



**JULIANA VIÉGAS  
PINTO VAZ DOS  
SANTOS**

**A NBR 16513/2016 E SUAS CONTRIBUIÇÕES NO  
DESENVOLVIMENTO DE CONHECIMENTOS E NA  
GERAÇÃO DE COMPETÊNCIAS NOS ESTUDANTES  
DE EVENTOS**

**THE NBR 16513/2016 AND ITS CONTRIBUTIONS IN  
THE DEVELOPMENT OF KNOWLEDGE AND THE  
GENERATION OF SKILLS IN EVENTS STUDENTS**



**JULIANA VIÉGAS  
PINTO VAZ DOS  
SANTOS**

**A NBR 16513/2016 E SUAS CONTRIBUIÇÕES NO  
DESENVOLVIMENTO DE CONHECIMENTOS E NA  
GERAÇÃO DE COMPETÊNCIAS NOS ESTUDANTES  
DE EVENTOS**

**THE NBR 16513/2016 AND ITS CONTRIBUTIONS IN  
THE DEVELOPMENT OF KNOWLEDGE AND THE  
GENERATION OF SKILLS IN EVENTS STUDENTS**

Tese apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Doutora em Turismo, realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Ana Isabel Dias Daniel, investigadora auxiliar convidada do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro e coorientação do Doutor Carlos Manuel Martins da Costa, professor catedrático do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro.

Dedico este trabalho à minha mãe, Conceição de Maria Corrêa Viégas pelo incansável apoio. Ao meu esposo, Carlos Augusto Vaz dos Santos. Aos meus filhos Cauê Viégas Vaz e João Augusto Viégas Vaz, que embarcaram comigo em uma das maiores aventuras de nossas vidas

## **o júri**

presidente

Doutora Ana Margarida Corujo Ferreira Lima Ramos,  
Professora Catedrática, Universidade de Aveiro.

vogais

Doutora Letícia Bianca Barros de Moraes Lima,  
Professora Catedrática, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia;

Doutora Diana da Silva Dias,  
Professora Catedrática, Universidade Lusófona;

Doutor Manuel António Brites Salgado,  
Professor Coordenador, Instituto Politécnico da Guarda;

Doutor Pedro Manuel da Costa Liberato,  
Professor Adjunto, Instituto Politécnico do Porto;

Doutora Ana Isabel Dias Daniel (Orientadora),  
Investigadora Auxiliar, Universidade de Aveiro.

## agradecimentos

Agradeço ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília – IFB, pela liberação. Em especial, aos professores do colegiado de Turismo, Hospitalidade e Lazer do *Campus* Brasília que, generosamente, me apoiaram na decisão de realizar o doutorado em Portugal.

Ao reitor, à época, Professor Wilson Conciani e ao Diretor geral Professor Philippe Tshimanga.

Agradeço à minha orientadora Professora Ana Daniel e ao Professor Carlos Costa pela generosidade em compartilhar os conhecimentos que adquiriram em suas trajetórias acadêmicas.

Agradeço as minhas amigas Erika Oliveira e Sandra Mara Tabosa, que me substituíram em sala de aula, demonstrando empatia e provando que a amizade vai muito além do ambiente profissional.

À Professora do IFB, Letícia Lima, que confiou no meu potencial ajudando com revisões e leituras críticas.

À ministra Rosa e à amiga Fátima, meus suportes espirituais durante o período em que estivemos em Portugal. Ao meu pai (*in memoriam*), que amorosamente disse “vai minha filha, não se preocupe comigo”. Esse foi o último dia que nos vimos pessoalmente nesta vida.

Ao meu irmão, que cuidou com muita garra do meu pai nos últimos dias de vida.

A minha mãe, que sempre fez o impossível para apoiar os seus filhos e netos, ajudando a todos na realização dos sonhos.

Ao meu esposo, que abriu mão de sua vida profissional no Brasil, provando todo seu amor por mim e pela nossa família.

Aos meus filhos, Cauê e João, que saíram do conforto de sua casa e escola para enfrentar o desconhecido e, com essa vivência, conheceram um novo continente e aprenderam que a vida e os nossos sonhos podem ser do tamanho que a gente quiser.

Agradeço a todos que direta ou indiretamente nos ajudaram e acolheram durante essa trajetória de muitas mudanças e realizações.

## palavras-chave

educação profissional, eventos, turismo, competências, professores, alunos, mercado de trabalho.

## resumo

Esta tese, tem por objetivo geral analisar a relevância da norma técnica ABNT NBR 16.513/2016, na formação e na empregabilidade dos alunos dos cursos de eventos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer, em um contexto de pré e pós-pandemia. Para a construção do arcabouço teórico, realizou-se uma revisão de literatura englobando os temas turismo, eventos, educação profissional e competências profissionais. Finalizou-se os capítulos relacionando os temas discutidos com o impacto da pandemia de COVID-19 em cada setor estudado. Com vistas a alcançar os objetivos específicos propostos na pesquisa, efetuou-se uma pesquisa de natureza mista, utilizando abordagem qualitativa e quantitativa. Realizou-se entrevistas semiestruturadas com quatro especialistas da comissão especial de eventos da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), promoveu-se momentos de grupo focal com 23 professores de diferentes estados brasileiros, todos atuantes nos cursos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer. Transcreveu-se todo o material (entrevistas e grupo focal) e, com o apoio do *software* NVivo, todo o material foi categorizado e realizada a análise de conteúdo. Adicionalmente, foram elaborados três inquéritos por questionário *online*, direcionados aos: alunos dos cursos técnico e tecnólogo em eventos, obtendo 148 respostas; professores do eixo tecnológico estudado, com um total de 72 respostas; e empregadores do setor de eventos com 101 respostas na primeira fase, em 2019, e 104 respostas na segunda fase, em 2020. Os instrumentos de pesquisa foram elaborados a partir do que estabelece a norma técnica ABNT NBR 16.513/2016. Os dados provenientes dos três sujeitos avaliados são apresentados pelas análises descritiva, inferencial e de correspondência, com apoio do *software* livre R, embasados em testes estatísticos e na literatura proveniente das revisões realizadas no decorrer da pesquisa. A combinação de métodos levou a significativas conclusões sobre o processo de elaboração da norma técnica, seu nível de atualização, as competências mais relevantes para os empregadores no momento de seleção e contratação dos profissionais, os principais desdobramentos da pandemia no setor de eventos, as competências, habilidades e atitudes mais desenvolvidas nos cursos de eventos, as principais técnicas e ferramentas de ensino utilizadas pelos docentes e as adaptações realizadas nas práticas de ensino para o desenvolvimento de competências durante as aulas remotas. Os resultados apontam concordâncias e discordâncias e o nível de relevância da norma técnica ABNT NBR 16.513/2016 no desenvolvimento, na formação e na empregabilidade dos estudantes dos cursos de eventos.

**keywords**

**professional education, events, tourism, competencies, teachers, students, labor market.**

**abstract**

This thesis, has the general objective of analyzing the relevance of the technical standard ABNT NBR 16.513/2016 in the training and employability of students of events courses of the technological axis Tourism, Hospitality and Leisure in a pre- and post-pandemic context. To build the theoretical framework, we conducted a literature review encompassing the topics tourism, events, professional education and professional competencies, we finalized the chapters relating the topics discussed with the impact of the COVID-19 pandemic in each sector studied. In order to achieve the specific objectives proposed in the research, a research of mixed nature was carried out, using a qualitative and quantitative approach. A semi-structured interview was conducted with four specialists of the special events commission of the Brazilian Association of Technical Norms - ABNT, focal group moments were promoted with twenty-three teachers from different Brazilian states, all of them working in courses of the technological axis Tourism, Hospitality and Leisure. We transcribed all the material (interviews and focus group) and, with the support of NVivo software, all the material was categorized and content analysis was performed. Additionally, three surveys were elaborated by an online questionnaire, directed to students of the technical and technologist courses in events, obtaining one hundred and forty-eight responses, teachers of the studied technological axis with a total of seventy-two responses and employers of the events sector with one hundred and one responses in the first phase in 2019 and one hundred and four responses in the second phase in 2020. The research instruments were designed based on what the ABNT NBR 16.513/2016 technical standard establishes. The data from the three subjects evaluated, are presented by descriptive, inferential and correspondence analysis, with support from the free software R based on statistical tests and literature from the reviews conducted during the research. The combination of methods led to significant conclusions about the process of developing the technical standard, its level of updating, the most relevant competencies for employers when selecting and hiring professionals, the main unfoldings of the pandemic in the events sector, the competencies, skills and attitudes most developed in events courses, the main techniques and teaching tools used by teachers, and the adaptations made in teaching practices for the development of competencies during remote classes. The results point out concordances and disagreements and the level of relevance of the ABNT NBR 16.513/2016 technical standard in the development, training and employability of students in events courses.

## Índice

<b>1 Introdução</b> .....	<b>1</b>
1.1 Relevância do tema .....	8
1.2 Questão problema e objetivos geral e específicos .....	10
1.3 Estrutura da tese .....	11
<b>2 Revisão de literatura</b>	
2.1 Turismo e eventos .....	14
2.1.1 O conceito da atividade turística .....	14
2.1.2 O estudo dos eventos e do turismo de eventos .....	17
2.1.3 O mercado de eventos no Brasil .....	26
2.1.4 Impactos da Covid-19 no turismo e nos eventos .....	31
2.1.5 Síntese conclusiva .....	37
2.2 A educação profissional no Brasil .....	39
2.2.1 O surgimento da rede federal de educação, ciência e tecnologia .....	39
2.2.2 Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia .....	42
2.2.3 A organização da oferta da educação profissional .....	45
2.2.4 Eixos tecnológicos, perfil profissional e os cursos de eventos .....	46
2.2.4.1 Catálogo nacional de cursos técnicos .....	47
2.2.4.2 Catálogo nacional de cursos superiores e tecnológicos .....	50
2.2.5 O curso técnico e tecnólogo em eventos no Brasil .....	52
2.2.6 Impactos da Covid-19 na educação profissional .....	54
2.2.7 Síntese conclusiva .....	57
2.3 Desenvolvimento de competências no eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer: cursos de eventos .....	58
2.3.1 Da qualificação à competência .....	58
2.3.2 A relevância e o desenvolvimento de competência na educação .....	61
2.3.3 O desenvolvimento de competências e a educação profissional no Brasil .....	69
2.3.4 Síntese conclusiva .....	79



<b>3 Metodologia da investigação .....</b>	<b>81</b>
<b>3.1 Demarcação científica .....</b>	<b>81</b>
<b>3.2 Estrutura da pesquisa .....</b>	<b>83</b>
<b>3.2.3 População e amostra da pesquisa .....</b>	<b>85</b>
<b>3.3 Método qualitativo .....</b>	<b>86</b>
<b>3.3.1 Desenvolvimento e validação dos guiões das entrevistas e grupo focal .....</b>	<b>87</b>
<b>3.3.2 Técnica de recolha de dados - entrevista .....</b>	<b>88</b>
<b>3.3.3 Técnica de recolha de dados - grupo focal .....</b>	<b>90</b>
<b>3.3.4 Transcrição .....</b>	<b>92</b>
<b>3.3.5 Sujeitos da pesquisa qualitativa .....</b>	<b>92</b>
<b>3.3.6 Análise de conteúdo .....</b>	<b>94</b>
<b>3.3.7 O processo de análise .....</b>	<b>97</b>
<b>3.4 Pesquisa quantitativa .....</b>	<b>100</b>
<b>3.4.1 Os sujeitos da pesquisa quantitativa .....</b>	<b>100</b>
<b>3.4.2 Técnica de recolha de dados .....</b>	<b>116</b>
<b>3.4.3 Validação dos instrumentos de recolha de dados .....</b>	<b>116</b>
<b>3.4.4 O processo de análise quantitativa .....</b>	<b>117</b>
<b>3.5 Síntese conclusiva .....</b>	<b>118</b>
<b>4 Análise de dados da pesquisa qualitativa .....</b>	<b>120</b>
<b>4.1 Análise das entrevistas .....</b>	<b>120</b>
<b>4.1.1 Categorização das entrevistas .....</b>	<b>120</b>
<b>4.1.2 Análise das entrevistas por categorias .....</b>	<b>122</b>
<b>4.1.2.1 Categoria 1 - Processo de elaboração da norma .....</b>	<b>122</b>
<b>4.1.2.2 Categoria 2 - Consulta pública .....</b>	<b>124</b>
<b>4.1.2.3 Categoria 3 - Atualização da norma .....</b>	<b>126</b>
<b>4.1.2.4 Categoria 4 - Divulgação da norma .....</b>	<b>128</b>
<b>4.1.2.5 Categoria 5 - Participação setores .....</b>	<b>130</b>
<b>4.1.2.6 Categoria 6 - A Norma técnica .....</b>	<b>132</b>
<b>4.2 Frequência de palavras .....</b>	<b>133</b>
<b>4.3 Categorização do grupo focal .....</b>	<b>135</b>

<b>4.4 Adaptações das aulas e métodos ao ensino remoto .....</b>	<b>139</b>
<b>4.4.1 Desenvolvimento de competências nos cursos de eventos .....</b>	<b>142</b>
<b>4.4.2 Formas de avaliação .....</b>	<b>149</b>
<b>4.5 Síntese conclusiva .....</b>	<b>153</b>
<b>5 Análise de dados da pesquisa quantitativa .....</b>	<b>156</b>
<b>5.1 Análise descritiva da pesquisa aplicada aos alunos .....</b>	<b>156</b>
<b>5.1.1 Análise da pesquisa descritiva aplicada aos professores .....</b>	<b>164</b>
<b>5.1.2 Análise da pesquisa descritiva aplicada aos empregadores nos anos de 2019 e 2020 .....</b>	<b>174</b>
<b>5.2 Análises inferenciais .....</b>	<b>185</b>
<b>5.3 Análises de correspondência.....</b>	<b>193</b>
<b>5.4 Síntese conclusiva .....</b>	<b>226</b>
<b>6 Conclusões .....</b>	<b>228</b>
<b>6.1 Considerações finais da pesquisa .....</b>	<b>228</b>
<b>6.2 Contribuições práticas e teóricas .....</b>	<b>238</b>
<b>6.3 Limitações e sugestões da pesquisa .....</b>	<b>239</b>
<b>Referências .....</b>	<b>242</b>
<b>Anexo .....</b>	<b>258</b>
<b>Apêndices .....</b>	<b>269</b>

## Lista de figuras

Figura 1 - Mapa representativo da Rede Federal de Educação .....	45
Figura 2 - Distribuição de <i>campi</i> com oferta por região .....	107
Figura 3 - <i>Cluster</i> por similaridade de palavras .....	121
Figura 4 - Frequência de palavras - Entrevistas com especialistas .....	134
Figura 5 - Frequência de palavras grupo focal .....	138
Figura 6 - Conhecimentos trabalhados e ensinados nas componentes curriculares do curso de eventos .....	158
Figura 7 Nível de capacitação .....	161
Figura 8 - As habilidades e atitudes mais relevantes .....	163
Figura 9 - Conhecimentos trabalhados nas componentes curriculares .....	168
Figura 10 - Habilidades e atitudes mais desenvolvidas .....	169
Figura 11 Capacitação para situações particulares .....	171
Figura 12 - Distribuição dos respondentes, de acordo com a região de atuação .....	177
Figura 13 - Conhecimento e aplicação da norma .....	178
Figura 14 - Competências e atitudes mais importantes - 2019 .....	180
Figura 15 - Competências e atitudes mais importantes - 2020 .....	182
Figura 16 - Grupo: AMD (Professores) vs PNR (Alunos) .....	196
Figura 17 - Posicionamento dos itens nas dimensões AMD e PNR .....	197
Figura 18 - Grupo: CCD (Professores) vs 5MR (Alunos) .....	198
Figura 19 - Posicionamento dos itens nas dimensões CCD e 5MR .....	199
Figura 20 - Grupo: CCD (Professores) vs NAC (Alunos) .....	199
Figura 21 - Posicionamento dos itens nas dimensões CCD e NAC .....	201
Figura 22 - Grupo CCT (Professores) vs CT (Alunos) .....	202
Figura 23 - Posicionamento dos itens nas dimensões CCT e CT .....	203
Figura 24 - Grupo: MIPS 2019 (Empresários) vs AMD (Professores) .....	204
Figura 25 - Posicionamento dos itens nas dimensões MIPS e AMD .....	205

<b>Figura 26 - Grupo: MIPS 2019 (Empresários) vs CCT (Professores) .....</b>	<b>208</b>
<b>Figura 27 - Posicionamento dos itens dos grupos MIPS (Empresários) e CCT (Professores) nas dimensões .....</b>	<b>208</b>
<b>Figura 28 - Grupo: MIPS 2019 (Empresários) vs CT (Alunos) .....</b>	<b>209</b>
<b>Figura 29 - Posicionamento dos itens MIPS 2019 (Empresários) e CT (Alunos) nas dimensões .....</b>	<b>210</b>
<b>Figura 30 - Grupo: MIPS 2019 (Empresários) vs MIPS 2020 (Empresários)</b>	<b>212</b>
<b>Figura 31 - Posicionamento dos itens MIPS 2019 (Empresários) e MIPS 2020 (Empresários) nas dimensões.....</b>	<b>213</b>
<b>Figura 32 - Grupo: MIPS 2019 (Empresários) vs PNR (Alunos) .....</b>	<b>214</b>
<b>Figura 33 - Posicionamento dos itens MIPS (Empresários) e PNR (Alunos) nas dimensões .....</b>	<b>215</b>
<b>Figura 34 - Grupo: MIPS 2020 (Empresários) vs AMD (Professores) .....</b>	<b>217</b>
<b>Figura 35 - Posicionamento dos itens nas dimensões MIPS 2020 (Empresários) e AMD (Professores) nas dimensões .....</b>	<b>218</b>
<b>Figura 36 - Grupo: MIPS 2020 (Empresários) vs CCT (Professores) .....</b>	<b>219</b>
<b>Figura 37 - Posicionamento dos itens nas dimensões MIPS 2020 (Empresários)e CCT (Professores) nas dimensões .....</b>	<b>220</b>
<b>Figura 38 - Grupo: MIPS 2020 (Empresários) vs CT (Alunos) .....</b>	<b>222</b>
<b>Figura 39 - Posicionamento dos itens nas dimensões MIPTS (Empresários) e CT (Alunos) nas dimensões .....</b>	<b>223</b>
<b>Figura 40 - Grupo: MIPS 2020 (Empresários) vs PNR (Alunos) .....</b>	<b>224</b>
<b>Figura 41 - Posicionamento dos itens MIPTS 2020 (Empresários) e PNR (Alunos) nas dimensões.....</b>	<b>225</b>

## Lista de tabelas

<b>Tabela 1 - Pesquisa Mercado de eventos no Brasil: Eixos temáticos e principais reflexões .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabela 2 - Fases do impacto da Covid-19 .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabela 3 - Processos para retomada dos eventos .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabela 4 - Linha do tempo da Rede Federal de Educação Profissional .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabela 5 - Fases do plano de expansão .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabela 6 - Eixo Turismo, hospitalidade e lazer - curso técnico em eventos .</b>	<b>48</b>
<b>Tabela 7 - Eixo turismo, hospitalidade e lazer - cursos superiores de tecnologia em eventos .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabela 8 - Elementos integrantes da definição conceitual de competência .</b>	<b>64</b>
<b>Tabela 9 - Passos para o desenvolvimento de competências no contexto de ensino .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabela 10 - Classificação de eventos, segundo o tipos, porte, abrangência e público .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabela 11 - Descrição das atividades por categoria .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabela 12 - Conhecimentos, habilidades e atitudes .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabela 13 - Resumo das entrevistas com especialistas da comissão especial de eventos da ABNT .....</b>	<b>87</b>
<b>Tabela 14 - Resumo das perguntas do grupo focal com os professore .....</b>	<b>91</b>
<b>Tabela 15 - Resumo dos cursos participantes do grupo focal .....</b>	<b>93</b>
<b>Tabela 16 - Etapas da pesquisa .....</b>	<b>98</b>
<b>Tabela 17 - Tabela resumo da seção A de identificação dos sujeitos da pesquisa - Alunos.....</b>	<b>101</b>
<b>Tabela 18 - Tabela resumo da seção B sobre os conhecimentos ensinados Nos componentes curriculares dos cursos técnico e tecnológico em eventos .....</b>	<b>102</b>

