)	Importante (4 pontos)	Muito importante (5 pontos)	Total de pontos
Ter conhecimento no uso de equipamentos e na conduta adequada referente aos novos protocolos sanitários	16.7%	66.5%	33%	29
Boa comunicação oral e escrita	16.7%	33%	50%	26
Liderança	16.7%	33%	50%	26
Saber trabalhar em equipe	16.7%	33%	50%	26
Iniciativa	16.7%	33%	50%	26
Ter capacidade de adaptar-se as mudanças e ser flexível	16.7%	33%	50%	26
Ser ético	16.7%	33%	50%	26
Ter conhecimento teórico-prático no setor	16.7%	50%	33%	25
Autoconhecimento	16.7%	50%	33%	25
Criatividade	16.7%	50%	33%	25
Espírito empreendedor	16.7%	50%	33%	25
Empatia	16.7%	50%	33%	25
Inteligência emocional/capacidade de resolução de conflitos	33%	33%	33%	24
Comunicar-se em língua estrangeira	66.5%	33,5%		20

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Nenhum dos respondentes marcou os quesitos “sem importância” ou “às vezes é importante” nessa questão. Novamente verifica-se que a competência menos importante é a capacidade de comunicar-se em língua estrangeira, enquanto que a mais relevante na opinião dos respondentes é “Ter conhecimento no uso de equipamentos e na conduta adequada referente aos novos protocolos sanitários”.

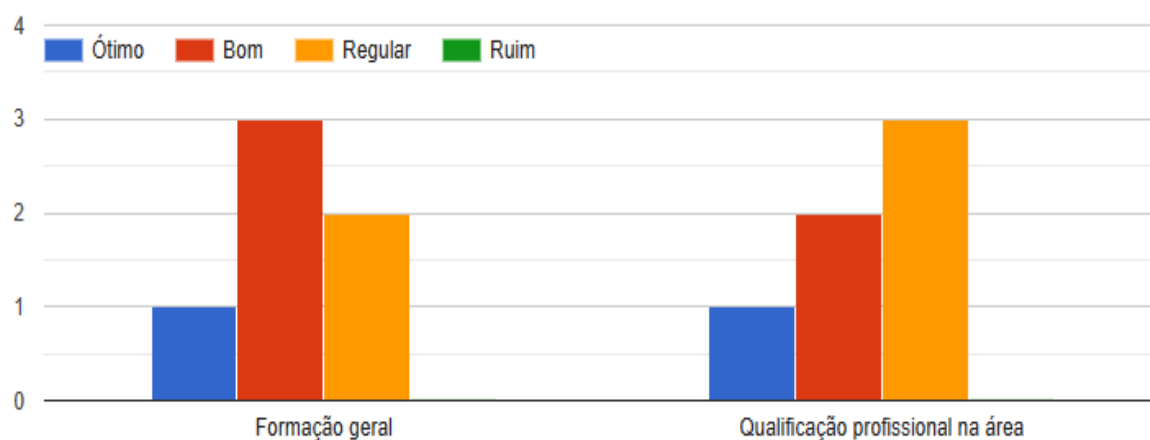
Nota-se ainda que a pontuação final entre as respostas no que tange as competências do setor gerencial apresentou pouca diferença, ficando entre 24 e 30 pontos. Há pouca diferença entre as mais e as menos importantes, e as competências que pontuaram como intermediárias, identificando talvez que todas as competências listadas têm relevância para uma função gerencial. Já nas competências do setor operacional há uma diferença maior entre a competência apontada como mais importante, a menos importante e as competências de importância intermediárias.

Destaca-se ainda que, diferentemente das competências do setor gerencial, nenhuma das competências do setor operacional foi apontada por 100% dos respondentes como muito importante. E a competência operacional melhor pontuada entre os respondentes tem relação direta com o momento atual de retomada das atividades do setor pós-pandemia de COVID-19. Ao enxergar essa competência dentro do contexto atual, podemos ainda considerar que de forma geral, e em condições normais de operação, as competências “Boa comunicação oral e escrita”, “Liderança”, “Saber trabalhar em equipe”, “Iniciativa”, “Capacidade de adaptar-se a mudanças e ser flexível”, e “Ser ético”, são os requisitos básicos para o profissional de eventos.

Perguntados ainda se, de maneira geral os colaboradores possuem essas competências, um terço dos respondentes afirmou que “Sim”, um terço afirmou que “Não”, e um terço respondeu “Mais ou menos”. Ao justificar o “não”, os gestores afirmaram que há “falta de interesse e de oportunidade” ou ainda o fato de trabalhar com *free-lancers*, que possuem outras profissões, não buscam essas qualificações. Aos que responderam “mais ou menos” a justificativa consistiu no fato que cada colaborador possui algumas das habilidades, mas não todas, e também que essas competências são adquiridas com o tempo, fruto da experiência profissional de cada um.