<b>Tabela 19 - Tabela resumo da seção C das atitudes do organizador de eventos .....</b>	<b>103</b>
<b>Tabela 20 - Tabela resumo da seção D das situações particulares da ocupação do organizador de eventos .....</b>	<b>104</b>
<b>Tabela 21 - Distribuição geográfica dos campi com cursos do eixo Tecnológico T, H&amp;L .....</b>	<b>106</b>
<b>Tabela 22 - Tabela resumo da seção A de identificação dos sujeitos da pesquisa - Professores .....</b>	<b>108</b>
<b>Tabela 23 - Tabela resumo da seção B do questionário - professores .....</b>	<b>109</b>
<b>Tabela 24 - Tabela resumo da seção C das atitudes desenvolvidas durante as aulas .....</b>	<b>110</b>
<b>Tabela 25 - Tabela resumo da seção D do desenvolvimento de resultados .....</b>	<b>111</b>
<b>Tabela 26 - Tabela resumo da seção E das técnicas e ferramentas de ensino utilizadas .....</b>	<b>112</b>
<b>Tabela 27 - Tabela resumo da seção A dos sujeitos da pesquisa – empregadores em eventos .....</b>	<b>114</b>
<b>Tabela 28 - Segunda seção de perguntas aos empregados em evento .....</b>	<b>114</b>
<b>Tabela 29 - Competência e atitudes em momentos de crise e pós-crise ....</b>	<b>115</b>
<b>Tabela 30 - Representação da frequência de palavras relativa a cada categoria .....</b>	<b>135</b>
<b>Tabela 31 - Contagem de frequência de palavras - grupo focal .....</b>	<b>137</b>
<b>Tabela 32 - Categorização do grupo focal .....</b>	<b>138</b>
<b>Tabela 33 - Competências mais desenvolvidas .....</b>	<b>144</b>
<b>Tabela 34 - Competências menos desenvolvidas .....</b>	<b>146</b>
<b>Tabela 35 - Agrupamento das perguntas: questionário alunos .....</b>	<b>157</b>
<b>Tabela 36 - Distribuição dos alunos segundo o curso e o gênero .....</b>	<b>158</b>
<b>Tabela 37 - Agrupamento de perguntas – questionário professores .....</b>	<b>165</b>

<b>Tabela 38 - Dados demográficos - professores .....</b>	<b>166</b>
<b>Tabela 39 - Distribuição dos respondentes por macrorregião .....</b>	<b>167</b>
<b>Tabela 40 - Técnicas e ferramentas de ensino .....</b>	<b>172</b>
<b>Tabela 41 - Agrupamento das perguntas: questionário empregadores</b>	
<b>2019 e 2020 .....</b>	<b>176</b>
<b>Tabela 42 - Agrupamento de questões .....</b>	<b>187</b>
<b>Tabela 43 - Grupo de correspondência .....</b>	<b>194</b>

## Lista de abreviações e siglas

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABNT/CB	Comitês Brasileiros
ABNT/CEE	Comissões de Estudo Especiais
ABNT NBR	Normas Brasileiras
ABNT/ONS	Organismos de Normalização Setorial
ABEOC	Associação Brasileira de Empresas de Eventos
ABRAPE	Associação Brasileira de Produtores de Eventos
AMN	<i>Asociación Mercosur de Normalización</i>
Cadastur	Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEB	Câmara de Educação Básica
CEFETS	Centros Federais de Educação Tecnológica
CNE	Conselho Nacional de Educação
COE	Comitê Operativo de emergência
C&VB	<i>Convention and Visitors Bureaux</i>
CNCT	Catálogo Nacional de Cursos Técnicos
CNST	Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia
Conaes	Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior
Confep	Comitê Nacional de Políticas de Educação Profissional e Tecnológica
Conif	Conselho Nacional das Instituições da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica
COPANT	<i>Comisión Panamericana de Normas Técnicas</i>
DF	Distrito Federal
DOU	Diário Oficial da União
EAA	Escolas de Aprendizes Artífices
EaD	Ensino a Distância
E-Mec	Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior



Enade	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
EPT	Educação Profissional e Tecnológica
Etec	Escolas Técnicas
FENIT	Feira Nacional de Indústria Têxtil
FGV	Fundação Getúlio Vargas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICCA	<i>International Congress and Convention Association</i>
IEC	<i>International Electrotechnical Commission</i>
IES	Instituição de Ensino Superior
IFB	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília
Inep	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
ISSO	<i>International Organization for Standardization</i>
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
LDBEN	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação
OMS	Organização Mundial da Saúde
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONU	Organização das Nações Unidas
PIB	Produto Interno Bruto
PPC	Projeto Pedagógico do Curso
Rais	Relação Anual de Informações Sociais
Sebrae	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
Senac	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Setec	Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
SESU	Secretaria de Educação Superior
SisTec	Sistema Nacional de Informações de Educação Profissional e Tecnológica
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação
T,H&L	Turismo, Hospitalidade e Lazer

UBRAFE União Brasileira dos Promotores de Feira  
UTFPR Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
WTO *World Tourism Organization*

## 1 Introdução

Enquanto fenômenos sociais, os deslocamentos realizados pelos nômades e peregrinos estiveram presentes desde os primórdios da vida humana. Realizados em diversos lugares do mundo, em momentos diferentes da história da humanidade e em razão de variados estímulos, esses seriam o embrião do turismo ou, sua fase primitiva, como atualmente é conhecido. Porém, a forma “organizada” das viagens de turismo, aquelas nas quais há a combinação de elementos característicos, tais como fluxo de pessoas, motivação turística, utilização de meios de transporte, hospedagem e restaurantes, passou a ser conhecida a partir do século XVIII.

Vê-se que toda a evolução recente do turismo explica a força econômica e mercadológica das viagens de turismo “organizadas”, que abrange variados setores de produção, com grande potencial de geração de divisas e emprego para a localidade que o desenvolve (país, estado ou cidade).

Como fenômeno mundial, o turismo nasceu e se desenvolveu com o capitalismo. A cada avanço capitalista há um crescimento do turismo. A partir de 1960, o turismo explode como atividade de lazer, envolvendo milhões de pessoas e transformando-se em fenômeno econômico, com lugar garantido no mundo financeiro internacional. Este fenômeno tem gerado análises, estudos e pesquisas, tanto no âmbito dos órgãos oficiais como dos setores produtivos e acadêmico, deixando de ser um tema meramente teórico (Moesh, 2013).

Pesquisas mostram que, nos últimos 100 anos, o turismo foi o setor que passou por intensa globalização (Panosso, Noguero & Jager, 2011). A globalização, nesse caso, beneficia o desenvolvimento do turismo em razão da abertura das fronteiras nacionais, do aperfeiçoamento e popularização das tecnologias de comunicação e transportes, além da valorização do consumo de bens e serviços.

Diversos setores estão inseridos no contexto da atividade turística, de forma direta ou indireta, entre eles, o setor de eventos, presente nesta tese juntamente com os estudos do turismo e da educação.

É comprovada a relevância econômica e social dos setores de turismo e eventos, conforme aponta a *Tourism Highlights*, publicação da Organização Mundial de Turismo (UNWTO, 2015). Avena (2015) considera que o turismo colabora para o bem-estar dos sujeitos e das sociedades, proporcionando desenvolvimento e prosperidade, sendo considerado o mais rápido setor em crescimento do mundo e de forma ininterrupta, apesar de oscilações. No ano seguinte, em 2016, a *Tourism Highlights* ressalta que o turismo é um setor dinâmico e resistente a alterações e mudanças econômicas e sociais (UNWTO, 2016).

Os resultados gerados pelos eventos em um destino turístico são interpretados por Beni (2011, p. 91) como de grande relevância: “eventos podem ser a atividade mais importante na economia mundial nos próximos dez anos”. Tal afirmação aponta que é possível vislumbrar a importância de um evento a médio prazo na localidade. Andrade (2002, p. 41) já havia estabelecido essa relação entre a atividade turística e o setor de eventos, argumentando que “os eventos constituem parte significativa na composição do produto turístico, atendendo intrinsecamente as exigências de mercado em matéria de entretenimento, lazer, conhecimento, descanso”.

O setor de eventos estimula uma gama de outras atividades relacionadas à sua produção e, sem as quais, não é possível a sua realização, movimentando, segundo a Associação Brasileira de Produtores de Eventos (ABRAPE), no ano de 2019, “R\$ 314 bilhões de faturamento anual, o que representa 4,3% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro (ABRAPE, 2022). A cada ano este mercado tem ganhado espaço e atenção de empreendedores de pequeno, médio ou grande porte.

Os eventos são importantes motivadores do turismo e ocupam lugar de destaque nos planos de desenvolvimento e *marketing* da maioria dos destinos. Contudo, nem todos os eventos precisam ser orientados para o turismo, algo que está diretamente ligado à tipologia do evento e suas características. Da mesma

forma, os eventos têm outros papéis importantes a desempenhar, relacionados com a comunidade, ao desenvolvimento cultural e promoção de identidades nacionais – o turismo não é o único parceiro ou proponente (Getz, 2008).

Em relação à gestão de eventos, destaca-se que é o campo de estudo aplicado e a área de prática profissional dedicada ao *design*, produção e gestão planejados, abrangendo festivais e outras celebrações, entretenimento, recreação, eventos políticos e estaduais, científicos, esportivos e artísticos, aqueles da área de negócios e assuntos corporativos (incluindo reuniões, convenções, feiras e exposições) e aqueles no domínio privado (incluindo ritos de passagem como casamentos e festas e eventos sociais para grupos de afinidade) (Getz, 2008).

Dessa forma, o mercado de eventos, até 2019, movimentava, anualmente, R\$ 270 bilhões, nas mais de 590 mil atividades que promove a cada ano no Brasil. Responsável por cerca de 23 milhões de empregos, movimentando R\$ 4,65 bilhões em impostos federais, R\$ 75,4 bilhões em consumo e R\$ 2,97 bilhões em massa salarial por ano. Esses números confirmam a condição de vetor do desenvolvimento econômico e, a certeza de que participar de eventos faz a economia girar, promovendo ampla capilaridade que engloba infraestrutura, serviços, hospedagem, gastronomia, transporte, logística, *marketing* promocional, entre outros (ABRAPE, 2020).

O Relatório Especial de Negócios Promissores aponta que das atividades que seguem em expansão no segmento de serviços prestados às empresas, a função de organização de eventos (feiras, congressos e festas) é percebida como uma potência para os microempreendedores, o que atesta o crescimento dessa área no Brasil, mesmo em períodos desfavoráveis economicamente (Sebrae, 2020a). Contudo, nesse relatório publicado em 2020, ainda não existia referência à pneumonia de origem desconhecida, detectada em Wuhan, China. A doença, denominada de Covid-19, foi reportada pela primeira vez pelo escritório da Organização Mundial da Saúde (OMS), em 31 de dezembro de 2019. O surto foi declarado como emergência de saúde pública de importância internacional em 30 de janeiro de 2020. A OMS declarou, em 11 de março de 2020, que a disseminação comunitária da Covid-19 em todos os continentes a caracterizava

como pandemia. Para contê-la, a OMS passou a recomendar três ações básicas: isolamento e tratamento dos casos identificados, testes massivos e distanciamento social.

No Brasil, o Ministério da Saúde editou a Portaria n. 188, de 3 de fevereiro de 2020, publicada no Diário Oficial da União (DOU), em 4 de fevereiro de 2020, declarando emergência em saúde pública de importância nacional, em razão da infecção humana pelo novo coronavírus – Covid-19 (Portaria n. 188, 2020). Com base nessa legislação e com o intuito de preservação da vida, estados e municípios editaram decretos e outros instrumentos legais e normativos para o enfrentamento da emergência de saúde pública, entre elas, a suspensão das atividades escolares, o funcionamento de lojas, *shopping centers*, cinemas e todo serviço que não fosse considerado essencial.

Nesse contexto, em que o planeta foi acometido pelo SARS-CoV-2, toda a humanidade precisou se isolar para se proteger. Como ficou os setores Turismo e os Eventos? Esses foram um dos primeiros a parar e, devido à singularidade da atividade que remete a encontros presenciais, acredita-se que serão um dos últimos a retornar.

O mundo parou e, isso, fez com que a humanidade tivesse que se reinventar, repensar seus hábitos, sua relação com o planeta, readequar suas atividades econômicas e sociais, entre elas, a prática do turismo e a produção de eventos. A *World Tourism Organization* ([UNWTO], 2020) apresentou em números absolutos o impacto da pandemia nos continentes, destacando que a Europa teve uma perda de mais de 77 milhões de turistas no primeiro trimestre de 2020. O indicador de desempenho do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), de junho de 2020, aponta que a atividade turística foi fortemente afetada pela pandemia, com uma queda, em abril, de 54,5% frente a março do mesmo ano, o que configura a maior retração desde 2011 (IBGE, 2022). A paralisação, acarretada pela pandemia, atingiu 97% do setor de eventos em 2020, cerca de 350 mil eventos foram cancelados. Em 2021, mais de 530 mil eventos deixaram de ser realizados, acarretando prejuízo de pelo menos R \$140 bilhões e demitindo cerca de 450 mil pessoas, segundo dados da Abrape (2022).

Ainda não se sabe ao certo quais são as mudanças que vieram para ficar, porém, percebe-se que todos os aspectos da vida humana foram alterados de alguma maneira, seja na maneira de se relacionar, de comer, trabalhar e estudar. Contudo, a relação entre a educação, o turismo e os eventos, mesmo na atual conjuntura, precisam de mais estudos, análises, interpretações e atualizações, para que se possa incorporar os aprendizados deste momento histórico e transformá-la em mudança de paradigmas, que servirá como um divisor de águas para a humanidade.

Para se alcançar uma prestação de serviços de excelência se faz fundamental uma formação profissional adequada, possibilitando a inserção no mercado de trabalho, assim como a continuidade e ascensão dos profissionais.

A educação profissional desenvolvida pela rede federal brasileira, utiliza como referência o desenvolvimento das competências, visto que a prática profissional dos indivíduos está baseada em suas competências, divididas em conhecimentos, habilidades e atitudes (Chiavenato, 2014). Os conhecimentos, são os produtos do aprendizado, o saber. As habilidades, são as intenções da utilização desse aprendizado, o saber fazer. As atitudes, são as formas práticas no cotidiano de atingir metas, fazendo com que os objetivos sejam alcançados: é o fazer acontecer.

Conforme explica Deall (2016), o ensino do turismo reflete o desenvolvimento da sua indústria, o que interfere diretamente nas práticas educacionais da área, fazendo com que sejam necessárias mudanças na forma de ensinar. Tais mudanças, se referem em grande parte às atualizações que ocorrem no mercado de trabalho e precisam ser observadas pelas instituições de ensino, de forma a permitir que o egresso seja conhecedor das inovações relacionadas a sua atuação.

Daniel, Costa, Pita e Costa (2017) analisaram a relevância do desenvolvimento de competências empreendedoras no contexto da formação de profissionais da área do turismo. Nesse caso, verificou-se que os alunos de turismo perceberam como relevantes as competências empreendedoras, nomeadamente para o desenvolvimento da sua atividade profissional.

Salgado, Lemos, Costa e Silva (2017) discutem o ensino do turismo em geral, assim como o ensino tecnológico e o profissional em particular, destacando os cursos intermediários de acesso a profissões qualificadas. Os autores defendem que os programas devem relacionar-se com as novas divisões de tarefas, profissões, responsabilidades e polivalências a serem adquiridas pelos trabalhadores. Deall (2016), Daniel et al. (2017), Salgado et al. (2017) também concordam com o processo dinâmico da formação, quando se referem à formação superior e à formação profissional, ao ressaltarem a necessidade de adaptação entre a escola e o mercado na busca de um ensino que relacione as expectativas dos empregadores e a realidade que o egresso encontrará caso se torne um empreendedor. A discussão perpassa pelas habilidades necessárias aos profissionais dos setores ligados direta e indiretamente ao turismo.

Inferre-se, daí, que o período pós-pandemia irá demandar uma grande reestruturação dos perfis profissionais e da própria estrutura organizacional, metodológica e avaliativa dos cursos. Isso, visto que postos de trabalho serão extintos em decorrência do achatamento nas estruturas das empresas e o processo de realocação em um mercado de trabalho diferente exigirá competências muito específicas. Portanto, torna-se importante compreender o processo de formação profissional oferecido pela Rede Federal de Ensino, considerando que essas instituições são responsáveis pelo ensino e aprendizagem de competências nos estudantes, tendo como questão de partida norteadora da tese compreender em que medida a norma técnica NBR 16.513/2016 permanece atual e de que forma ela contribui no desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes para a geração de competências nos alunos dos cursos técnicos e tecnólogos de eventos do eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer, de acordo com as necessidades das empresas destes setores.

Assim, tendo em vista a relevância econômica e social da atividade de eventos na cadeia produtiva do turismo, procurou-se investigar a geração de competências nos futuros profissionais de eventos, pelas lentes dos alunos, professores e empregadores.



O Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT) (Ministério da Educação, 2016a) do Ministério da Educação do Brasil (MEC) é o instrumento que disciplina a oferta de educação profissional, em âmbito geral, inclusive os cursos do eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer. O mesmo ocorre com os cursos superiores de Tecnologia, possuindo também Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia (CNCST) (Ministério da Educação, 2016b). Ambos os documentos servem como parâmetro para todas as instituições que ofertam cursos profissionais e tecnológicos, sendo uma forma de balizar e obter a unidade, porém, respeitando as especificidades regionais.

No momento de definição dos cursos, as instituições utilizam estudos de arranjo de mercado para justificar as escolhas institucionais por determinados eixos de formação, além de consultas públicas à comunidade, incluindo empresários. Dessa forma, é possível analisar as demandas oriundas do mercado de trabalho, ou seja, a decisão de ofertar determinados cursos também sofre influência da necessidade do mercado de trabalho.

Ante o exposto, percebe-se a necessidade do estabelecimento de um diálogo contínuo entre as instituições federais de educação profissional e o mundo do trabalho, objetivando a atualização dos referidos catálogos no que tange ao perfil profissional, carga horária, conhecimentos obrigatórios, infraestrutura mínima e inclusão de novos cursos que, de certa forma, estejam em sintonia com as necessidades de ambos (escola e mercado).

Em relação ao papel dos institutos federais de educação e a sua relação estabelecida entre trabalho, cultura e outras áreas, o Ministério da Educação (MEC), por intermédio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (2004), considera que:

Os Institutos Federais trazem em seu DNA elementos singulares para sua definição identitária, assumindo um papel representativo de uma verdadeira incubadora de políticas sociais, uma vez que constroem uma rede de saberes que entrelaça cultura, trabalho, ciência e tecnologia em favor da sociedade (p. 19).

Tal aproximação com a sociedade, pode ser feita por vários caminhos, um deles é o da pesquisa, atividade capaz de observar, questionar, interpretar e gerar resultados que, posteriormente, podem servir de base ao estabelecimento de

projetos, ações, políticas e atualizações que venham a atender às necessidades dos sujeitos envolvidos. A partir disso, esta pesquisa teve como sujeitos de análise três grupos no processo de formação profissional: o professor; o aluno; e o empregador do setor de eventos. Isto é, quem ensina, quem aprende e quem emprega a mão de obra. Utilizou-se como uma das bases de análise a Norma Brasileira (NBR 16513:2016), publicada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2016b), que estabelece, no Brasil, as competências necessárias para que os organizadores de eventos atuem com êxito na prestação de serviços do setor.

Nesse sentido, destacam-se os campos de Eventos, Turismo e Educação como norteadores deste estudo, que, em síntese, representam a vivência profissional e a formação acadêmica da autora e justificam a seleção do Brasil como estudo de caso para a pesquisa, visto que as diversas experiências, seja como docente, como turismóloga, como gestora de eventos ou como pesquisadora da área, foram e são desenvolvidas no Brasil, o que resultou na curiosidade e desejo de investigar e escrever sobre a formação profissional dos organizadores de eventos, para assim obter maior embasamento científico no que se refere aos seus conhecimentos, habilidades e atitudes, em especial, nesse momento de mudança de paradigma em diversos setores, com alto impacto na educação e no setor de turismo e eventos.

### **1.1 Relevância do tema**

Vale notar que o Turismo, Eventos e Educação são atividades complexas, que se enquadram como prestação de serviços e que ocorrem de forma dinâmica. Elas se constituem como atividades desenvolvidas e praticadas, essencialmente, por pessoas dos mais variados perfis, no que se refere ao gênero, idade, nível social, motivação, entre outros. Assim, esta pesquisa busca contribuir para a formação de profissionais alinhada com as necessidades do mercado de trabalho, sem, contudo, perder de vista o processo de formação integral do indivíduo e sua contribuição para com a sociedade de forma cidadã.

Na medida que a dinâmica profissional de determinado setor se altera, as competências relacionadas a essa atividade, precisam ser avaliadas e revistas, no intuito de adaptar a mudanças do setor às novas competências que precisam ser desenvolvidas. Tendo em vista que às situações reais de trabalho do organizador de eventos obtiveram alterações significativas com o advento da Covid-19, entende-se que as normas, planos e projetos que estabelecem o desenvolvimento de competências para tal profissional precisam ser atualizadas, no intuito de abarcar a real necessidade de formação profissional e cidadã.

A identificação dos conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias aos profissionais do setor de eventos em um momento pandêmico, irão contribuir nos processos de revisão e atualização dos documentos que norteiam a educação em Turismo e Eventos.

O ato de ensinar e desenvolver competências é estudado em diversos setores da educação, inclusive na educação profissional. Para isso é preciso explorar a problemática do ensino de competências nos cursos do eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer, com ênfase nos profissionais organizadores de eventos, utilizando o parâmetro da normativa NBR 16.513/2016, em especial, englobando um contexto de pós-pandemia. Dessa forma, se demonstra a relevância científica e social deste estudo, pois possibilita a aproximação entre a instituição de ensino e o mercado de trabalho, ou seja, a articulação da academia com o mundo do trabalho.

Compreende-se que uma tese de doutoramento deve descrever, interpretar, compreender, analisar e voltar a interpretar determinado tema em estudo, buscando sua essência. Essa essência desvelada, pode trazer a possibilidade de reflexões que provoquem nos sujeitos pesquisados futuras melhorias em suas empreitadas, além de contribuir para a literatura das áreas científicas envolvidas.

## **1.2 Questão problema e objetivos geral e específicos**

A partir da discussão posta, a pesquisa tem como objetivo geral avaliar a relevância da norma técnica NBR 16.513/2016 na formação e na empregabilidade

dos alunos dos cursos de eventos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer em um contexto de pré e pós-pandemia. Com base na inquietude relacionada ao tema, a questão de partida que norteou a tese centrou-se em compreender em que medida a norma técnica NBR 16.513/2016 permanece atual e de que forma ela contribui no desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes para a geração de competências nos alunos dos cursos técnicos e tecnólogos de eventos do eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer, de acordo com as necessidades das empresas destes setores.

Tem-se por objetivos específicos elencados para atingir o objetivo geral:

- . Analisar o processo de elaboração da norma técnica NBR 16.513/2016;
- . Analisar a adequação da NBR 16.513/2016 face as demandas do mercado antes e após a pandemia;
- . Identificar as competências mais relevantes no processo de seleção e contratação dos profissionais de eventos, tendo como referência a normativa NBR 16.513/2016;
- . Verificar se os conhecimentos, habilidades e atitudes pautadas na norma técnica 16.513/2016 são efetivamente desenvolvidos nos cursos profissionais de eventos, considerando as percepções dos alunos e dos professores;
- . Analisar de que forma a pandemia alterou a percepção dos empregadores do setor de eventos em relação às competências mais relevantes para o profissional de eventos;
- . Identificar as principais técnicas e ferramentas de ensino utilizadas pelos docentes para o desenvolvimento das competências relevantes ao nível da formação do profissional de eventos;
- . Identificar as adaptações realizadas nas práticas de ensino para o desenvolvimento de competências devido a pandemia;
- . Analisar a concordância entre os sujeitos avaliados na pesquisa; e
- . Analisar a discordância entre os sujeitos avaliados na pesquisa.

Os resultados obtidos nesta pesquisa poderão possibilitar possíveis atualizações em um futuro processo de revisão da norma técnica brasileira

16.513/2006, considerando os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias após o surgimento da Covid -19. Do mesmo modo, poderá nortear a elaboração e atualização de planos de cursos de eventos, levando em consideração o desenvolvimento de competências mais compatíveis com a necessidade do mercado de trabalho.

Para além, reforçar nos pesquisadores e professores de turismo, hospitalidade e eventos a atenção nas novas tendências, metodologias e ferramentas de ensino que colaborem para o aprendizado de competências nos mais diversos formatos de educação.

### **1.3 Estrutura da tese**

O desenvolvimento e resultados desta trajetória investigativa, além deste capítulo 1 introdutório, que efetua o enquadramento e mostra a relevância do tema, define a questão de investigação, apresenta os objetivos geral e específicos e identifica a estrutura geral da tese, tem-se mais sete capítulos:

Capítulo 2: Apresenta a revisão de literatura da tese e está dividida em três subcapítulos. 2.1 Turismo e Eventos – apresenta a discussão teórica sobre o Turismo, conceitos fundamentais e o *status* científico e disciplinar. Relata a evolução histórica do estudo no campo dos eventos, conceitos, classificações, importância social e econômica, estabelecendo uma interface com a atividade turística. Identifica na cadeia produtiva os profissionais e fornecedores envolvidos no processo de planejamento e produção de um evento. Retrata quais os principais impactos sociais e econômicos da pandemia no Turismo e nos Eventos, no momento atual. 2.2: Educação Profissional no Brasil – discorre sobre o percurso histórico e a evolução da educação profissional no Brasil e no mundo, sua relação histórica com o trabalho. Discute o processo de expansão da rede federal no Brasil, com destaque para a questão política e social nas regiões brasileiras, apontando os principais números que caracterizam o crescimento e importância da rede para o país. Em seguida, de forma mais específica, apresenta o eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer, os

cursos de eventos e retrata a realidade da educação profissional no momento da pandemia com suas adaptações. 2.3 Desenvolvimento de competências no eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer: cursos de eventos – apresenta um estudo teórico detalhado sobre as competências na educação com foco nos cursos de Turismo, Hospitalidade e Lazer, diferencia qualificação de competências, apresenta a inserção da competência na educação brasileira e na educação profissional e sua importância nos momentos pré e pós-pandemia, concentrado no setor produtivo de eventos.

Capítulo 3: Metodologia da investigação – descreve o percurso metodológico, apresenta o método misto (qualitativo e quantitativo) de caráter exploratório, descreve as técnicas de recolha e análise dos dados, métodos e técnicas da investigação das abordagens qualitativa e quantitativa, para se atingir os objetivos desejados. Descreve, de forma detalhada, a recolha e a análise dos dados da pesquisa.

Capítulo 4: Análise de dados da pesquisa qualitativa – neste tópico são apresentados os resultados das análises qualitativas realizadas na pesquisa com a aplicação das técnicas de entrevistas realizadas com os membros da comissão especial de gestão de eventos da ABNT e, em seguida, são descritos os resultados do grupo focal com os docentes do eixo turismo, hospitalidade e lazer.

Capítulo 5: Análise de dados da pesquisa quantitativa - Em uma primeira fase, são expostas as seções dos questionários *online* aplicados aos professores, alunos e empregadores de eventos, no momento pré-pandemia e pós pandemia. Ressalta-se que o termo pós pandemia se refere ao período em que a pandemia já havia se instaurado nacional e mundialmente. Também são estruturadas as subseções que apresentam a análise descritiva, inferencial e de correspondência dos dados quantitativos referentes aos sujeitos da pesquisa.

Capítulo 6: Conclusões – a pesquisa, em suas evidências finais, traz os resultados da tese e dedica-se a realizar uma apreciação e análise geral

sobre os principais contributos, limitações e sugestões para futuras pesquisas.

## **2 Revisão de Literatura**

### **2.1 Turismo e eventos**

Com vistas a apresentar uma revisão de literatura para conceder uma base teórica dos campos de estudo do turismo e de eventos, este capítulo detalha, inicialmente, o desenvolvimento e a relevância acadêmica das três áreas de conhecimento no contexto desta tese.

A interdependência dos campos do turismo, eventos e educação são elementos-chave na presente investigação. Assim, analisa-se o estudo de eventos, a gestão de eventos e o turismo de eventos. Debate-se o mercado de eventos no Brasil, seus desafios e perspectivas, classificações e tipologias, por fim, são apresentados os impactos da Covid-19 nesses setores.

#### **2.1.1 O conceito da atividade turística**

Apesar da sua relevância, a definição de atividade turística nem sempre foi consensual. A partir dos anos de 1990, a Organização Mundial do Turismo (OMT) empreendeu vários esforços para alcançar uma linguagem comum que facilitasse a identificação e coleta de informações na área do turismo em nível mundial.

Como resultado destes esforços, a OMT organizou em junho de 1995, junto com o governo do Canadá, a Conferência Internacional sobre Estatísticas de Viagens e Turismo, para estudar e melhorar as estatísticas turísticas. Nessa conferência, surgiu a seguinte definição: “turismo compreende as atividades realizadas pelas pessoas durante suas viagens e estadias em lugares diferentes de seu entorno habitual, por um período de tempo consecutivo inferior a um ano, tendo em vista lazer, negócios ou outros motivos” (UNWTO, 1995, p.1).

Após conferência foram realizados continuados estudos que resultaram em manuais técnicos até a elaboração do documento Atualização das Recomendações sobre estatísticas de turismo, de 1999, da Comissão de Estatística da Organização das Nações Unidas (ONU), onde incluíram um adendo à definição até então adotada pela Organização Mundial do Trabalho ([OMT], 1999), explica:



O turismo compreende as atividades realizadas pelas pessoas durante suas viagens e estadias em lugares diferentes de seu entorno habitual, por um período de tempo consecutivo inferior a um ano, tendo em vista lazer, negócios ou outros motivos **não relacionados ao exercício de uma atividade remunerada no lugar visitado** (p. 5, grifo nosso).

Porém, a discussão conceitual do turismo tem sido desenvolvida ao longo da história por diversos autores, iniciando com uma visão economicista, em 1911, do austríaco Herman von Schullard zu Schattenhofen que, no seu entendimento “turismo é o conceito que compreende todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na chegada, na permanência e na saída do turista de um determinado município, país ou estado” (Beni, 2006, p. 35).

Arthur Bormann, da Escola de Berlim, explica o turismo a partir de um conjunto de viagens que têm por objetivo o prazer, porém, não excluindo possíveis motivos comerciais (Moesch, 2000).

[...] tráfego de pessoas que se afastam temporariamente do seu lugar fixo de residência, para se deter em outro local, com o objetivo de satisfazer suas necessidades vitais e de cultura ou para realizar desejos de diversas índoles, unicamente como consumidores de bens econômicos e culturais (p. 10).

Em contraponto, em 1929, outro conceito destaca a questão do espaço, a partir de Benscheidt e Glucksmann, que conceituam o turismo como sendo a ocupação de um espaço de determinado local ao qual se dirigiram, porém não mantêm residência fixa (Fuster, 1974),

Em 1940, autores evoluíram a conceituação econômica da Escola de Berlim, abordando o turismo como fenômeno que propicia um conjunto de inter-relações entre forasteiros e residentes (Ignarra, 2013). Jafari (2005), por sua vez, destaca a evolução das formas de turismo e os impactos do homem e da indústria do turismo nos ambientes físico, econômico e sociocultural das localidades receptoras.

Para Oscar De La Torre (1992) o turismo é uma manifestação social em que pessoas ou grupos se deslocam de forma voluntária e temporária de sua residência habitual para outro local, principalmente com o objetivo de recreação,

descanso, cultura ou saúde, sem exercer atividades remuneradas. Essa prática gera diversas interações sociais, econômicas e culturais de relevância.

Assim, o turismo tem diversas abordagens que variam, como também convergem, de acordo com os momentos históricos e pontos de vista dos autores da área. Beni (2004) conceitua turismo abarcando diversas questões, incluindo os processos de decisão que o turista passa ao decidir realizar uma viagem e toda a cadeia produtiva envolvida no decorrer desse consumo.

Autores como Butler (2015) e Costa (2005) apresentam abordagens sobre o turismo no longo do tempo como objeto de estudos da academia, associando-as à própria história da humanidade. Assim, do ponto de vista conceitual, algumas definições dão primazia aos aspectos econômicos, outras, aos sociais e culturais, enquanto algumas se concentram aos aspectos antropológicos e, ainda, aos geográficos.

As conceituações aqui expostas representam a ordem evolutiva do pensamento teórico, percorrida por diversos autores e estudiosos do turismo. Percebe-se que o conceito parte de uma visão reducionista, que se inicia com a preocupação métrica temporal e econômica, evoluindo para uma ótica holística da atividade enquanto fenômeno, o que, provavelmente, contribuiu para a conceituação considerada oficial, apresentada no glossário do site da UNWTO (2020).

O turismo é um fenômeno social, cultural e econômico que envolve a movimentação de pessoas para países ou lugares fora do ambiente habitual por razões pessoais, profissionais ou comerciais. Essas pessoas são chamadas de viajantes (que podem ser turistas ou caminhantes; residentes ou não residentes) e o turismo abrange suas atividades, algumas das quais representam uma despesa turística (p.1).

Além do turismo, os eventos também são responsáveis pela movimentação de pessoas para locais fora do seu ambiente habitual, a depender da motivação, a viagem pode ser considerada como pessoal, profissional, entre outras. Para a OMT (2003), o mercado de eventos tem-se tornado um segmento altamente especializado e relevante para o setor turístico. Os eventos, seja qual for a sua tipologia, criam oportunidades para viagens, aumentam o consumo e promovem o desenvolvimento, justificando a luta constante por parte das entidades

governamentais na captação de eventos nacionais e internacionais (Marujo, 2012).

Sobre a temporalidade dos eventos em destinos turísticos, Ribeiro e Ferreira (2009) apontam que

[...] a relação dos eventos com o turismo estabelece-se na própria natureza dos mesmos, enquanto acontecimentos num dado momento e por um período específico, representando um “snapshot” do modo de vida mais alargado da comunidade, que também adota nesse momento um comportamento diferente do resto do ano (p. 158).

Com efeito, os eventos são vistos como indutores ou, até mesmo, criadores de fluxo turístico para uma localidade. Continuando a trajetória do turismo aos eventos, a seguir, apresenta-se os conceitos e estudos relativos a esse tema.

### **2.1.2 O estudo dos eventos e do turismo de eventos**

Desde os primórdios da existência humana os indivíduos estabelecem encontros. Pesquisas arqueológicas sobre culturas antigas revelaram ruínas que serviam de locais para sediar encontros que tinham a finalidade de discutir assuntos de interesse comum, como planos de caçadas, negociações de paz ou guerras, celebração de rituais. Os homens passavam a viver situações de descobertas dos espaços ao seu redor e realizar grandes acontecimentos. As cidades serviam de apoio a esses encontros, devido as questões geográficas e à facilidade do deslocamento (Canton, 2002).

Ao reunir dados sobre a descrição da origem e os marcos históricos dos eventos, Canton (2002) observa fatores característicos da economia, política, aspectos socioculturais de um determinado povo, em uma determinada região, levando em consideração os períodos desses acontecimentos e o percurso pela história da civilização humana até os dias atuais.

Nesse sentido, Nakane (2013) considera os eventos como um elemento vital para a sociedade humana (tanto em termos de sobrevivência como de comunicação), entendendo que os eventos acompanharam o desenvolvimento do homem.

Canton (1997), por sua vez, busca esclarecer e justificar a atividade de eventos apresentando algumas definições:

- conjunto de ações profissionais desenvolvidas com o objetivo de atingir resultados qualificados e quantificados junto ao público-alvo;
- conjunto de atividades profissionais desenvolvidas com o objetivo de alcançar o seu público-alvo por meio do lançamento de produtos, da apresentação de pessoas, empresas ou entidades, visando estabelecer o seu conceito ou recuperar sua imagem;
- realização de ato comemorativo, com ou sem finalidade mercadológica, visando apresentar, conquistar ou recuperar o seu público-alvo;
- ação profissional através de pesquisa, planejamento, organização, coordenação, controle e implantação de um projeto, visando atingir o seu público-alvo com medidas concretas e resultados projetados (p. 19).

Um evento pode ser considerado um elemento, um agente de transformação social, de conscientização, educação, mobilização, fator de desenvolvimento ou impulsionador do turismo (Melo, 2000). Uma forma de alavancagem de negócios no âmbito profissional e pessoal, pois, sem eventos, não se atrai público, não há venda, não há promoções de marcas ou cidades. Os eventos criam, recriam, inovam e reinventam acontecimentos e, esse princípio, mostra a importância desse setor para a economia, o desenvolvimento do mercado e do indivíduo.

Canton (1997) e Melo (2000) destacam a relação entre a atividade de eventos e o seu público-alvo, independente da finalidade do que está sendo realizado, planejado e coordenado, tendo como objetivo um público específico.

Para uma compreensão mais ampla no que se refere à produção da atividade e suas relações econômicas e sociais, Brito e Fontes (2002) apresentam o conceito de eventos:

O evento é muito mais do que o planejamento, a programação, a execução e o monitoramento de uma sequência de atividades destinadas a um público específico e realizadas em local apropriado. O evento deve ser pensado como uma atividade econômica e social que gera uma série de benefícios para os empreendedores, para a cidade promotora, para o comércio local, restaurante, hotéis e para comunidade (p. 28).

Do seu lado, Zanella (2003, p. 12) segmenta alguns tipos de eventos e contextos em que eles se estabelecem: “Evento é uma concentração ou reunião formal e solene de pessoas e/ou entidade realizada em data e local especial, com objetivo de celebrar acontecimentos importantes e significativos e estabelecer contatos comerciais, culturais, esportivos, sociais, familiares, religiosos, científicos”.

Em contraponto, o Manual de Organização de Eventos (Senado Federal, 2013), apresenta o evento como uma ferramenta de comunicação institucional que contribui na formação da imagem de uma instituição ou marca:

[...] uma ferramenta estratégia de comunicação utilizada para informar e mobilizar públicos de interesse da instituição. Acontece de forma articulada a outras ferramentas visando atingir os objetivos de comunicação. Quando corretamente planejado e conduzido, o evento amplia o conhecimento sobre temas, reduz barreiras de comunicação e contribui para promover uma imagem positiva das políticas e ações, agregando valores à instituição (p. 19).

Fortes e Silva (2011) argumentam que o relacionamento externo da organização reflete o tratamento dado internamente à comunicação, sendo que ela adquire uma função estratégica, pois, a organização que conhece a si mesma, se comunica bem com seu público externo.

De fato, entende-se, a partir das definições apresentadas, que os eventos se destacam, cada vez mais, como uma tendência promissora que gera movimento econômico e social para o lugar ou instituição onde se insere. Por isso, a necessidade de se reforçar a importância do evento ser estudado cientificamente, conforme afirma Lemos (2002).

Em relação ao estudo dos eventos, Getz (2008) complementa que nos anos 60 surgiram as primeiras pesquisas com atenção especial ao campo dos eventos. Porém, somente nos anos 80 tais pesquisas ganharam destaque por parte da comunidade acadêmica. Essa movimentação da comunidade acadêmica resultou em uma conferência realizada em Sydney, em julho de 2000, centrada em questões de educação, pesquisa e avaliação enfrentadas pelo campo de eventos. Embora fosse comum a reunião de profissionais de eventos em

conferências patrocinadas por associações profissionais, ainda era incomum encontros com objetivos acadêmicos e de pesquisa (Getz, 2002).

A pesquisa de eventos é caracterizada pela sua imaturidade e multidisciplinaridade inerente, envolvendo a criação de teorias, conhecimentos, metodologias e métodos que incorporam elementos de várias disciplinas já consolidadas. Logo, a formulação de conhecimento sobre os eventos conta com a contribuição das teorias e metodologias de diversas disciplinas, tais como Antropologia, Sociologia, Economia, Gestão, Psicologia, História e Geografia (Marujo, 2014). Outros campos de estudos, como Hospitalidade, Lazer, Esportes, Teatro, Artes e estudos culturais, contribuem, reconhecidamente, na formulação dos conhecimentos em eventos.