Questionou-se ainda como consideram a formação geral e a qualificação profissional na área, dos colaboradores (Figura 1). Destaca-se que boa parte entende a formação geral como boa e a qualificação profissional na área como regular. Sendo que ninguém assinalou a opção “ruim” para nenhum dos quesitos.

Figura 1: Qualificação profissional na área e formação geral.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Foi perguntado ainda as principais dificuldades em relação a qualificação dos colaboradores, e as respostas foram principalmente a falta de qualificação na área de eventos em geral e a falta de treinamentos e cursos específicos em eventos sociais. Foi mencionado ainda que, especificamente na cidade de Campo Grande, não há curso de cerimonialista, e que quando tem são pessoas que imprimem nos cursos o seu próprio jeito de atuar, e não passam um padrão comportamental e de conduta.

Ao serem perguntados das principais dificuldades enfrentadas com os colaboradores de maneira geral, as respostas foram “formação”, “falta de qualificação”, “dificuldade de formar equipe” e “entrega”. Dois dos respondentes não souberam pontuar essa questão.

Aspectos referentes a contratação e remuneração

O terceiro bloco de questões buscou saber sobre o perfil desejado dos colaboradores, bem como os requisitos básicos procurados pelos gestores quando vão contratar esses colaboradores. As primeiras questões buscavam saber o peso da formação acadêmica na hora da contratação. Todos os respondentes disseram não considerar a formação em Turismo como um fator no momento da contratação. E apenas um respondente disse considerar a formação em Relações Públicas como um fator para contratação.

No Brasil já existem cursos superiores em tecnologia em gestão de eventos, contudo, em termos de bacharelado, os cursos de turismo e relações públicas são os que possuem em sua grade curricular disciplinas que propiciam conhecimentos para atuar em eventos, embora, como ressaltam Fonseca e Nunes, no caso dos cursos de turismo, há que se buscar uma formação complementar para a área.

Em nível de graduação, o curso de bacharelado em Turismo na maioria de suas ementas consta alguma disciplina relacionada à organização de eventos, porém não comporta substancialmente todas as prerrogativas necessárias do mercado de eventos, que por sua vez, ficará a cargo do profissional a complementar sua formação durante ou após a conclusão do curso (FONSECA E NUNES, 2013, p. 8).

Nas respostas dos gestores, pode-se identificar que alguns deles dão aos seus colaboradores o treinamento necessário para exercerem suas funções dentro da empresa. E embora lembremos que “a qualificação profissional é responsabilidade do indivíduo” (CATRAMBY E COSTA, 2004, p. 6), o incentivo para que o indivíduo busque melhor qualificação está no reconhecimento e conseqüentemente na remuneração a eles dada pelo mercado de trabalho, por causa dessa qualificação.

Ao serem questionados sobre requisitos de contratação (Quadro 5) e estratégias adotadas no processo de seleção (Quadro 6) os respondentes podiam assinalar mais de uma opção de resposta.

Quadro 5 - Requisitos para contratação

Disponibilidade de horário	6
Experiência	4
Referência/indicação	4
Aparência/apresentação pessoal	4
Qualificação técnica para a função	2
Interesse pelo salário	Não pontuou

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Nas respostas obtidas para os requisitos de contratação, foi unânime a questão da disponibilidade de horário, já que os eventos podem acontecer em qualquer dia da semana, mas principalmente nos finais de semana e feriados, e exige longas jornadas de trabalho para sua montagem e realização, sem previsão de horário de encerramento normalmente. Além disso, os mais quesitos mais apontados foram ter experiência na área, apresentação pessoal e referência e indicação na hora da pré-seleção.

Quadro 6 – Estratégias adotadas no processo de seleção

Entrevista	4
Avaliação específica/testes	3
Indicação/referência	3
Disponibilidade para aprendizado	1
Análise de currículo	1

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Com relação às estratégias adotadas no processo de seleção dos colaboradores, a maioria dos respondentes ressalta a importância da entrevista com a pessoa interessada em fazer parte da empresa. Mas também foi pontuado por metade dos respondentes a importância de se realizar uma avaliação específica / testes nos candidatos à vaga, com vistas a avaliar as habilidades e

competências de forma mais específica. O mesmo grupo de respondentes ressalta a importância de indicações e das referências dos candidatos.

Os gestores de eventos destacaram ainda que as funções mais difíceis de contratar colaboradores são para os setores de “Coordenador de equipe”, “Captação de eventos”, “Comunicação e mídia social na área de eventos” e “Assistente”. Ressaltam, ainda, que percebem falta de interesse na área por parte dos candidatos, sobretudo em cargos de maior responsabilidade, como é o caso do Coordenador de Equipe. Apenas um dos respondentes disse não haver função difícil na hora da contratação.