Getz e Page (2016) completam dizendo que “não há dúvida de que o lazer, o turismo e a hospitalidade forneceram uma grande parte da base, tendo adaptado a teoria e metodologia disciplinares, apoiando cursos específicos para eventos e criando programas de graduação em gestão de eventos” (p. 602). No entanto, Getz (2002) manifesta como preocupação o enfoque prático, tendência clara entre os cursos de eventos estabelecidos, afirmando que esse aporte privilegia o “como fazer”, podendo, até, representar em grande parte, o que os alunos e empregadores desejam. Contudo, em contraponto, também pode facilmente evitar questões teóricas, metodológicas e éticas importantes.

Tanto o estudo do turismo como os estudos de eventos e do turismo de eventos são necessários para o entendimento da completude do sistema em que estão inseridos. Leiper (1979) sugere que no contexto do turismo e do sistema turístico os eventos constituem um elemento-chave na área de origem como motivador e, também, na área de destino, ocupando um lugar de destaque nos planos de desenvolvimento e *marketing* de grande parte desses locais (Getz & Page, 2016). Nesse sentido, diversos autores corroboram a importância do estudo dos eventos, como é o caso de Nicholson e Pearce (2000, 2001), que abordam o turismo de eventos como um dos segmentos que mais cresce na indústria do lazer e, por isso, tem recebido uma atenção crescente por parte de investigadores acadêmicos.

Getz e Page (2016) destacam que os eventos que se destinam a atrair turistas, devem ser posicionados e marcados de forma a serem atraentes para os que buscam benefícios genéricos, como também entretenimento, socialização e escapismo e para aqueles que buscam regalias muito específicas. Em contraponto, os mesmos autores reforçam que, às vezes, simplesmente não há relação estabelecida entre eventos e turismo, cada destino é um caso específico.

Ao final do século XX ocorreram inúmeros eventos especiais, o que impulsionou o setor de eventos. Desde então, o turismo de eventos apresenta um crescimento acompanhado de investimentos, principalmente em megaeventos e destinos que contam com infraestrutura.

Melo (2000) salienta a presença e a importância dos eventos no dia a dia da sociedade e como ferramenta de comunicação.

É difícil imaginar um dia em nossas vidas sem evento. Eles constituem a mais nova mídia atuante em nosso meio. Tornaram-se estratégias de comunicação de produtos e marcas de todos os tipos.

São eventos que mobilizam a opinião pública, geram polêmica, criam fatos, tornam-se acontecimentos, despertam emoções nas pessoas e fazem do entretenimento a nova indústria do terceiro milênio.

Encontros reunindo pessoas para discutir e debater qualquer tema se tornam verdadeiros eventos. Falas, gestos e depoimentos são marcas de eventos. A mídia não vive sem eventos. Cidades ganham novas vidas com eventos. Turistas viajam o mundo para participar de eventos (p. 13).

O autor apresenta um conceito amplo sobre eventos, relacionando-o com diversas atividades, formas, formatos e realização, além do fluxo e o deslocamento de turistas motivados por eles. A observação do turismo de eventos é complementada por Matias (2003), que o define levando em consideração a difusão de conhecimentos, mas sem esquecer o fator viagens:

Turismo de Eventos é o conjunto de atividades exercidas por pessoas que viajam a fim de participar dos diversos tipos de eventos que visam ao estudo de alternativas, de dimensionamento ou de interesses de determinada categoria profissional, associação, clube, crença religiosa, corrente científica ou outra organização com objetivos nos campos científicos, técnicos e religiosos para atingir objetivos profissional-cultural, técnico-operacional, de aperfeiçoamento setorial ou de atualização (p. 251).

Em consonância com Matias (2003), Canton (2002) ressalta que no contexto turístico, os eventos devem ser vistos a partir de uma política incorporada ao processo de planejamento. Para que os eventos tenham impactos sociais e econômicos sustentáveis, é necessário que haja uma política de eventos integrada ao planejamento turístico das cidades, envolvendo governos, empresas e sociedade, mobilizando os valores autênticos da localidade. Assim, é possível garantir resultados duradouros.

Dias (2003) aponta os benefícios dos eventos para o turismo. Ele os caracteriza como um atrativo para os destinos, motivando o sujeito que tem interesse em participar do evento, reunindo pessoas com interesses próximos, equilibrando os períodos de baixa estação. Autores como Hoeller (2000), Dias e Cassar (2005) e Silva (2007) destacam que o turismo de eventos é uma das atividades econômicas que mais crescem no mundo atual. Proporciona negócios para a hotelaria, bares e restaurantes e melhora a imagem da cidade ou região.

O turista de eventos alia o trabalho ao lazer, pois está quase sempre interessado em conhecer os atrativos que o local do evento oferece. Dessa maneira, o turismo de eventos é uma solução para os destinos turísticos, pois, ao acontecer, movimenta os serviços nas quatro estações do ano. Nesse sentido, Zanella (2003) indica que o turista de lazer permanece, em média, três dias em uma localidade, enquanto os participantes de eventos, cerca de seis dias nos locais das realizações. Brito e Fontes (2002) reforçam ainda que o turismo de eventos representa amplo campo a ser explorado, podendo gerar inúmeros benefícios, tais como incremento na receita (um turista participante gasta três vezes mais do que um turista comum).

Os eventos podem ser realizados em época de baixa temporada, em razão das facilidades de reunir número significativo de participantes e de os organizadores encontrarem locais disponíveis para sediá-los, colaborando com a redução da sazonalidade nas localidades.

Getz (2016) afirma que, embora seja óbvio que os eventos atraem muitos turistas ao redor do mundo, gerando gastos enormes e ajudando a superar a sazonalidade e lugares animados, não se pode usar esse conhecimento para



prever os resultados específicos mediante a planejamento ou estratégia de turismo de eventos.

Outra característica encontrada em alguns eventos mais protocolares é o aspecto singular e ritualístico, nos quais os protocolos são fundamentais para a regulação e sequência das ações mencionadas por Watt (2004). O autor afirma que “um evento especial reconhece um momento único no tempo, com cerimônia e ritual, para satisfazer necessidades específicas” (Watt, 2004, p. 15).

Nas últimas décadas, os eventos passaram a ser considerados um negócio bem desenvolvido e de grande expressão social e financeira. Segundo Kotler (2000), é um segmento baseado em estratégias, vantagens competitivas, mercados visados e uma combinação de técnica e apelos de marketing para atingir reais ou possíveis compradores. A receita gerada pelos eventos impacta nas cidades sede que os sediam, o que resulta em grande interesse na captação de eventos pelas localidades.

Autores como Sparrowe e Chon (2014) apontam algumas razões para o crescimento da área de eventos, pois neles estão envolvidos diferentes fatores, complementares entre si: informações, empresas aéreas, expansão da hospedagem, centro de convenções, *convention and visitors bureau*, avanços tecnológicos, ações destinadas à sustentabilidade, agentes receptivos e organizadores de eventos, entre outros. Na visão dos autores, os eventos atendem a uma necessidade intrínseca dos seres humanos, nomeadamente, a de trocar informações e ideias. Com base nisso, a cada dia, ocorrem mais eventos, com fins estabelecidos e específicos, para atender a tal necessidade.

Em continuidade, os autores estabelecem uma relação entre o desenvolvimento do setor de eventos e o aprimoramento tecnológico e fortalecimento do *trade* turístico (aeroportos, hotéis, parques temáticos, entre outros). Por conseguinte, destacam-se as figuras do organizador e do participante nos eventos, o elemento humano, indispensável nessa atividade (Sparrowe & Chon, 2014). Nesse contexto, Nakane (2013, p. 25) salienta que o fator primordial dos eventos é o “agrupamento de pessoas reunidas em certo local, data, horário, sintonizadas com interesses em comum, e isso se dá a partir do planejamento detalhado desse acontecimento”.

Portanto, para a realização de eventos se faz necessário uma gama de fatores, serviços e equipamentos interligados e integrados entre si, em prol de um mesmo objetivo, como alega Canton (2002).

Os recursos humanos qualificados, tecnologias adequadas e disponíveis, comunicação eficaz que atinja o público-alvo, capacidade técnica e operacional, os atrativos turísticos naturais ou artificiais da cidade sede do evento e a localização desta cidade geram vantagens competitivas para a realização bem-sucedida do evento (p. 90).

Para isso, percebe-se a necessidade de investimento na qualidade e no grau de especialização dos serviços (Canton, 2002). Corroborando, Dias (2003, p. 6) reforça que há a necessidade latente de “valorizar o capital intelectual nas empresas e em todo o processo turístico, além de verificar a capacidade de transformação de um setor e da sociedade no que tange à criação de riquezas e a obtenção de valor”. Nessa perspectiva, o capital intelectual pode ser definido como a capacidade, a habilidade, a criatividade (entendida como um processo no qual alguém tem ideias, desenvolve-as e cria valor a partir delas), o conhecimento especializado que as pessoas carregam consigo. Visto dessa forma, a qualidade dos serviços prestados depende do nível de conhecimento, dos saberes de quem os presta. Os eventos são únicos e desafiam as habilidades e conhecimentos dos profissionais responsáveis por sua organização e planejamento, pois nunca são exatamente iguais e sempre trazem elementos novos (Dias, 2003). Nesse sentido, Beni (2011) ressalta a importância da formação e especialização para garantir a eficácia dos serviços em eventos.

De acordo com Getz (2008), todos os eventos planejados são criados com um propósito. Antes, o que era o reino das iniciativas individuais e comunitárias tornou-se, em grande parte, o reino dos profissionais e empreendedores. As razões são óbvias: os eventos são muito importantes, satisfazendo vários objetivos estratégicos e, muitas vezes, arriscados, para serem deixados para amadores.

Dessa forma, percebe-se a importância da formação do organizador de eventos. Para além do estudo de eventos e do turismo de eventos, o aprofundamento dos conhecimentos, saberes, habilidades e competências do

profissional devem ser estudados e pesquisados de igual forma e valor, proporcionando uma visão técnica de sua organização e visão global do momento de sua atuação. Canton (2002) ressalta a presença importante do profissional de eventos que cuidará de seu produto/proposta, na formatação e adequação de suas etapas de produção, ao desempenhar funções essenciais de planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades em questão.

Um dos conhecimentos importantes para os organizadores de eventos são os tipos e classificações de eventos, pois, cada um tem suas próprias características, objetivos e finalidades, que devem ser identificadas e atendidas a contento. Considerar todo evento da mesma maneira é um risco ao sucesso do seu planejamento e pode desencadear sucessivas falhas de organização (Watt, 2004).

Getz e Page (2016) ressaltam que todos os tipos de eventos planejados tenham potencial para o turismo, incluindo, até mesmo, o menor casamento ou reunião. Os eventos maiores dominam a literatura e o desenvolvimento do turismo de eventos e ilustra quatro categorias, relacionando os tipos ao turismo.

Os eventos de negócios e turismo, eventos esportivos e turismo, festivais e outras celebrações culturais e entretenimento são categorizados e explicados por diversos autores como tipos de eventos que, em grande medida, são construções sociais, com significados atribuídos coletivamente e, geralmente, reconhecidos.

Roche (2000; 2006) e Getz e Page (2016) exemplificam como os significados atribuídos aos eventos planejados e experiências de turismo de eventos são parte integrante da experiência e antecedentes para o comportamento futuro do turismo de eventos. Na medida em que as experiências do turismo de eventos estão se transformando, ou seja, mudam crenças, valores ou atitudes, torna-se provável que os indivíduos adotem novos comportamentos no futuro. Pode ser que experiências de múltiplos eventos sejam necessárias para a transformação ou pode ocorrer como parte de um vínculo social.

### **2.1.3 O mercado de eventos no Brasil**

Segundo os estudos de Montes e Coriolano (2003), o mercado de eventos no Brasil surgiu nos anos de 1950, com o lançamento da Feira Nacional de Indústria Têxtil (FENIT), pelo publicitário e empreendedor Caio Alcântara Machado (Alcântara Machado Feiras de Negócios de Viagens Ltda). A FENIT foi realizada pela primeira vez em agosto de 1958, reunindo 97 expositores no Pavilhão Internacional do Parque do Ibirapuera e sua inauguração contou com a presença do então presidente da República Juscelino Kubitschek de Oliveira. Até então, o Brasil não tinha conhecimento da importância do retorno que essa atividade proporcionaria para o desenvolvimento do País. Nessa época, o Brasil ainda não podia ser exatamente classificado como industrializado, mas era a nação de Juscelino Kubitschek que se abria ao mundo da indústria, enquanto construía uma capital no Centro-Oeste do país.

Em relação aos profissionais atuantes na época, o Brasil não contava ainda com recursos humanos especializados para trabalhar com essa nova atividade, sendo tudo muito improvisado. Realidade que, com o passar dos anos, foi se alterando no país e os eventos do tipo feiras, mostras e exposições abriram as portas, tanto para o desenvolvimento do mercado de indústrias como para o setor turístico, que já demonstrava grandes perspectivas (Montes & Coriolano, 2003).

Para poder competir com o mercado internacional de eventos, foi necessário que o Brasil criasse uma eficiente infraestrutura e difundisse informações técnicas e de *marketing*, pensasse a profissionalização do setor e acompanhasse as tendências competitivas desse mercado.

No intuito de contribuir com a captação de eventos para o Brasil, foi implantado o *Convention and Visitors Bureaux (C&VB)*. Em 1983, foi instalado o *São Paulo Convention & Visitors Bureau* e, em maio de 1984, foi constituído o *Rio Convention & Visitors Bureau*. Segundo Montes e Coriolano (2003), ambos os *bureaux* – Rio e São Paulo – voltaram-se, principalmente, para o mercado externo, com o objetivo de atrair congressos e convenções internacionais. No final da década de 1990, outras cidades brasileiras constituíram seus C&VB, significando um reforço indispensável ao setor de eventos dos principais destinos brasileiros.

Um *bureau* precisa ser ativo na localidade em que está inserido, sobre a sua atuação Montes e Coriolano (2003) destacam que:

O *Convention Bureau* facilita informações atualizadas e objetivas sobre as infraestruturas e os serviços que uma cidade dispõe para a organização de convenções, congressos e seminários, entre outros eventos. Conforme essas associações forem crescendo, os comitês vão sendo criados para expandir os negócios de convenções (p. 47).

Segundo o Diário do Turismo (2016), o Brasil, a partir de 2015, passou a ocupar o 11º lugar no *Ranking* do *International Congress and Convention Association* (ICCA) com 292 eventos internacionais registrados. Nas primeiras posições estavam o Estados Unidos da América, com 925 eventos, seguidos da Alemanha (667), Inglaterra (582), Espanha (572), França (522), Itália (504), Japão (355), China (333), Holanda (333) e Canadá (308). A atualização mais recente do *ranking* da ICCA, de maio de 2019, foi sobre congressos e eventos internacionais ao redor do mundo, realizados em 2018. Em relação ao ano anterior, o Brasil caiu uma posição no *ranking*. Foram 233 eventos somados no longo de 2018, ficando em 17º lugar, enquanto em 2017 foram realizados 237 eventos, no 16º lugar.

Os números mostram que, do início dessa década até 2019, o volume de eventos realizados no país se mantém regular, apesar da queda de posições. Isso se deve à grande evolução que vários outros países estão conquistando no mercado. Em termos de número de participantes, o relatório da indústria de eventos sobre os 55 anos de história da ICCA mostra como essa regularidade aconteceu: de 2008 a 2012, o Brasil recebeu ao todo 629.036 participantes; e de 2013 a 2017, o Brasil acolheu 639.569 participantes.

No que se refere aos gastos dos turistas com eventos, Beni (2011) ressalta que eles viajam com a finalidade de participar de eventos e gastam, em média, 240 dólares, enquanto os demais, cerca de 90 dólares. O autor também afirma que em 2011, segundo a Federação Brasileira do *Convention & Visitors Bureaux*, a cada ano são realizados 327 mil eventos no país e, em São Paulo, acontece um evento a cada 12 minutos.

Em 2014, a Associação Brasileira de Empresas de Eventos (ABEOC Brasil) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)

divulgaram o “II Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil”, que teve como objetivos:

- . quantificar a participação da indústria de eventos no PIB do Brasil;
- . avaliar a sua contribuição no processo de geração de emprego, renda e impostos; e
- . inventariar os espaços de eventos no país, suas características, localização e dinâmica de funcionamento (Portal Eventos, 2014).

Os resultados da pesquisa realizada em 2014, mostraram que esse mercado gera cerca de 7,5 milhões de empregos em, aproximadamente, 590 mil eventos com mais de 200 milhões de participantes. O tipo de evento mais representativo em todas as regiões brasileiras foi o sociocultural, seguido pelas reuniões e encontros de negócios. As exposições rurais e os leilões são eventos com menor representatividade. A ABEOC aponta que o mercado de eventos cresce em torno de 14% no Brasil (Portal Eventos, 2014).

Na mesma pesquisa, com intuito de estimular à reflexão sobre o futuro do setor de eventos no país, servir de subsídio para o aprofundamento da análise setorial e para a continuidade do diálogo no setor nos próximos anos, foram organizados cinco grupos centrado no tema: “Mercado de Eventos no Brasil: Desafios e Perspectivas para 2020”, sendo um em cada região brasileira, entre os meses de maio e junho de 2019. Os grupos foram compostos por empresários e lideranças de entidades do setor de eventos, gestores de centros de convenções e organizadores de eventos dos segmentos técnico, científico, corporativo e social associados à ABEOC Brasil, utilizando a técnica projetiva, possibilitando que, por meio de estímulos, as pessoas pudessem projetar opiniões, e pensamentos perante os outros. E, por meio dessas discussões em grupo e interação entre os participantes, ampliam-se as visões e percepções sobre o assunto. A tabela 1 sistematiza os eixos temáticos e principais reflexões.

Tabela 1

Pesquisa Mercado de eventos no Brasil: Eixos temáticos e principais reflexões

(Continua...)

---

**Mercado de Eventos no Brasil: Desafios e Perspectivas 2020**

---

<b>Eixos Temáticos</b>	<b>Principais reflexões</b>
<b>Clientes</b>	Os clientes estão mais experientes e exigentes.
	Promoção do deslocamento de eventos para cidades e regiões do interior do Brasil, lugares que ofereçam boas condições logísticas e menores custos.
	Criação de empresas com estruturas muito reduzidas, montadas por profissionais provenientes de empreendimentos já estabelecidos.
	Expansão de áreas ou departamentos específicos de eventos dentro das próprias entidades, empresas, sociedades.
<b>Concorrência</b>	Fortalecimento de congressos nacionais, continentais e mundiais.
	Aumento do número de eventos híbridos, com a ampliação da participação remota e acesso virtual aos eventos, causando redução da participação presencial.
	Diminuição dos tamanhos das formaturas, entre outros motivos, em razão da proliferação de universidades e cursos segmentados, o que acarretará na realização de eventos de menor porte.
	Aumento da entrada de empresas internacionais no mercado brasileiro.
<b>Rede de Negócios</b>	Negociação de grandes eventos em bloco.
	Aumento da demanda por suporte local de grandes eventos, captados por organizadores internacionais.
	Deslocamento de empresas brasileiras de maior porte e filiais para outras regiões do Brasil, trazendo mudanças do cenário nas concorrências pelos eventos em diversos estados.
	Dificuldade para ampliação da competitividade, ocasionada pela cultura de gestão de empresa familiares
<b>Rede de Negócios</b>	Empresas de eventos que entregam inteligência e cobram apenas pelo serviço de organização de eventos.
	Crença na atuação em rede como alternativa fundamental de sobrevivência no mercado.
	Dificuldades de formação de redes de negócios por falta de diálogo e articulação entre os empresários
	Desconhecimento de como ganhar dinheiro em rede.
<b>Rede de Negócios</b>	Necessidade de associação de pequenas e médias empresas, visando à maior capacidade de competição por grandes eventos.

Fonte: Adaptado de Associação Brasileira de Empresas de Eventos. *II dimensionamento da indústria de eventos no Brasil*. 2014. <https://abeoc.org.br/2014/10/ii-dimensionamento-economico-da-industria-de-eventos-no-brasil/>

#### Tabela 1

Pesquisa Mercado de eventos no Brasil: Eixos temáticos e principais reflexões

(Continua...)

## Mercado de Eventos no Brasil: Desafios e Perspectivas 2020

<b>Eixos Temáticos</b>	<b>Principais reflexões</b>
<b>Rede de Negócios</b>	<p>Crença na atuação em rede como alternativa fundamental de sobrevivência no mercado.</p> <p>Dificuldades de formação de redes de negócios por falta de diálogo e articulação entre os empresários</p> <p>Desconhecimento de como ganhar dinheiro em rede.</p> <p>Necessidade de associação de pequenas e médias empresas, visando à maior capacidade de competição por grandes eventos.</p>
<b>Tecnologia</b>	<p>Previsão de crescimento para os próximos anos, tanto no que se refere à tecnologia aplicada aos eventos, quanto ao desenvolvimento de novas alternativas que atendam com mais qualidade as empresas organizadoras nos processos de inscrição, gestão dos projetos, dentre outras alternativas.</p> <p>Limitação do empresariado de pensar o futuro, com novos modelos de negócios virtuais em eventos, à dificuldade de planejamento e gestão das empresas e ao distanciamento do mercado de tecnologia do segmento.</p> <p>Dificuldade de atuação das empresas em novos nichos, como a realização de eventos on-line e as compras on-line.</p> <p>Interesse do mercado brasileiro pelos eventos virtuais com expectativa de grande expansão nos próximos anos.</p>
<b>Geração Y</b>	<p>Participação da geração Y no mercado de eventos; não apenas como mão de obra em diversas áreas, mas, também, como cliente, ao assumir posições de liderança nas empresas e, ainda, ao dominar o consumo em diversos segmentos sociais.</p> <p>Principais mudanças apontam:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- o comportamento dos jovens - extremamente seletivos, altamente conectados, imediatistas e com atenção dividida;</li><li>- a necessidade de assegurar a qualidade de acesso à internet, a oferta de aplicativos e serviços virtuais;</li><li>- a diminuição da procura por aprofundamento teórico, mediante interação presencial;</li><li>- o aumento da velocidade das informações;</li></ul>

Fonte: Adaptado de Associação Brasileira de Empresas de Eventos. *II dimensionamento da indústria de eventos no Brasil*. 2014. <https://abeoc.org.br/2014/10/ii-dimensionamento-economico-da-industria-de-eventos-no-brasil/>

### Tabela 1

Pesquisa Mercado de eventos no Brasil: Eixos temáticos e principais reflexões  
(Conclusão)



## Mercado de Eventos no Brasil: Desafios e Perspectivas 2020

Eixos Temáticos	Principais reflexões
Geração Y	<ul style="list-style-type: none"><li>- como líderes, apresentam pouca predisposição para reuniões de planejamento;</li><li>- acreditam ter compreensão de diversos temas, demonstrando autonomia para tomada de decisão, embora lhes falte experiência;</li><li>- interessados em tecnologia ampliarão o foco nesta área nos eventos;</li></ul> <p>A oferta de cursos para atender ao mercado de eventos mostra-se muito pouco atrativa, pois as ferramentas educacionais estão muito defasadas em relação à mudança de comportamento dos jovens das gerações Y e Z.</p>

Fonte: Adaptado de Associação Brasileira de Empresas de Eventos. *II dimensionamento da indústria de eventos no Brasil*. 2014. <https://abeoc.org.br/2014/10/ii-dimensionamento-economico-da-industria-de-eventos-no-brasil/>

A pesquisa apresentada na tabela 1, apesar de ter sido realizada no ano anterior à pandemia de Covid-19, destaca alguns desafios do mercado de eventos nos eixos temáticos que correspondem a demandas surgidas nos anos de 2020 e 2021, ou seja, durante a pandemia. Como por exemplo: o crescimento do uso da tecnologia nos eventos; os eventos híbridos e *on-line*; e os modelos de negócios virtuais, entre outras questões que, mesmo antes da pandemia, já apontavam como tendências e desafios para os empresários do setor. Tal comprovação corrobora o estudo desenvolvido nesta pesquisa que investiga a formação profissional dos organizadores de eventos, bem como o nível de atualização de uma norma técnica elaborada em 2016 que diz respeito aos conhecimentos, habilidades e atitudes para o desenvolvimento de competências nos estudantes dos cursos de eventos, tendo como ponto de partida o levantamento dos métodos e ferramentas de ensino utilizados pelos docentes.

### 2.1.4 Impactos da Covid-19 no turismo e nos eventos

O ano de 2020 teve início com boas perspectivas para o turismo, com expectativa de crescimento da demanda por viagens e, conseqüentemente, de outros diversos segmentos. Porém, a pandemia causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), assim reconhecida em março de 2020, impôs uma redução ou

interrupção dos fluxos turísticos, uma vez que medidas de confinamento (*lockdown*) foram implementadas como estratégia para tentar controlar a circulação do vírus (Gössling, Scott & Hall, 2020).

Segundo o relatório da Fundação Getúlio Vargas (FGV), publicado em 2020, ainda no primeiro trimestre, o setor sofreu com a paralisação praticamente total de suas atividades por conta da pandemia. Interrupções de viagens internacionais, recomendações de governos locais de isolamento social e fechamento de empresas tornaram o mercado de viagens e sua produção quase inoperantes, com cancelamentos e remarcações. A noção quase inabalável da dinâmica dos fluxos foi repentinamente substituída pelo foco nas fricções: fronteiras fechadas, proibições de circulação, fluxos de transporte interrompidos (Baum & Hai, 2020). Tais medidas foram realizadas, pois há uma relação crítica entre a atividade turística e a disseminação de doenças como a Covid-19 (Hall, Scott & Gössling, 2020; Shi, Dorling, Cao & Liu, 2020), o que resultou em campanhas organizadas pela OMT para que os planos de viagens fossem adiados e remarcados (UNWTO, 2020).

O mundo, nos últimos 40 anos, sofreu com uma série de grandes crises sanitárias, porém, nenhuma teve implicações semelhantes para o mundo como a pandemia da Covid-19 (Gössling et al., 2020). De acordo com a organização *FlightRadar*, que disponibiliza dados da aviação mundial desde 2006, o número de voos comerciais, que já vinha em queda em fevereiro de 2020 (- 4,3%) e março (-27,7%), ultrapassou os 70% de redução nos meses de abril (-73,7%) e maio (-70,8%), apresentando uma leve recuperação em junho (-62%), se comparado com os mesmos períodos de 2019 (Petchenik, 2020a, 2020b, 2020c). As necessárias ações de controle da pandemia provocaram bloqueios sanitários em todos os países do mundo, restringindo as possibilidades de negócios em nível local e mundial.

Todas as variedades de empresas, independente do tamanho, enfrentam, atualmente, enormes desafios. No entanto, aviação, turismo e hotelaria enfrentam dificuldades, desde o início da pandemia, com queda na receita, perdas de empregos em setores específicos, sendo mais desafiador para as empresas de pequeno e médio porte (Qiu, Park, Li & Song, 2020). Estudos da FGV (2020), em

relação ao processo de retomada das atividades, garantem que a crise econômica no turismo deve se manter e a sua recuperação pode demorar mais do que outras atividades para acontecer. Isso, porque, a retomada das atividades econômicas se dará em fases, sob variadas condições e momentos de recuperação da produção (FGV, 2020).

Ainda em relação às possibilidades de retorno à “normalidade”, o Barômetro Mundial do Turismo (2021) prevê que o retorno aos níveis pré-pandêmicos não deve ocorrer antes de 2023. Os cenários estendidos da OMT para 2021-2024 indicam que pode levar entre dois anos e meio e quatro anos para que o turismo internacional volte aos níveis de 2019 (UNWTO, 2020). Com efeito, o turismo é um dos setores econômicos com maiores problemas de retomada operacional, refletidos nas previsões financeiras e nas perspectivas para o mercado de trabalho. Isso se deve ao fato de o setor ser composto de grande participação de micros, pequenas e médias empresas e de profissionais dos mais variados níveis de escolaridade, sendo a cadeia produtiva do setor de viagens responsável por volumes significativos de postos de trabalho (FGV, 2020).

Considerando as atividades características do turismo – definidas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) -, o setor é responsável por mais de dois milhões de postos de trabalho. Mesmo considerando casos isolados de reabertura comercial em alguns municípios, o *status* econômico do setor de turismo – atividade considerada não essencial e que, conseqüentemente, sofreu restrições em seu funcionamento – é de quase paralisação. Do ponto de vista econômico, a desaceleração da cadeia produtiva turística impacta a geração de empregos em setores que não são só do mercado de viagens, mas que dependem dele para manterem suas atividades, nesse caso, inclui-se o setor de eventos. O impacto é significativo na receita de empresas e, conseqüentemente, na geração de trabalho, o que é exponencialmente danoso para o ciclo econômico. Porém, cabe sublinhar que atualmente o turismo está novamente em crescimento.

A partir da Relação Anual de Informações Sociais (Rais), divulgada pelo Ministério da Economia, as Atividades Características do Turismo no Brasil, foram

geradas 2.679.324 vagas de empregos formais no final de 2018, número que se manteve na mesma ordem de grandeza em 2019. Com o avanço da pandemia da Covid-19, verificou-se grande perda de postos de trabalho no setor, que devem perdurar, no período de retorno à normalidade (Análise Contabilidade, 2018).

Apesar dos impactos humanitários, sociais e econômicos, não há consenso sobre as previsões de retomada das atividades e como atuar neste cenário. A FGV, em seu “Relatório Impactos Econômicos da Covid-19: propostas para o turismo”, projeta o retorno dividido em três fases apresentadas na tabela 2. Neste caso, após uma fase inicial de paralisação dos negócios, surge uma fase de estabilização, onde existe alguma retoma da atividade econômica, seguida de uma fase de recuperação, onde os negócios retornam a valores de atividade pré-pandemia.

Tabela 2  
Fases do impacto da Covid-19

<b>Fase 1</b> <b>Isolamento social</b>
Fase em que os negócios estão parados em quase sua totalidade, por conta das medidas de contenção da pandemia e manutenção de grande parte da população em casa.
<b>Fase 2</b> <b>Estabilização</b>
Fase em que se estabelecem as primeiras medidas de retomada dos negócios no mercado como um todo, e também em alguns serviços turísticos. Há momentos diferentes para o retorno das variadas atividades turísticas.
<b>Fase 3</b> <b>Recuperação</b>
Fase em que se consolida o processo de retorno análogo à realidade pré-crise, a partir da maior imunização da população ou pelo uso de vacinas.

Fonte: Adaptado de Fundação Getúlio Vargas. (2020). *Impactos econômicos da COVID-19: propostas para o turismo brasileiro* (2a. ed). Rio de Janeiro: FGV.

<https://fgvprojetos.fgv.br/artigos/2a-edicao-impactos-economicos-da-covid-19-propostas-para-o-turismo-junho-2020>

Para além da divisão em fases para a retomada, deve-se pensar em todo o processo de gestão das empresas, no sentido de se adequarem à atual realidade imposta. Coelho e Mayer (2020) explicam que garantir a saúde passou a ser o primordial, bem como a mobilidade e os encontros sociais se tornaram mais monitorados, como é o caso de restaurantes, eventos, meios de transporte e

outros, que precisam redefinir seus protocolos e capacidade de atendimento seguro para os clientes. Com base nisso, Coelho e Mayer (2020) apresentam na tabela 3 os processos e as adaptações que aumentam o risco financeiro, devido aos altos investimentos em capacidade instalada e a característica de não estocabilidade do setor (Hall et al., 2020).

Tabela 3  
Processos para retomada dos eventos

<p><b>Gestão de Processos e Tecnologia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Redesenho de processos para redução ou substituição de interações pessoais (máquinas interativas, robôs, inteligência artificial, serviços on-line, delivery, entre outros);</li> <li>● Novos controles de mobilidade e de fluxos de pessoas, materiais, equipamentos e informações;</li> <li>● Novos protocolos de higiene e biossegurança;</li> <li>● Novos padrões para gestão de filas e de processos de atendimento.</li> </ul>
<p><b>Gestão de Instalações e de Capacidade</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Redesenho de instalações e de equipamentos para redução de aglomerações e para assegurar distanciamento social seguro;</li> <li>● Revisão de previsões de aproveitamento da capacidade em instalações físicas, meios de transporte e atrativos;</li> <li>● Inovação para higienização de instalações;</li> <li>● Novos usos para instalações físicas (hotéis, centros de convenções, entre outros).</li> </ul>
<p><b>Gestão de Pessoas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Monitoramento da saúde de colaboradores (prevenção, testes e tratamento);</li> <li>● Treinamento em novos procedimentos e uso de EPI (Equipamento de Proteção Individual);</li> <li>● Adoção de trabalho remoto (quando possível).</li> </ul>
<p><b>Gestão de Interações com os Clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Redesenho da experiência e dos encontros de serviços;</li> <li>● Monitoramento do comportamento e da saúde de viajantes por meio de recursos tecnológicos e <i>bigdata</i>;</li> <li>● Novas práticas comerciais e migração para ambientes virtuais, quando possível.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Coelho, M. F., & Mayer, V. F. (2020).

O levantamento realizado por Coelho e Mayer (2020) aponta para novas práticas de gestão em cinco grandes áreas: gestão de processos e tecnologia; gestão de instalações e de capacidade; gestão de pessoas; e gestão de interações com os clientes. Outra questão levantada é a imprevisibilidade em relação a todas as adaptações realizadas, pois não é possível ter certeza sobre a sua eficácia e a real possibilidade de realização dessas mudanças por empresas debilitadas financeiramente.

As restrições impostas pela pandemia em 2020 fizeram com que o mercado de eventos global sofresse queda de produção, com impacto direto no PIB mundial, na geração de empregos diretos e indiretos, bem como nas dinâmicas de fluxos turísticos em todo o mundo (Rêgo, Barros & Lanzarini, 2021).

O mercado de eventos, que se caracteriza por ser de atuação ampla, abrangendo as mais variadas formas de transporte, hospedagem, lazer, alimentação, comércio e demais serviços especializados, gera uma série de benefícios para os empreendedores, para a cidade receptora e para a comunidade. Porém, vem sofrendo de forma intensificada, com a necessidade e a imposição do isolamento e distanciamento social provocados pela pandemia de Covid-19, acumulando, desde março de 2020, altos índices de desemprego e baixa arrecadação em todo território nacional. Observa-se que o impacto de 98% das empresas do segmento, tendo em vista que o setor atua sempre em cadeia, significa que cada evento cancelado impacta pelo menos outras 10 empresas (Sebrae, 2020b); conforme pesquisa realizada com empresas de eventos durante o mês de abril de 2020 pelo Sebrae em parceria com a União Brasileira dos Promotores de Feira (UBRAFE) e Associação Brasileira de Empresas de Eventos (ABEOC) (Sebrae, 2020b). Imerso nesse cenário, o setor de eventos, por meio de sua associação representativa, ABEOC, revelou que o adiamento e/ou cancelamento dos maiores eventos no Brasil representam um prejuízo médio de R\$ 80 bilhões em um prazo de dois meses, havendo, para especialistas do setor, a urgência de uma readequação que possa garantir a manutenção do mercado nacional de eventos (Portal Brasileiro de Turismo, 2020).

Com a estagnação do turismo de eventos, devido à pandemia de Covid-19, os atores do setor (organizadores, promotores, operadores, prestadores de serviços especializados e o público consumidor) têm sido diretamente afetados pela falta de alternativas viáveis de manutenção dos processos produtivos em eventos que possam ser seguros e acessíveis a todos. Empresas e profissionais do setor têm procurado se adaptar. Por ora, se reconhece a relevância do digital para o setor de eventos, visto que, além de preencher uma lacuna ocasionada pelo isolamento necessário, possibilita a continuidade das atividades desse mercado. Sobre os eventos digitais, Kharouf, Biscaia, Garcia-Perez e Hickman

(2020) defendem que, por mais que seja uma experiência totalmente distinta da vivenciada em eventos presenciais, o evento digital, seja *on-line* ou híbrido, manifesta-se como um vetor que agrega valor ao esse universo, sem anular outras formas de efetivá-los. Porém, especificamente o turismo de eventos, não se beneficia diretamente com esse formato totalmente virtual, a não ser pela capacidade que essa ferramenta detém de agir como *outdoor*, isto é, de divulgação dos destinos que sediarão eventos presenciais futuros.

Para tanto, as associações e entidades representativas do mercado turístico e, em particular, de eventos, publicaram diferentes manuais com protocolos de segurança sanitária para minimizar as perdas de produção e orientar a retomada das atividades presenciais de forma segura. Foram definidas ações, por meio dos protocolos e selos de certificação de qualidade, a exemplo do selo “Turismo Responsável, Limpo e Seguro” desenvolvido pelo Ministério do Turismo (Ministério do Turismo, 2020), que atesta aos estabelecimentos do *trade* turístico, bem como para as empresas organizadoras de eventos, os requisitos de biossegurança contra a Covid-19. Tais medidas, além de funcionar como uma estratégia de *marketing* integrado para os destinos turísticos, geram uma sensação coletiva de segurança para a (re)atração dos fluxos turísticos.

### **2.1.5 Síntese conclusiva**

O debate conceitual sobre o turismo, para Butler (2015), se apresenta como objeto de estudos da academia há um longo período, assim como a própria história do turismo é mais extensa do que se costuma deduzir. Para Costa (2005, p. 280), “a história do sector do turismo encontra-se associada à própria história da humanidade”.

No contexto da identificação de autores de relevância na área do turismo e dos eventos, identificou-se as principais abordagens teóricas, realçando momentos históricos, ciente de que em tempos de grande complexidade e disseminação de informações, o arcabouço apresentado não se esgota. A história mostra que os eventos surgiram a partir de encontros que tinham a finalidade de discutir assuntos de interesse comum, como planos de caçadas, negociações de paz ou guerras, celebrações de rituais (Canton, 2002).

Verifica-se, claramente, a importância do enquadramento do estudo como determinante para a gestão de eventos e o turismo de eventos. O processo de organização do mercado produtivo, perpassa pelo entendimento e pressupostos teóricos e práticos. Observa-se que as pesquisas reforçam que os profissionais de eventos devem ser conhecedores de produções bibliográficas de autores das áreas da administração, planejamento, turismo, comunicação e história. Para além disso, esses profissionais devem ter competências específicas nas áreas da administração, planejamento, turismo, entre outras. Ou seja, conhecer a produção bibliográfica não é suficiente, mas sim complementar.

Percebe-se que os impactos da Covid-19 no turismo e nos eventos, que provocaram interrupções das viagens e a proibição de realização de eventos, acarretaram uma transformação em todo o *trade* turístico. Os organizadores de eventos precisaram se reinventar e pensar em formatos *on-line* ou híbridos, preservando baixo número de participantes presenciais. O conhecimento sobre como utilizar as plataformas que viabilizassem a transmissão dos eventos precisou ser aprendido de forma rápida, de modo a garantir o sustento desses profissionais e a realização de alguns eventos que não poderiam ser adiados.

Para além do conhecimento tecnológico, foi necessária uma boa dose de criatividade, inovação, adequação, resiliência, entre outras habilidades e atitudes aos profissionais de eventos, no intuito de promover uma interação entre os participantes, mesmo que à distância. Outro ponto a se destacar foi a capacidade de negociação e gestão, para evitar o cancelamento dos eventos e promover no máximo a remarcação. Campanhas com o *slogan* “Não cancele, remarque” foram realizadas pelas associações de eventos, no intuito de minimizar os prejuízos das empresas do setor. Ainda assim, foi necessário ser desenvolvido o “poder” de negociação junto aos clientes e fornecedores para conciliar os interesses de todos os envolvidos, assim como os agendamentos futuros, prazos e valores.

Os desafios que a pandemia trouxe aos organizadores de eventos, movimentaram as estruturas da educação profissional dos cursos, de forma que não era possível ignorar os acontecimentos, novidades, atualizações, inovações dos eventos em um contexto pandêmico dentro da sala de aula. Os eventos mudaram e a forma de ensinar precisa acompanhar essa mudança.



## **2.2 A educação profissional no Brasil**

Este capítulo apresenta, inicialmente, a fundamentação teórica e documental sobre a trajetória da educação profissional no Brasil, caracterizando suas etapas de criação, evolução e transformação durante o percurso histórico até chegar aos dias atuais – os institutos federais de educação, ciência e tecnologia. Em seguida, a organização curricular, percorrendo o eixo tecnológico, o perfil profissional e os cursos estudados na pesquisa. Por fim, os principais impactos da pandemia no âmbito educacional profissional, a partir das normativas e regulamentações propostas como alternativas para a continuidade e adaptabilidade das aulas em formato remoto.