Numa questão aberta os gestores foram perguntados qual a média de remuneração por cargo ou função. Metade dos respondentes disse pagar salário mais comissão. Um deles frisou ser salário mínimo e ainda oferecer auxílio combustível. Uma pessoa não respondeu, e outras duas afirmaram pagar as diárias a *free-lancers* que podem chegar até a R\$ 200,00 por uma jornada de oito a dez horas de trabalho.

Sobre os benefícios recebidos pelos colaboradores, que estejam incluídos na remuneração, três respondentes afirmaram não haver benefícios. Houve ainda duas respostas para “vale transporte”, uma para “plano odontológico” e uma para “vale alimentação”.

Por fim, os gestores foram questionados numa questão aberta sobre os desafios inerentes ao cenário da pandemia de COVID-19 e as novas competências que esse cenário exigira dos colaboradores. Foram obtidas seis respostas diferentes (Quadro 7).

Quadro 7 - Novas competências requeridas frente ao cenário da pandemia de COVID-19

Estar atento as regras de biossegurança
Empatia
Consciência sobre a prevenção e sobre a vacinação
Mais paciência, conhecimento e atualização
Disposição para o trabalho
Habilidade para atendimento on-line

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Metade dos respondentes pontuou questões específicas de biossegurança, prevenção e vacinação contra a COVID-19, que afetou a maior parte dos setores econômicos, mas o setor de turismo e eventos em especial, uma vez que praticamente todo o processo de planejamento e execução de eventos dependia de aglomerações e encontros presenciais. Dois gestores mencionaram a questão da empatia e paciência, e um dos respondentes pontuou questão específica sobre

atendimento on-line, visto que junto com a ideia dos eventos virtuais e híbridos, parecem ser uma realidade que veio para ficar no período pós-pandemia.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E/OU TEÓRICAS

No campo teórico, a pesquisa ora apresentada pôde contribuir para o desenvolvimento de instrumento de pesquisa que permite identificar a forma como os gestores das empresas de eventos enxergam a qualificação e competências profissionais de seus colaboradores pois foi possível perceber informações relevantes sobre a percepção que os profissionais que trabalham com eventos têm a respeito da qualificação profissional, e o que eles buscam quando vão contratar seus colaboradores.

No campo prático, apesar da baixa amostragem, os resultados apresentados ao Conselho Estadual de Turismo de Mato Grosso do Sul podem ser utilizados para que gestores públicos e privados entendam o que o mercado busca em termos de qualificação e competências profissionais, e a partir daí, nortear políticas e ações que visem promover a qualificação desses profissionais de forma a atender a demanda dos potenciais contratantes.

CONCLUSÕES

O desenvolvimento da presente pesquisa tinha por objetivo identificar o perfil profissional dos gestores na área de eventos em Dourados, Campo Grande e Bonito e qual a visão do gestor em relação às habilidades e competências profissionais disponíveis no mercado de trabalho, além das maiores dificuldades e pontos positivos existentes na hora de contratar seus colaboradores. Importante ressaltar que dada a amostra obtida com a pesquisa, os resultados podem ser considerados um piloto, que direcionará pesquisas futuras que possam obter uma amostra mais consistente.

Contudo, com os resultados obtidos pôde-se notar que os gestores dizem não ter muita dificuldade na hora da contratação pois eles mesmo dão os treinamentos, e que as habilidades são adquiridas no exercício das funções, ou seja na prática. As empresas que participaram da pesquisa são empresas que já estão no mercado há muitos anos e tem muita experiência, mesmo assim a principal queixa está relacionada a necessidade de um curso de capacitação profissional em determinadas áreas do setor de eventos. Para os entrevistados, esse fator seria importante para que as habilidades e competências requeridas fossem atingidas.

A pesquisa ainda revelou que nenhuma das competências listadas para os setores gerencial e operacional das empresas de eventos são tidas como “sem importância”, e que para os dois setores, a competência menos valorizada foi a capacidade de comunicar-se em língua estrangeira. Isso pode se dever ao fato de que os eventos realizados em sua maioria, embora tenham proporções de médias a grandes, são voltados principalmente para o público local e regional.

Para o setor gerencial, o raciocínio lógico, capacidade de resolução de conflitos e inteligência emocional são competências bastante valorizadas, enquanto que para o setor operacional, no presente momento tem-se valorizado mais o conhecimento no uso de equipamentos e na conduta adequada referente aos novos protocolos sanitários.