### **2.2.1 O surgimento da rede federal de educação, ciência e tecnologia**

No Brasil, em 23 de setembro de 1909, por meio do Decreto n. 7.566, surgiram, formalmente, as Escolas de Aprendizes Artífices (EAA), no governo do presidente da República Nilo Peçanha (Decreto nº 7.566, 1909). Na ocasião, foram criadas 19 escolas em vários estados do Brasil. Embora existissem traços de um discurso com preocupações industrialistas, o que se verificou foi a existência de um forte caráter artesanal nos primeiros cursos, como o de marcenaria, sapataria, encadernação, ferraria e alfaiataria, tendo como prioritário atender os “desvalidos da sorte”, dentro de uma conotação assistencialista.

Com isso, formou-se uma rede federal de educação profissional composta por várias escolas congêneres de ofícios. A introdução do decreto anunciava claramente que o governo, sob o discurso do atendimento, ou melhor, sob a bandeira do assistencialismo, objetivava ministrar a instrução primária (intelectual) e profissional (técnica) a determinada clientela.

Para Fonseca (1961), aquelas justificativas da norma vieram imbuídas do velho preconceito que aplicava à aprendizagem de ofícios a feição secular que a destinava aos pobres e aos humildes. A elite brasileira pregava que era esse grupo social que precisava ser formado para o trabalho manual por intermédio desse tipo de ensino. Manfredi (2002, 83) destaca que a finalidade educacional

das escolas de aprendizes era a “formação de operários e de contramestres, o conhecimento era transmitido de forma prática, por meio de oficinas de trabalhos manuais ou mecânicos”.

A partir da década de 1930, verificou-se a intensificação da industrialização brasileira e maior preocupação com a política de educação profissional. Nesses termos, com a criação do Ministério da Educação e Saúde, em 1930, a escola passou a ficar sob responsabilidade direta desse ministério, em que o ensino industrial assumiu um papel mais relevante na formação de mão de obra. A ideia de um liceu profissional ou de uma escola “técnica” ficou muito presa à formação de artífices e, muitas vezes, era objeto de interpretações divergentes no início da República brasileira nos debates parlamentares (Cunha, 2001). Cunha (2001) chama a atenção para a existência de uma educação manufatureira, uma forma intermediária entre a educação artesanal, que seria uma educação relacionada às corporações de ofício e à educação industrial, marcada por processos mais sistemáticos, relacionados a uma ação padronizada associada aos requisitos da produção fabril, em que a divisão do trabalho se apresenta muito acentuada. O autor destaca a importante “inovação”, que foi o deslocamento do ensino profissional para grau médio, mantendo o ensino primário com um conteúdo eminentemente geral (Cunha, 2001).

Com a Lei n.º 4.024, de 20 de dezembro de 1961 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação [LDB]), conquistou-se “a articulação completa entre os ensinos secundário e profissional, permitindo, com isso, o ingresso em qualquer curso do ensino superior para qualquer aluno que tivesse concluído o ramo secundário ou profissional” (Santos, 2000, p. 218). O surgimento de novas demandas, argumenta Manfredi (2002), iria tensionar velhas estruturas, fomentando debates para a reestruturação do ensino médio e profissional e, tais mudanças, ocorreram com a aprovação da nova LDB, Lei nº 9.394/1996.

A rede federal de escolas técnicas constituiu-se em instituições de referência na formação profissional, sendo os seus alunos, em grande parte, absorvidos pelo mercado de trabalho nos centros urbanos. Considera-se que entre as razões para isto ter ocorrido, estão a autonomia que a rede federal conquistou em relação aos demais sistemas de ensino e uma certa regularidade

dos seus cursos, com os seus respectivos quadros técnicos e profissionais estáveis, oferecendo maior durabilidade na oferta de cursos em um mesmo espaço físico (Ferretti & Madeira, 1992). O *site* do MEC apresenta o percurso histórico da educação profissional, técnica e tecnológica, a partir do qual é possível identificar a expansão com o passar dos anos e a representatividade no âmbito educacional para o país (Tabela 4).

Tabela 4

Linha do tempo da Rede Federal de Educação Profissional

Ano	Criação	Propósito
1909	Escola de Aprendizizes e Artífices	Educar e ensinar um ofício à meninos de 10 a 13 anos em situação de vulnerabilidade social, inclusive índios e escravos. Instituições subordinadas ao Ministério da Agricultura, Indústria e Comércio.
1937	Liceus Profissionais	Algumas instituições são transformadas em liceus; com a reestruturação do Ministério da Educação e Saúde, é criada a Divisão do Ensino Industrial e o Departamento Nacional de Educação.
1942	Escolas Industriais e Técnicas	As Instituições passam a ser subordinadas ao Ministério da Educação e Saúde; Com a criação de leis orgânicas ocorre profunda reforma no sistema educacional brasileiro e, nesse contexto, o ensino profissional e técnico é equiparado ao nível médio.
1959	Escolas Técnicas	Instituições recebem autonomia didática, técnica, financeira e administrativa; criados diversos cursos técnicos; autorizado o início da formação técnica de nível superior, posteriormente estabelecida como as Engenharias Operacionais.
1978	Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs)	Realização de pesquisas na área técnica industrial, e oferta de cursos industriais, de graduação e pós graduação; Formação de profissionais de engenharia industrial e de tecnólogos, e de licenciatura plena; Cursos de extensão, aperfeiçoamento e especialização; Criação dos cursos para formação de professores.
2008	Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia	Expansão, interiorização e consolidação da Rede Federal em todo o território brasileiro. Ampliação do acesso à ciência e tecnologia; Fomento ao desenvolvimento regional; Interiorização da educação profissional; Criação de cursos baseados nos arranjos produtivos locais; Desenvolvimento de produtos, processos e serviços.

Fonte: Adaptado de Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. (2022). *Linha do tempo*. <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/centenario/linha.pdf>

### 2.2.2 Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia

No Brasil, no início do século XXI, uma grande mudança delinea o cenário da educação profissional brasileira, a partir da implantação da Lei n. 11.892, de 29 de dezembro de 2008, que transformou os Centros Federais de Educação Tecnológica (Cefets) em Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Essa mudança beneficiou tais instituições de diversas maneiras, pois ampliou o aporte público-financeiro e o seu leque de atuação no âmbito do ensino, pesquisa e extensão. Segundo o site do MEC, em 2005, iniciou-se o plano de expansão da rede federal (Tabela 5). O projeto buscou melhorar a distribuição espacial e cobertura das instituições de ensino e, conseqüentemente, ampliar o acesso da população à Educação Profissional e Tecnológica (EPT) no país, sendo dividido em três fases (Ministério da Educação, 2018).

Tabela 5  
Fases do plano de expansão

Fase I	Fase II	Fase III
Construção de escolas em unidades da Federação ainda desprovidas destas instituições, como Acre, Amapá, Mato Grosso do Sul e Distrito Federal.	Criação, em quatro anos, de mais 150 novas instituições federais de educação tecnológica. As instituições foram distribuídas nos 26 estados e no Distrito Federal, contemplando 150 municípios diferentes escolhidos pelo próprio MEC e mediante manifestação de interesse por parte das prefeituras municipais.	Iniciada em 2011, estabeleceu um projeto de criação de 208 novas unidades até 2014, permanecendo o propósito de superação das desigualdades regionais e na viabilização das condições para acesso a cursos de formação profissional e tecnológica como ferramenta para melhoria de vida da população.

Fonte: Adaptado de Ministério da Educação (2018a), *A expansão da rede federal*. <http://portal.mec.gov.br/setec-programas-e-aco-es/expansao-da-rede-federal>

Como resultado do projeto de expansão e interiorização da rede federal em 2006, iniciada com 144 unidades, em 2018, totalizavam 659 unidades em todo o país. Isto representou a construção de mais de 500 novas unidades, quantitativo maior do que o previsto nas três fases, 400 novas unidades (Ministério da Educação, 2018).

Os Institutos Federais são equiparados às Universidades Federais para efeito de regulação, supervisão e avaliação. Possuem como características: ser pluricurricular e multicampi (reitoria, *campus*, *campus* avançado, polos de inovação e polos de educação a distância); especializados na oferta de educação profissional e tecnológica (EPT) em todos os seus níveis e formas de articulação

com os demais níveis: e modalidades da educação nacional. Disponibilizam cursos técnicos (50% das vagas), em sua maioria na forma integrada com o ensino médio, licenciaturas (20% das vagas) e graduações tecnológicas. Podem, ainda, disponibilizar especializações, mestrados profissionais e doutorados voltados, principalmente, para a pesquisa aplicada de inovação tecnológica. Essa organização pedagógica verticalizada, da educação básica à superior, é um dos fundamentos dos Institutos Federais, pois “permite que os docentes atuem em diferentes níveis de ensino e que os discentes compartilhem os espaços de aprendizagem” (Pacheco, 2010, p. 13).

Em relação ao compromisso social, o estabelecido para essas instituições é oferecer educação profissional pública, gratuita e de excelência a jovens e trabalhadores do campo e da cidade, acesso às conquistas científicas e tecnológicas, por meio da oferta de qualificação profissional em diversas áreas do conhecimento, promovendo a pesquisa aplicada e a inovação, com forte atuação na extensão tecnológica. Segundo Pacheco (2010, p. 14), “essas instituições promovem o fim das barreiras entre o ensino técnico e o científico, articulando trabalho, ciência e cultura na perspectiva da emancipação humana”

As instituições possuem autonomia administrativa, financeira e didático-pedagógica com definição de políticas consistentes para o desenvolvimento da pesquisa aplicada, inovação e capacitação. Atuam em todos os níveis da educação profissional e tecnológica com cursos voltados ao atendimento dos arranjos produtivos locais e para o estabelecimento em favor de um desenvolvimento local, fazendo-se “necessário um diálogo vivo e próximo dessas instituições com a realidade local e regional, buscando a compreensão de seus aspectos essenciais, ou seja, do que existe de universal nessa realidade” (Pacheco, 2010, p. 18), considerando que local e universal não existem como antítese.

Em contraponto, Otranto (2010) problematiza sobre a criação e implantação dos institutos federais, destacando que é um modelo alternativo à “universidade de pesquisa”, que vem no bojo das reformas ocorridas na América Latina nos últimos anos. Estas reformas educacionais reforçam a ideia de criação de instituições de ensino superior (IES) com custos financeiros menores aos das

universidades e com ênfase nos cursos de tecnologia a nível superior, pois, com caráter de maior flexibilidade, estariam mais integrados ao sistema produtivo e com menor custo, se comparadas às universidades tradicionais.

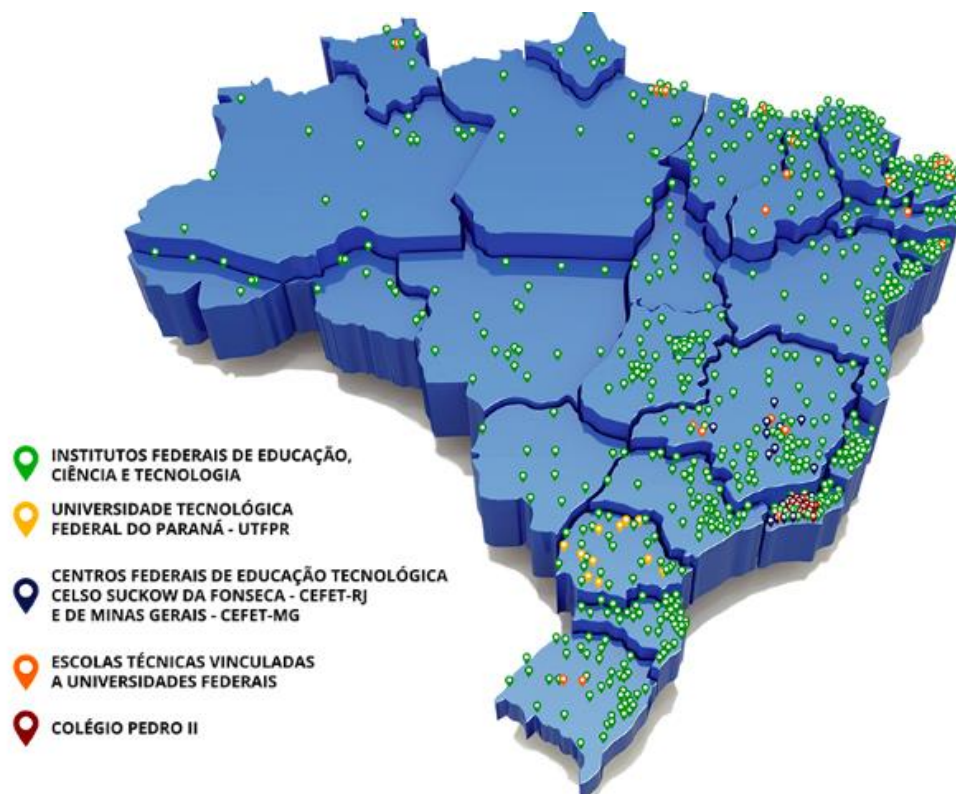
Apesar de todo o debate ideológico, atualmente, a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica é constituída por:

- I - Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (Institutos Federais);
- II - Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR;
- III - Centros Federais de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca do Rio de Janeiro (CEFET-RJ) e de Minas Gerais (CEFET-MG);
- IV - Escolas Técnicas vinculadas às Universidades Federais; e
- V - Colégio Pedro II.

Em 2019, a rede contava com 661 unidades vinculadas a 38 Institutos Federais, dois Centros Federais de Educação Tecnológica (Cefet), a Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e 22 Escolas Técnicas vinculadas às universidades federais e ao Colégio Pedro II.

A figura 1 apresenta a atual dimensão territorial da Rede Federal de Educação Profissional no país, cada uma dessas instituições sendo composta por *campi* que atuam como unidades descentralizadas de ensino.

Figura 1  
Mapa representativo da Rede Federal de Educação



Fonte: Ministério da Educação. (2018b, p. 1). *Instituições da rede federal*. <http://portal.mec.gov.br/rede-federal-inicial/instituicoes>

### 2.2.3 A organização da oferta da educação profissional

Para disciplinar a oferta de cursos de educação profissional técnica e tecnológica no Brasil foram elaborados os catálogos nacionais de cursos técnicos, com objetivo de orientar as instituições, estudantes e a sociedade em geral e, também, servirem de referencial para subsidiar o planejamento dos cursos e correspondentes qualificações profissionais.

O Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT), instituído pela Portaria MEC n. 870, de 16 de julho de 2008, com base no Parecer CNE/CEB n. 11/2008 e na Resolução CNE/CEB n. 3/2008, é atualizado periodicamente para contemplar novas demandas socioeducacionais. A segunda edição do catálogo foi publicada pela Resolução CNE/CEB n. 04/2012, com base no Parecer n.

03/2012. A terceira edição foi atualizada por meio da Resolução CNE/CEB n. 1, de 5 de dezembro de 2014, com base no Parecer CNE/CEB n. 8, de 9 de outubro de 2014, homologado pelo Ministro da Educação, em 28 de novembro de 2014. A quarta e atual edição foi homologada pelo Parecer CNE/CEB n. 5/2020, da Câmara de Educação Básica (CEB) do Conselho Nacional de Educação (CNE), que aprova a proposta apresentada pela Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec). Ao todo, são apresentados 215 cursos distribuídos em 13 diferentes eixos tecnológicos, com informações sobre perfil profissional dos egressos, campos de atuação, carga horária, legislações profissionais correlatas, entre outras.

O CNCT é elaborado de forma colaborativa com as instituições de educação profissional e tecnológica, ministérios e órgãos relacionados ao exercício profissional e, posteriormente, levado à apreciação do Comitê Nacional de Políticas de Educação Profissional e Tecnológica (Confep).

A organização da educação profissional brasileira, atualmente, está dividida por eixos tecnológicos, tendo o Decreto n. 5.773/2006 (Decreto n. 5773, 2006) como sua referência inicial, que estabeleceu as bases das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação superior, revogado pelo Decreto n. 9.235, de 2017.

#### **2.2.4 Eixos tecnológicos, perfil profissional e os cursos de eventos**

O conceito de eixo tecnológico possui similaridade em relação à sua especificidade e finalidade, com a noção de linha de pesquisa, introduzida pelas “mudanças propostas na década de 1990 relacionadas com a reestruturação dos programas de pós-graduação e seus desdobramentos nas condições da produção do conhecimento científico” (Gamboa, 2003, p. 78). Essas alterações foram decorrentes da “crise do modelo de área de concentração”. Os embaraços na adoção da noção de linha de pesquisa, que foram gerados a partir dessa mudança, estavam associados às “dificuldades com as mudanças de concepções de ciência, de pós-graduação e de pesquisa” (Gamboa, 2003, p. 78).



Com a devida atenção às especificidades das situações, pode-se dizer que a mudança do critério de organização da oferta da educação profissional e tecnológica de área profissional para eixo tecnológico foi decorrente da crise do modelo baseado na área profissional e que a adoção do novo critério ocorreu devido a dificuldades existentes de compreensão da concepção da tecnologia e das finalidades e características dos cursos de educação profissional e tecnológica.

O eixo tecnológico pode ser considerado como a linha central transversal que sustenta a organização curricular e a identidade dos cursos, indicando uma direção a ser seguida nos projetos pedagógicos. Complementa dizendo que “cada eixo tecnológico acolhe vários tipos de técnicas, mas não se restringe a suas aplicações, relacionando-se também a outras dimensões socioeconômicas” (Pacheco, 2010, p. 20). Nesses termos, considera-se que os cursos de um mesmo eixo tecnológico têm em suas matrizes o direcionamento para a concepção de seus projetos pedagógicos, de suas estruturas curriculares e dos processos de sua avaliação. Ademais, o eixo serve de referência para a definição dos componentes curriculares que comporão os semestres dos cursos, nortear ações educativas e desenhar os itinerários formativos.

#### **2.2.4.1 Catálogo nacional de cursos técnicos**

O catálogo nacional de cursos técnicos (Ministério da Educação, 2020a), apresenta no eixo tecnológico de turismo, hospitalidade e lazer, o perfil profissional de conclusão para o técnico em eventos, indicando a habilitação profissional, entre outras referências.

As informações constantes no Catálogo, servem de referência no processo de elaboração dos projetos político pedagógico dos cursos, contidos no eixo (Tabela 6). Esses parâmetros estabelecidos são observados pelos grupos de professores e pedagogos que compõem a comissão responsável pela idealização dos cursos nos *campi* em que serão ofertados.

Tabela 6

Eixo Turismo, hospitalidade e lazer - curso técnico em eventos

(Continua...)

<b>Eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer - Curso Técnico em Eventos</b>	
Perfil Profissional de Conclusão	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prospectar e planejar eventos de acordo com o público-alvo, as necessidades dos clientes e o mercado.</li> <li>- Promover ações de comercialização e divulgação relacionadas ao evento.</li> <li>- Coordenar e realizar a execução do evento: montagem, decoração, serviços técnicos, logísticos e operacionais.</li> <li>- Apoiar o planejamento e a operação de serviços de alimentos e bebidas.</li> <li>- Realizar procedimentos de cerimonial e protocolo.</li> <li>- Coordenar a recepção de eventos.</li> </ul>
Os conhecimentos fundamentais para atuação como Técnico em Eventos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimentos multidisciplinares sobre aspectos socioculturais e econômicos dos locais em que serão realizados os eventos.</li> <li>- Conhecimentos técnicos sobre classificação e tipologias de eventos.</li> <li>- Hospitalidade, sistemas de realização de eventos.</li> <li>- Legislações que visam a garantir a integridade e a segurança dos participantes.</li> <li>- Comunicação clara e cordial, respeito às diversidades, atitude empreendedora, trabalho colaborativo.</li> <li>- Atenção à sustentabilidade.</li> <li>- Proatividade, criatividade, flexibilidade para solução de problemas.</li> <li>- Gestão de conflitos.</li> </ul>
Carga horária mínima	<p>800 horas.</p> <p>O curso terá duração estimada de 1 ano. Essa duração é estimada para a forma subsequente.</p> <p>A duração pode variar de acordo com cada plano de curso, principalmente levando em conta os cursos integrados e concomitantes.</p> <p>O curso ofertado, na modalidade presencial, poderá prever até 20% da sua carga horária diária em atividades não presenciais.</p> <p>O curso poderá ser realizado na modalidade EaD, com no mínimo 20% da carga horária em atividades presenciais, nos termos das normas específicas.</p> <p>A instituição, ofertante do curso, poderá desenvolver a carga horária em regime de alternância, com períodos de estudos na escola e outros períodos no campo/local de trabalho.</p> <p>Além da carga horária mínima prevista, o curso poderá ter estágio curricular supervisionado obrigatório, a critério da instituição ofertante.</p> <p>Caso o curso seja ofertado na modalidade EaD, a carga horária de estágio deverá ser cumprida de forma presencial.</p>
Pré-requisitos para ingresso	<p>Para ingresso no Curso Técnico Subsequente, o estudante deverá ter concluído o Ensino Médio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para ingresso no Curso Técnico Concomitante, o estudante deverá estar cursando o Ensino Médio.</li> <li>- Para ingresso no Curso Técnico Integrado ao Ensino Médio, o estudante deverá ter concluído o Ensino Fundamental.</li> <li>- Para ingresso no Curso Técnico Integrado à Educação de Jovens e Adultos, o estudante deverá ter concluído o Ensino Fundamental.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Ministério da Educação. (2016a). *Catálogo nacional de cursos técnicos*. Brasília: MEC. <http://portal.mec.gov.br/publicacoes-para-professores/30000-uncategorised/52031-catalogo-nacional-de-cursos-tecnicos>

Tabela 6

Eixo Turismo, hospitalidade e lazer - curso técnico em eventos

(Conclusão)

Legislação profissional	Profissão não regulamentada
Itinerários formativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilidades de qualificação profissional com certificações intermediárias, no curso técnico, considerando ocupações previstas na CBO:</li> <li>* Recepcionista de Eventos</li> <li>* Organizador de Eventos</li> <li>- Possibilidades de formação continuada em cursos de especialização técnica (pós-técnico):</li> <li>* Especialização Técnica em Organização de Eventos Corporativos</li> <li>* Especialização Técnica em Organização de Eventos Culturais</li> <li>* Especialização Técnica em Cerimonial Social</li> <li>- Possibilidades de verticalização para cursos de graduação (Curso Superior de Tecnologia, Bacharelado e Licenciatura):</li> <li>* Curso Superior de Tecnologia em Eventos</li> <li>* Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo</li> <li>* Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria</li> <li>* Bacharelado em Turismo - Bacharelado em Hotelaria</li> </ul>
Campo de atuação locais e ambientes de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas de eventos e cerimonial</li> <li>Meios de hospedagem</li> <li>Clubes sociais e esportivos</li> <li>Órgãos públicos e entidades privadas</li> <li>Cruzeiros e embarcações turísticas</li> <li>Restaurantes e bufês</li> <li>Outros espaços de eventos</li> </ul>
Ocupações CBO associadas	3548-20 - Organizador de Evento <span style="float: right;">3548-25 - Cerimonialista</span>
Infraestrutura mínima	Biblioteca com acervo físico ou virtual específico e atualizado Laboratório de informática com programas específicos
Nomenclaturas anteriores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventos de negócios</li> <li>Eventos e hospitalidade</li> <li>Gestão de eventos</li> <li>Organização de eventos</li> <li>Planejador e realizador de eventos</li> <li>Planejamento e organização de eventos e turismo</li> <li>Produção cultural</li> <li>Promoção e organização de eventos</li> <li>Serviços turísticos de eventos, hospedagem e agenciamento</li> <li>Produção cultural e eventos</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Ministério da Educação. (2016a). *Catálogo nacional de cursos técnicos*. Brasília: MEC. <http://portal.mec.gov.br/publicacoes-para-professores/30000-uncategorised/52031-catalogo-nacional-de-cursos-tecnicos>

A proposta de organização da educação profissional por eixos tecnológicos tem o Decreto n. 5.773/2006 como referência inicial, quando estabeleceu as bases das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de

educação superior e dos cursos superiores de graduação e sequenciais. Segundo o seu artigo 3º, essas funções são exercidas pelo Ministério da Educação, pelo CNE, pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) e pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (Conaes) (Decreto nº 5.773, 2006).

#### **2.2.4.2 Catálogo nacional de cursos superiores e tecnológicos**

O Catálogo Nacional dos Cursos Superiores de Tecnologia se encontra em sua terceira edição, datada de 2016. Serve de guia para informações sobre o perfil de competências do tecnólogo, referência para estudantes, educadores, instituições de ensino tecnológico e público em geral, além de ser a base para o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade), exame que avalia os cursos superiores no Brasil. Atualmente, os cursos superiores inseridos no eixo são: Eventos, Gastronomia, Gestão de turismo, Gestão desportiva e de lazer e Hotelaria (Ministério da Educação, 2016b).

A apresentação do eixo informa que ele compreende tecnologias de “planejamento, organização, supervisão, operação e avaliação do atendimento e do acolhimento em atividades de agenciamento e guiamento, hospedagem, gastronomia, eventos e lazer” (Ministério da Educação, 2016 p. 150).

Em relação à organização curricular dos cursos, os conteúdos apresentados como formadores de conhecimentos, são: leitura e produção de textos técnicos; raciocínio lógico; historicidade e cultura; línguas estrangeiras; ciência; tecnologia e inovação; tecnologias sociais; empreendedorismo; cooperativismo e associativismo; prospecção mercadológica e *marketing*, tecnologias de comunicação e informação; desenvolvimento interpessoal; legislação e normas técnicas; saúde e segurança do trabalho; gestão da qualidade; responsabilidade e sustentabilidade socioambiental; e qualidade de vida e ética profissional. O catálogo divide o eixo T,H&L nos tópicos apresentados na tabela 7.

Tabela 7

Eixo turismo, hospitalidade e lazer - cursos superiores de tecnologia em eventos

<b>Eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer - Cursos Superiores de Tecnologia em Eventos</b>	
Perfil profissional de conclusão	Planeja e organiza eventos sociais, esportivos, culturais, científicos, artísticos, corporativos, gastronômicos e turísticos. Realiza a captação de eventos. Elabora projetos de captação de recursos para os diversos tipos de eventos. Aplica e gerencia o cerimonial, protocolo e etiqueta formal. Coordena serviços de entretenimento em eventos. Planeja logística de eventos. Articula a comunicação entre a organização do evento, clientes e patrocinadores. Coordena estratégias de promoção e vendas de eventos. Desenvolve programas, roteiros e atividades de recreação complementares a eventos. Vistoria, avalia e emite parecer técnico em sua área de formação.
Infraestrutura mínima requerida	Biblioteca incluindo acervo específico e atualizado. Laboratório de informática com programas e equipamentos compatíveis com as atividades educacionais do curso. Laboratório de Práticas de eventos.
Campo de atuação	Clubes e associações de turismo, esporte, lazer e cultura. Centros culturais. Centros de convenções. Embaixadas e consulados. Empresas de hospedagem. Empresas de organização de eventos. Órgãos públicos de turismo, esportes, lazer e cultura. Parques temáticos, aquáticos e cruzeiros marítimos. Instituições de Ensino, mediante formação requerida pela legislação vigente.
Ocupações CBO associadas	1311-15 - Coordenador de eventos 3548-20 - Tecnólogo de eventos
Possibilidades de prosseguimento de estudos	Pós-Graduação na área de Administração. Pós-Graduação na área de Turismo, entre outras

Fonte: Adaptado de Ministério da Educação. (2016b). *Catálogo nacional de cursos superiores de tecnologia* (3a ed.). Brasília: MEC. Recuperado de [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=44501-cncst-2016-3edc-pdf&category\\_slug=junho-2016-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=44501-cncst-2016-3edc-pdf&category_slug=junho-2016-pdf&Itemid=30192)

No decorrer dos anos, foram realizadas inovações que, segundo Machado (2010), não alteraram a unidade dos dois catálogos e seus propósitos básicos, assim expressos para os cursos técnicos e válidos para as graduações tecnológicas:

A equação que buscamos solucionar envolve o fortalecimento da identidade dos cursos técnicos, sua sintonia com as vocações e peculiaridades regionais e a necessidade de ampliação de sua visibilidade. A combinação desses fatores objetiva ampliar sua oferta e propiciar, aos estudantes, um guia de escolha profissional e, ao setor produtivo, maior clareza entre oferta educativa e sua relação com os postos de trabalho (Ministério da Educação, 2008b, p. 7).

Ou seja, o fato dos cursos estarem organizados em eixos, não significa que os mesmos não se relacionem com as peculiaridades locais da região em que são ofertados.

Verifica-se que, na perspectiva apresentada pelos Catálogos, para o estudante de educação profissional na área de eventos no curso técnico, os conhecimentos relacionados são de caráter mais operacional, enquanto que no curso tecnológico se apresentam com características que integram coordenação, captação e elaboração.

Porém, ressalta-se que a noção de eixo tecnológico tem o significado de contribuir com a construção do campo, do objeto, dos métodos e da pedagogia inerentes à educação profissional e tecnológica e deve acenar para desafios educacionais especiais do desenvolvimento pessoal e profissional daqueles que deverão exercer funções diversas no circuito da produção, distribuição, circulação e consumo de tecnologias.

### **2.2.5 O curso técnico e tecnólogo em eventos no Brasil**

A partir do breve histórico apresentado no capítulo 2 em relação aos eventos, percebe-se que o setor foi tornando-se cada vez mais especializado. Em razão disso, houve a necessidade de se organizar cursos técnicos e tecnólogos voltados para a qualificação de profissionais que desejavam atuar no campo dos eventos.

Os cursos técnicos em eventos no Brasil são regulamentados pelo Ministério da Educação e possuem carga horária média de 800 horas. Segundo o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (Ministério da Educação, 2020a), esta formação busca habilitar os estudantes para: prospectar e planejar eventos de acordo com o público-alvo; as necessidades dos clientes e do mercado; promover ações de comercialização e divulgação relacionadas ao evento; e coordenar e realizar a execução do evento (montagem, decoração, serviços técnicos, logísticos e operacionais, apoiar o planejamento e a operação de serviços de alimentos e bebidas, realizar procedimentos de cerimonial e protocolo, coordenar a recepção de eventos, realizar o pós-evento).

No que se refere aos conhecimentos fundamentais que devem ser adquiridos no curso, o CNCT (Ministério da Educação, 2020a) estabelece que eles devem ser desenvolvidos com: características multidisciplinares sobre aspectos socioculturais e econômicos dos locais em que serão realizados os eventos; técnicos sobre classificação e tipologias de eventos; hospitalidade; sistemas de realização de eventos; legislações que visam garantir a integridade e a segurança dos participantes; comunicação clara e cordial; respeito às diversidades; atitude empreendedora; trabalho colaborativo; atenção à sustentabilidade; proatividade; criatividade; e flexibilidade para solução de problemas e gestão de conflitos.

Se o curso técnico tem um viés mais operacional, os cursos de tecnologia em eventos, por sua vez, preparam profissionais com um olhar mais amplo acerca das estratégias gerenciais a serem empregadas nas diversas etapas do planejamento e da execução de eventos. Eles também são regulamentados pelo Ministério da Educação e só podem ser ofertados por instituições de ensino credenciadas.

Em pesquisa prévia desenvolvida no Sistema Nacional de Informações de Educação Profissional e Tecnológica (SisTec), observou-se que a oferta de cursos técnicos em eventos está presente em quase todos os estados brasileiros e no Distrito Federal (DF). Ao todo são 343 entidades de ensino com a oferta do referido curso, distribuídos em 191 municípios, o que corresponde a 6,16% do território nacional (Melo & Tuma, 2019). No DF, o curso é oferecido em cinco instituições de ensino distintas, estando gratuitamente disponível no Instituto Federal de Brasília (IFB).

A pesquisa ainda constatou que, do total apresentado, 29,15% das unidades de ensino são *campi* dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e 7,8% são Escolas Técnicas (Etec), evidenciando haver democratização de acesso a esta formação específica, principalmente por seu aspecto de gratuidade nas referidas instituições. Esse índice eleva-se, quando considerados os polos do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac).

Quanto ao curso Tecnológico em Eventos, busca semelhante foi desenvolvida na plataforma Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior (E-Mec), com a finalidade de que fossem mapeadas as

instituições de ensino que possuem oferta regular deste tipo de graduação. Constatou-se que, no Brasil, existem 62 faculdades com o curso em atividade, das quais nove são ofertadas na modalidade de Ensino a Distância (EaD) (Melo & Tuma, 2019). Segundo o Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia (Ministério da Educação, 2016b, p. 151), “a formação superior em eventos busca planejar e organizar eventos sociais, esportivos, culturais, científicos, artísticos, corporativos, gastronômicos e turísticos”.

### **2.2.6 Impactos da Covid-19 na educação profissional**

A pandemia de Covid-19 acelerou nas instituições de ensino uma mudança de padrões, assim como a necessidade de usar novas metodologias e tecnologias presentes no processo de reinvenção, necessária para transpor o período pandêmico, na tentativa de contornar as dificuldades impostas.

Burgess e Sievertsen (2020) ao refletirem sobre os impactos da Covid-19 na educação, chamaram a atenção para os dilemas enfrentados na formulação das políticas educacionais em período pandêmico, visto que se tornou necessário decidir sobre fechar escolas e reduzir o contato ou mantê-las abertas. O que seria mais danoso: a suspensão das aulas e todo o impacto dessa ação que perpassa pelo conhecimento, a aprendizagem e, até a garantia da alimentação, ou sustentar a continuidade das aulas colocando em risco todos os envolvidos em um ambiente escolar?

No Brasil, as instituições e conselhos de educação, a partir de março de 2020, iniciaram estudos sobre as normativas, até então, oficiais no sentido de buscar alternativas de flexibilização e inserção do ensino remoto em todos os níveis de ensino.

De acordo com o Ministério da Educação (2020b), em maio de 2020, o CNE publicou uma nota de esclarecimento sobre os limites legais que devem ser observados nas medidas para enfrentamento da crise posta. A nota observa que

(...) as instituições de educação básica e superior podem propor formas de realização e reposição de dias e horas de efetivo trabalho escolar, em articulação com as normas e a legislação produzidas pelo correspondente órgão de supervisão permanente do seu sistema de ensino e de dirigentes municipais, estaduais e do Distrito Federal (p. 1).



Na mesma nota, também é mencionada a inserção da modalidade de educação a distância no ensino superior “como alternativa à organização pedagógica e curricular de seus cursos de graduação presenciais” (Ministério da Educação, 2020b, p. 1).

O ensino remoto adotado durante a pandemia, não pode ser considerado uma modalidade de ensino, mas uma solução rápida e temporária para continuar as atividades pedagógicas no momento de crise, com a finalidade de minimizar os impactos na aprendizagem dos estudantes, tendo como principal ferramenta à *internet*. Castilho e Silva (2020) ponderam sobre a igualdade e condições de acesso e permanência na escola, presentes no artigo 206 da Constituição Federal brasileira.

Nesse tempo de pandemia, as decisões acerca dessa igualdade têm desafiado ainda mais os gestores e educadores, pois o acesso dos estudantes aos recursos virtuais, principalmente das redes públicas de ensino e aqueles com maior índice de vulnerabilidade, parece ser um dos grandes empecilhos da oferta das atividades remotas (p. 21).

Há que se considerar diversos pontos quando se passa por um momento de mudanças bruscas na educação, que vão além da falta de acesso à *internet* que, sem dúvida, é um grande desafio para um país como o Brasil. Almeida, Paula, Carelli e Genestra (2005, p. 56) destacam diferentes perspectivas que precisam ser levadas em consideração como “o fato de não ter um computador, ou não saber utilizá-lo (saber ler) ou, ainda, por falta de um conhecimento mínimo para manipular a tecnologia com a qual se convive no dia a dia”, indicando, já no início da década, que o problema não pode ser visto apenas sob o ponto de vista tecnológico.

Assmann (2000) pondera que a mera disponibilização de informação na rede não é suficiente para a construção de conhecimentos. Para se desenvolver nos estudantes competências intelectuais, morais, afetivas, culturais, entre outras, não se pode contar somente com uma boa *internet*. Ademais, quando se analisa a situação dos professores, Castaman e Szatkoski (2020) destacam que

(...) essa doença trouxe um grande desafio aos educadores de todo o Brasil, em especial, pela necessidade de mergulhar no entendimento de práticas didático-pedagógicas desconhecidas, a procura do entendimento dos processos adequados para a implantação e a operacionalização de aulas remotas (p. 16).

Complementam indicando dois aspectos fundamentais para as dificuldades dos professores: a falta de formação de professores e a precariedade do acesso às tecnologias da informação e comunicação (TICs), incluindo equipamentos adequados e ferramentas *on-line*.

No Brasil, o MEC, em 11 de março de 2020, publicou a Portaria nº 329, instituindo o Comitê Operativo de emergência (COE/MEC), com o objetivo de “gerenciar questões inerentes a assuntos sensíveis, de repercussão nacional” (Portaria n. 343, 2020, p. 1), tendo se reunido pela primeira vez em 16 de março. De acordo com essa portaria, o Comitê é composto, entre outros, por dois representantes do Conselho Nacional das Instituições da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica (Conif).

A criação de comitês institucionais, conforme orientação da OMS, foi uma medida realizada pelos Institutos federais de educação para enfrentamento da pandemia de Covid-19. Esses comitês, em geral, tiveram o objetivo de monitorar o impacto da doença na instituição e, ao mesmo tempo, propor ações que pudessem proteger a comunidade acadêmica das consequências da pandemia.

Logo após 17 de março de 2020, foi publicada a Portaria nº 343, que dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, enquanto durar a situação de pandemia de Covid-19 (Portaria n. 343, 2020). Ainda, a Medida Provisória nº 934, de 1º de abril de 2020 (Medida Provisória n. 934, 2020), estabeleceu normas excepcionais sobre o ano letivo da educação básica e do ensino superior, decorrentes das medidas para o enfrentamento da situação de emergência de saúde pública de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.

Os estados brasileiros adotaram medidas distintas, seguindo as orientações dos governos locais, em especial, no que se refere à decisão referente à suspensão e retomada em formato não presencial dos calendários acadêmicos das instituições federais.

Considerando a singularidade do momento, os impactos da pandemia na educação profissional são percebidos, inicialmente, nas alterações estabelecidas nas legislações, por meio de medidas provisórias e portarias publicadas pelos governos federais e locais, como desdobramentos em toda comunidade acadêmica.

### **2.2.7 Síntese conclusiva**

Este capítulo permitiu salientar a importância da trajetória da educação profissional no Brasil, inicialmente, pautada por um discurso assistencialista que, em seus primeiros anos de história, galgou saltos qualitativos e quantitativos no que se refere à expansão e estruturação no país.

Em uma segunda parte, é esmiuçado o processo de organização relativa à estrutura de eixos tecnológicos e perfis profissionais que colaboraram no processo de organização das ofertas de cursos, campos de atuação, infraestrutura e, essencialmente, perfis tecnológicos, para então apresentar os cursos de eventos, nas modalidades técnica e tecnológica.

Por fim, são apresentados os principais impactos da pandemia da Covid-19 na educação brasileira, com os movimentos iniciais e seus desdobramentos durante os anos de 2020 e 2021.

## **2.3 Desenvolvimento de competências no eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer: cursos de eventos**

Neste capítulo apresenta-se o desenvolvimento teórico das competências no âmbito da educação, em especial, no que se refere à educação profissional, aplicada ao eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer nos cursos de eventos, técnico e tecnológico, ofertados pela rede federal de educação profissional no Brasil. As relações entre o mundo do trabalho e as competências necessárias aos profissionais estão atreladas no decorrer do capítulo, por intermédio das diversas teorias que se complementam de forma convergente e divergente.

Com a finalidade de demonstrar as alterações históricas percorridas pelo conceito, busca-se apresentar perspectivas nos campos organizacionais e acadêmicos no mundo e no Brasil. Intenta-se demonstrar a estrutura organizacional atualmente seguida pelos cursos de eventos no âmbito da educação profissional brasileira e as normas que permeiam o sistema produtivo de organização de eventos.

### **2.3.1 Da qualificação à competência**

Historicamente, o conceito de qualificação foi consolidado a partir do modelo taylorista-fordista de produção, a partir da década de 70, influenciando os padrões de formação como também a estrutura de emprego, carreira e remuneração (Manfredi, 1999). Manfredi (1999) destaca que essa concepção de qualificação hegemônica que existe há várias décadas, entra em crise com a reorganização do sistema capitalista por intermédio da adoção de sistemas de produção flexíveis e da criação de novas formas de organização do trabalho.