Porém, nota-se que na hora da contratação desses colaboradores os gestores disseram não levar em consideração a pessoa contratada ser graduada na área do turismo o que poderia ser um fator a ser levado em consideração já que é um profissional habilitado a exercer tais funções dentre várias que a profissão permite, mas podemos ver que existem profissionais dessa área a frente das empresas.

Portanto a maior dificuldade apontada na pesquisa poderia talvez ser solucionada com a conscientização de que colocar um profissional capacitado e qualificado para exercer as funções em todas as áreas da empresa é imprescindível para quem trabalha na área de eventos, e que a retenção desses profissionais necessita de incentivos e perspectivas profissionais por parte das empresas.

REFERÊNCIAS

ABEOC. Associação Brasileira de Empresas de Eventos. **II Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil – 2013**. Florianópolis. Expo Editora, 2014.

ABRAPE. Associação Brasileira dos Promotores de Eventos. **Estudos de Dimensionamentos**. 2021. Disponível em < <https://www.abrape.com.br/> >. Acesso em: 15 de outubro, 2021.

ANDRADE, Renato Brenol. **Manual de Eventos. Coleção Hotelaria**. 2. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

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

ARRUDA, Mirella; TARSITANO, Paulo. Eventos: momentos pensados, desenhados e projetados para a comunicação e o relacionamento humano. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. IX, n. 2, p. 199 - 217, jul.- dez. 2012.

BRITO, Janaina. FONTES, Nena. **Estratégias para eventos**. Uma ótica do marketing e do turismo. São Paulo: Aleph, 2002.

CATRAMBY, Teresa Cristina Viveiros., COSTA, Stella Regina Reis da. **Qualificação Profissional em Turismo como Fator de Competitividade do Setor.** Caderno Virtual de Turismo. Rio de Janeiro/ RJ, Vol. 4, N° 3., 2004.

CESCA, Cleuza Gertrude Gimenes. **Organização de eventos:** manual para planejamento e execução. 4. ed. São Paulo: Summus, 1997.

COUTINHO, Hevellyn Perola Menezes., COUTINHO, Hellen Rita Menezes. Turismo de eventos como alternativa para o problema da sazonalidade turística. **Revista Eletrônica Aboré.** Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo Edição 03/2007. ISSN 1980-6930.

DIAS, Edna Leite. Uso da Criatividade para o Setor de Eventos. IN: BAHL, Miguel (org). Eventos: A Importância para o Turismo do Terceiro Milênio: São Paulo: Rocca, 2003.

EDUCAÇÃO, Cursos Escola. **Habilidades e competências do produtor de eventos.** 2021. Disponível em: <https://cursos.escolaeducacao.com.br/artigo/habilidades-e-compet-ncias-do-produtor-de-eventos>. Acesso em 01/11/2021.

FELISBERTO, André Luis de Sousa., COSTA, Daniel Vitor da Silveira., SOUSA, Jamille Carvalho Queiroz de., BEZERRA, Germana Samara da Silva. **A habilidade do profissional de eventos frente à crise do mercado brasileiro.** Revista Campo do Saber. VI. 4, N° 2, Jul-dez/2018.

FONSECA, Juliana Sattler da., NUNES, Eduardo da Silva. **A formação do profissional de eventos: O desenvolvimento de competências nos cursos Superiores de Turismo e Publicidade e Propaganda- Aspectos diferenciadores.** DESTARTE, v.3, n.1, 2013.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6 ed. 5 reimpre. São Paulo: Atlas, 2012.

MEIRELLES, Gilda Fleury. **Tudo sobre eventos.** São Paulo: STS, 1999.

MELO NETO, Francisco Paulo de . Criatividade em eventos. 5. ed. São Paulo: Contexto, 2012. p. 14.

RABAÇA, Carlos Alberto; BARBOSA, Gustavo. **Dicionário de comunicação.** Rio de Janeiro: Campus, 2a edição, 2001.

SEBRAE. **Entenda o impacto da pandemia no setor de eventos,** 2020. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/entenda-o-impacto-da-pandemia-no-setor-de-eventos,424ba538c1be1710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 20 de setembro, 2021.

SILVA, Jônatas. CHA: **Conhecimentos, Habilidades e Atitudes.** 2010. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/cha-conhecimento-habilidade-e-atitude>, acesso em 01/11/2021.

TEIXEIRA, Daniela Fernandes Rodrigues., LUNAS, José Roberto da. **Marketing e Turismo: Análise de viabilidade da precificação de eventos com a ferramenta do Revenue Management em Dourados – MS.** Fórum Internacional de Turismo do Iguaçu. 2017.



ZANELLA, Luiz Carlos. **Manual de Organização de Eventos** – Planejamento e Operacionalização. São Paulo: Atlas, 2003.