Ramos e Bento (2006), apresentam duas abordagens distintas sobre qualificação, sendo a primeira a que identifica a qualificação como propriedade dos postos de trabalho e, a segunda, que centra a análise no homem, não como fenômeno técnico individualizado, mas como valor social e diferencial dos trabalhadores.

Schwartz (1995) propõe três dimensões para o conceito de qualificação, que equacionam as abordagens conceitual, social e experimental. A primeira, definida como registro de conceitos teóricos e formalizados, associando-a aos títulos e diplomas. A segunda, relaciona a qualificação às relações sociais estabelecidas entre conteúdo das atividades e classificações hierárquicas e ao conjunto de regras e direitos relativos ao exercício da profissão. A terceira, direciona-se à realização do trabalho, a partir dos conceitos e saberes.

Manfredi (1999) destaca que os conceitos “qualificação” e “competência” parecem ter matrizes distintas. A qualificação está associada ao repertório teórico das ciências sociais, ao passo que o de competência está historicamente ancorado nos conceitos de capacidades e habilidades, constructos herdados das ciências humanas – da Psicologia, Educação e Linguística.

A partir das décadas de 1960 e 1970, foi adotado por muitos pesquisadores o termo “qualificação formal”, empregando-o como um índice de desenvolvimento socioeconômico, que abrangia tanto as taxas médias de escolarização da população como a extensão do tempo médio de permanência na escola. Tais índices estatísticos – taxas médias de escolarização e duração da escolaridade – passaram, aos poucos, a ser utilizados como parâmetros internacionais de avaliação e para o replanejamento das políticas educacionais dos países do Terceiro Mundo por parte das agências internacionais de desenvolvimento (Manfredi, 1999).

Em relação ao conceito de competência, Demo (2010, p. 221), a fim de indicar uma visão didática sobre o termo, apresenta o que, segundo ele, é a competência fundamental do ser humano: “competência de construir a competência, em contato com o mundo, com a sociedade em um processo interativo e produtivo”. Ademais, Carneiro (2014) caracteriza as competências adquiridas como um recurso e ferramenta que habilitam o sujeito a atuar, com intencionalidade e segurança, em contextos técnicos e complexos, diante dos quais ele pode fazer opções éticas, conscientes e transformadoras. Araújo e Almeida (2017) acrescentam que o conceito de competências se alterou na medida em que o contexto sócio-histórico e econômico se modificou, gerando maior complexidade aos processos de trabalho, exigindo aprofundamento no

conhecimento científico-tecnológico e a utilização de capacidades cognitivas complexas, desenvolvidas por meio de relações sistematizadas com o conhecimento teórico formal.

Analogamente, Ramos (2005) relaciona as modificações no conceito de competências as mudanças econômicas:

As reformas associaram-se ainda aos processos de globalização da economia e à crise do emprego, colocando-se a necessidade da criação de novos códigos que aproximem a educação das tendências produtivas. Espera-se, por um lado, proporcionar aos jovens passagens menos traumáticas para o mundo do trabalho e, juntamente com os adultos, construir alternativas que supostamente minimizariam o risco da exclusão social. Nisso está a razão de a competência vir associada às noções de empregabilidade e de laborabilidade (p. 402).

As competências passaram a ser entendidas como recurso e ferramenta que habilitam o sujeito a atuar, com intencionalidade e segurança, em contextos técnicos e complexos, diante dos quais ele pode fazer opções éticas, conscientes e transformadoras (Carneiro, 2014).

Semelhantemente, Le Boterf (2003), Zarifian (2001) e Fleury (1995) em suas pesquisas sobre as mudanças efetivas do conceito de competências, iniciadas em meados dos anos de 1990, procuraram associar a competência às realizações das pessoas ao meio no qual se relacionam. Para Le Boterf (1998; 2000; 2003), o impacto das práticas sociais na identificação das competências mobiliza conhecimentos e experiências para atender às demandas e exigências de determinado contexto.

Saber identificar, sistematizar e utilizar recursos (conhecimentos, saberes, habilidades, esquemas mentais, afetos, crenças, princípios, funções psicológicas, atitudes, posturas e comportamentos), nas relações e em ação é, segundo Araújo e Almeida (2017), o que leva a construir a materialidade de uma competência, entendendo-a como uma dimensão do processo de desenvolvimento humano. Fato é que os autores indicam um redirecionamento pelo qual passou o processo de qualificação baseado nas competências e que se faz presente e tem sido desenvolvido tanto pelo ambiente acadêmico (instituições de ensino) como pelo ambiente organizacional (mercado de trabalho). A apropriação da noção de

competência e sua aplicação nos dois ambientes mencionados retrata a origem da heterogeneidade na própria evolução do conceito que transita por diferentes campos disciplinares e formas de abordagem.

No Brasil, a noção de competência, apesar de já ser conhecida no âmbito das ciências humanas desde os anos 70, passa a ser incorporada nos discursos dos empresários, dos técnicos dos órgãos públicos que lidam com o trabalho e por alguns cientistas sociais, como decorrência do processo de transformação na base material do trabalho (Manfredi, 1999). Porém, nota-se a disseminação do conceito de forma mais robusta no Brasil na década de 1980 até o início dos anos 90, associada à ideia de perfil de conhecimentos, habilidades e atitudes, necessários para que determinada pessoa pudesse ter uma boa performance em seu cargo.

O termo competência é empregado nos campos educacionais e do trabalho de forma generalizada, aparentemente, com uma interpretação única, porém, sendo possível observar diferenças entre o discurso dos empresários, identificando uma tendência em defini-la menos como um conjunto adquirido de conhecimentos/habilidades, mas, sobretudo, como capacidade para agir, intervir, decidir em situações imprevisíveis. O desempenho e a própria produtividade global passam a depender muito dessa capacidade e da agilidade de julgamento e de resolução de problemas (Leite, 1996).

### **2.3.2 A relevância e o desenvolvimento de competência na educação**

No cenário da educação, segundo Kuenzer (2000a), a partir da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1996, o conceito de competências assume papel relevante e a escola passa a ser espaço produtivo para a aquisição dos conhecimentos que possibilitem o desenvolvimento das competências requeridas para a inclusão na vida social e produtiva.

No contexto das políticas educacionais formuladas a partir da nova LDB, o conceito de competências, embora não seja novo, assume papel central; mesmo apenas anunciado sem se fazer presente nas diretrizes e parâmetros curriculares do ensino fundamental, aparece como categoria

central nas diretrizes curriculares para o ensino médio, para a educação profissional e para a formação de professores (p. 1).

Segundo Zabala e Arnau (2010), ao refletirem sobre a complexidade no desenvolvimento de competências, afirmam que:

A competência no âmbito da educação escolar deve identificar o que qualquer pessoa necessita para responder aos problemas aos quais será exposta ao longo da vida. Portanto a competência consistirá na intervenção eficaz nos diferentes âmbitos da vida, mediante ações nas quais se mobilizam ao mesmo tempo e de maneira inter-relacionada, componentes atitudinais, procedimentais e conceituais (p. 11).

Em continuidade, os autores ressaltam que o currículo baseado em competências tem como característica fundamental a capacidade de serem aplicadas em contextos reais, posto isso, compreende-se que o processo de aprendizagem por competências necessita de maior grau de relevância e funcionalidade, o que o diferencia da aprendizagem mecânica. Apresenta amplitude que engloba o âmbito social, o interpessoal, o pessoal e o profissional.

Zabala e Arnau (2010) relacionam o conceito de competência com a capacidade de agir em situações previstas e não previstas, com rapidez e eficiência, articulando conhecimentos tácitos e científicos a experiências de vida laborais e vivenciadas no longo das histórias de vida. Compreendem em seu estudo que há uma separação entre o papel do ensino e da prática profissional para o desenvolvimento das competências. Esses autores entendem que a função do ensino é de desenvolver a capacidade cognitiva e de mobilização de conhecimentos para que as competências possam ser desenvolvidas na prática do trabalho. Sublinha-se que Zabala e Arnau (2010) defendem que é na prática do trabalho que se desenvolvem as competências, diferentemente da abordagem desta tese a qual preconiza o desenvolvimento de competências atrelado ao ensino superior.

A escola é o lugar de aprender a interpretar o mundo para poder transformá-lo, a partir do domínio das categorias de método e de conteúdo que inspirem e que se transformem em práticas de emancipação humana em uma sociedade cada vez mais mediada pelo conhecimento. O lugar de desenvolver competências, que por sua vez mobilizam conhecimentos, mas que com eles não se confundem, é a prática social e produtiva (p. 12).



Bem como entendem Irigoin e Vargas (2002), que indicam algumas definições para explicar o conceito de competência no âmbito educacional, compreendendo como a construção social de aprendizagens significativas para o desempenho produtivo, obtido não só por meio da instrução, como também por meio da aprendizagem em situações concretas de trabalho. Neste caso, competência é entendida como um conjunto de conhecimentos, atitudes, valores e habilidades que se relacionam entre si, permitindo desempenhos satisfatórios em situações reais de trabalho, podendo ser identificada e avaliada. O debate realizado pelos autores a respeito do conceito de competências permite a reflexão de que a competência perpassa pelo campo da educação, surgindo no bojo das discussões sobre o sistema educacional frente às exigências de competitividade, produtividade e inovação do sistema produtivo.

Em relação ao atendimento das expectativas do sistema produtivo, Trigo (2000) ressalta em sua análise que atender ao mercado impõe desafios bastante complexos no processo de formação, sendo preciso estabelecer um quadro conceitual de competências para professores e alunos, encarando esses últimos como futuros profissionais. O desenvolvimento da competência profissional, com reflexos na qualidade do trabalho, exige metodologia cuidadosamente planejada e atitudes pessoais firmes como: espírito de iniciativa; autonomia; criatividade; saber onde e como buscar a informação; saber outras línguas e culturas; e cultivar relações interpessoais.

Sob o mesmo ponto de vista, Zabala e Arnau (2010) levantam o debate teórico sobre a possibilidade de que as competências não podem ser ensinadas, mas apenas desenvolvidas. O argumento teórico leva em consideração que, como as competências são aplicadas em situações reais, é impossível determinar seu ensino. Em contraste com este argumento, os autores entendem que, a partir da concepção do papel do ensino, todo o projeto de ensino significa uma intencionalidade que fixa seus resultados em uma aplicação futura e que, por isso, é imprevisível. “A educação tem o propósito de que o que é ensinado e aprendido em um contexto escolar possa ser utilizado no momento certo, na realidade, na ocasião em que esses conhecimentos, habilidades e atitudes se façam necessários” (Zabala & Arnau, 2010, p. 109).

A pesquisa realizada por Sá e Paixão (2013) apresenta uma análise sistemática de abordagens teóricas e conceituais existentes na perspectiva de vários autores sobre a definição de competência, de modo mais incidente no domínio da educação. Na análise realizada sobre diversas abordagens do conceito de competência, identifica-se, entre outras questões, entendimentos quanto a algumas características presentes na definição deste conceito, Sá e Paixão (2013) complementam com a informação de que entre os autores pesquisados é consensual a pluralidade de elementos na sua constituição (Tabela 8).

**Tabela 8**  
Elementos integrantes da definição conceitual de competência

<b>Elementos</b>	<b>Referência</b>
Saber, saber-fazer, saber-ser.	Escamilla (2009); Pellerrey, (2001)
Habilidades, conhecimentos, motivações, traços, valores e autoconceito.	Spencer & Spencer (1993)
Saber agir, querer agir e poder agir; conhecimentos, capacidades, destrezas e técnicas.	Le Boterf (2000)
Componentes cognitivos, afetivos, sociais e sensoriomotores.	Allal (2004); Legendre (2000); Jonnaert (2002)
Saberes de natureza diversa.	Pires (2005)
Conhecimentos, atitudes, valores e perícias.	Hager e Gonczi (1996)
Conhecimentos, habilidades práticas, atitudes, valores e emoções.	Gómez (2007)
Conhecimentos, recursos e habilidades.	Fleury & Fleury (2001)
Conhecimentos, capacidades, saberes-fazer, habilidades ou <i>skills</i> .	Esteves (2009)
Conhecimentos, emoções, atitudes, estratégias.	Weinert, 2001
Conhecimentos, atitudes práticas e cognitivas, conhecimento, motivação, valores, ética, emoções, componentes de caráter social e comportamental.	Organisation for Economic Co-operation and Development (2002)
Conhecimentos, capacidades, atitudes e estratégias.	Cachapuz, Sá-Chaves e Paixão (2004)
Conhecimentos, capacidades e atitudes.	Comissão Europeia (2007); Ministério da Educação (2001)

Fonte: Adaptado de Sá, P., & Paixão, F. (2013). Contributos para a clarificação do conceito de competência numa perspectiva integrada e sistémica. *Revista Portuguesa de Educação*, 26(1), p. 87-114. <https://doi.org/10.21814/rpe.2985>

Conforme apontado por Sá e Paixão (2013), as dimensões éticas, afetivas e de valores emergem em abordagens mais recentes de competência, destacando o impacto do contexto mundial atual na demanda por uma visão mais humanizada do conceito.

Como observa Perrenoud (2000, p. 15), “o conceito de competência, da mesma forma que os saberes de experiência e os saberes de ação, suscita há alguns anos inúmeros trabalhos”. As definições a propósito da noção de competência podem representar perspectivas teóricas divergentes. Para o autor, a competência é a capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos para enfrentar um tipo de situação.

Faz-se necessário construir um amplo conjunto de procedimentos que considere diferentes formas de saberes (acadêmicos, especializados, práticos, da experiência), algumas normas, regras e técnicas próprias da profissão, como um sentido crítico e reflexivo que o leve a fazer escolhas e julgamentos profissionais de forma ética, segura e clara (Araújo & Almeida, 2017).

As atuais propostas curriculares brasileiras para a educação básica e para a educação profissional têm como princípio curricular o foco nas competências. Segundo Perrenoud (1999, p. 8), as competências são formadas por habilidades, conhecimentos e atitudes, permitindo “saber tomar decisões, mobilizar recursos e ativar esquemas (revendo e atualizando hábitos) em um complexo de complexidade”.

Essas considerações, direcionam os olhares à metodologia para o ensino e aprendizagem das competências, pesquisadas por Zabala e Arnau (2010), apresentando uma série de critérios com o objetivo de auxiliar aos docentes na tomada de decisões metodológicas.

Primeiramente, apresentam-se os critérios gerais relacionados à necessidade de que aprendizagens devem ser o mais significativas possível, à complexidade da própria competência e, especialmente, de todo o processo de atuação competente, ao caráter procedimental do processo de atuação competente e as características dos componentes das competências.

Em segundo lugar, estão os critérios relacionados à estrutura curricular. Aponta-se que as áreas disciplinares devem assumir, na forma de ensino, as

condições para a aprendizagem dos conteúdos e competências comuns, especialmente dos âmbitos interpessoal e social e devem coordenar e sistematizar as atividades de aprendizagem realizadas em outras áreas.

O terceiro ponto, diz respeito às sequências didáticas partindo do compartilhamento com os alunos dos objetivos da unidade e das atividades e identificação da realidade que será objeto de estudo e o que será necessário resolver para poder agir na situação de forma competente; a identificação da situação que a realidade apresenta, explicação sobre a aplicação da competência; a construção dos possíveis esquemas de atuação; a expressão exata do esquema de atuação correspondente à competência, indicando o procedimento que deve seguir, e os conhecimentos, habilidades e atitudes que devem ser adquiridas; a revisão dos conhecimentos factuais, conceituais, procedimentais e atitudinais; e a aplicação em situações reais e diferentes, tantas vezes quantas forem necessárias, em função das possibilidades e características de cada um dos alunos.

Esse conjunto de critérios permite verificar, segundo Zabala e Arnau (2010), a fragilidade dos métodos expositivos tradicionais. Os métodos expositivos são eficazes quando a competência exigida do aluno consiste na enumeração dos conteúdos e na descrição de fatos e acontecimentos, ou para definição de teorias. Nas últimas décadas, houve uma busca por métodos alternativos, como pesquisa do meio, projetos de trabalho, análises de casos, resolução de problemas, entre outros. Em que pese os critérios defendidos sobre o ensino das competências, nenhum desses métodos representa uma única resposta válida para o seu ensino. A aplicação dos critérios apresentados leva à conclusão da inexistência de um único método para cada caso, “será necessário a aplicação de estratégias metodológicas apropriadas às particularidades da competência a ser desenvolvida” (Zabala & Arnau, 2010, p. 145). Na perspectiva da adoção de estratégias metodológicas aliadas à prática docente, Melchior (2003) afirma:

A eficácia da ação docente depende da capacidade de o professor reinventar o dia a dia, baseando-se em tramas bastante gerais, em estratégias de ensino e de avaliação situadas nas linhas das pedagogias diferenciadas e ativas. O principal desafio da profissionalização do ofício de

professor é uma mudança de postura em relação às tarefas de sua ação docente (p. 57).

Ainda em relação a importância da ação docente para geração das competências e considerando o entendimento particular da Pedagogia das Competências, Kuenzer (2000b) admite que a ela é decorrente da práxis, somente sendo desenvolvida ao se enfrentar os problemas e os desafios que a requeiram. Do seu lado, Ramos (2005) levanta a tentativa de institucionalização da noção de competência como instrumento teórico das políticas públicas em relação à educação. Küller e Rodrigo (2012) desenvolvem uma metodologia para o desenvolvimento de competências em cursos de educação profissional e tecnológica, e ressaltam:

A competência é requerida para enfrentar os desafios e problemas cotidianos e inusitados da vida, da convivência em sociedade e do trabalho. Assim, a situação de aprendizagem deve ser organizada de forma que os desafios e problemas pessoais, os de convivência social e os profissionais, surjam no ambiente de aprendizagem de forma muito semelhante àquela com que aparecem na vida, na sociedade e no trabalho (p. 6).

Para o desenvolvimento de uma situação de aprendizagem, Küller e Rodrigo (2012) procuraram uma definição de estrutura comum aos diferentes métodos ativos e chegaram a um conjunto de sete passos fundamentais: (1) Contextualização e Mobilização; (2) Atividade de Aprendizagem; (3) Organização da Atividade de Aprendizagem; (4) Coordenação e Acompanhamento; (5) Análise e Avaliação da Atividade de Aprendizagem; (6) Outras Referências; e (7) Síntese e Generalização (Tabela 9).

Tabela 9

## Passos para o desenvolvimento de competências no contexto de ensino

Passos	O que fazer?
Contextualização e Mobilização	O aluno compreende a essência e a importância da situação de aprendizagem e a situa no conjunto de suas aprendizagens anteriores e no seu itinerário formativo. Na contextualização, referências e articulações com situações concretas de vida e trabalho são realizadas, e a importância da competência a ser desenvolvida é explicitada.
Atividade de Aprendizagem	Aqui se propõe o envolvimento dos participantes no enfrentamento de um desafio, na resolução de um problema, na realização de uma pesquisa, no desenvolvimento de um projeto, na participação em um jogo ou dramatização ou na execução de outra atividade qualquer, como já afirmado nos princípios metodológicos.
Organização da Atividade de Aprendizagem	Devem ser produzidas e descritas as orientações necessárias para que os participantes possam enfrentar o desafio, solucionar o problema, desenvolver o jogo ou realizar a pesquisa. Ou seja, prever as condições, estratégias e recursos para o desenvolvimento.
Coordenação e Acompanhamento	São previstos os meios e as formas de coordenar e acompanhar o desenvolvimento da atividade de aprendizagem. Esta é, em princípio, uma ação do docente. No entanto, pensando em uma aprendizagem com autonomia, formas coletivas e autogestionárias de coordenação e de acompanhamento podem e devem ser propostas e previstas.
Análise e Avaliação da Atividade de Aprendizagem	A própria atividade de aprendizagem e os resultados por ela obtidos serão os objetos da reflexão individual, da discussão em pequenos grupos ou reuniões presenciais ou virtuais, sempre contrapondo os resultados obtidos ao processo de trabalho adotado. No caso de cursos à distância, comunidades virtuais de aprendizagem e comunidades de práticas podem ser acionadas e utilizadas durante esse passo.
Outras Referências	São veiculadas as recomendações práticas e a produção teórica existente e relacionada à competência em desenvolvimento. Essa veiculação pode ser feita através de apresentações escritas e/ou orais, vídeos, textos, casos, observação de melhores práticas, visitas virtuais ou reais e outras formas de ampliar a experiência, os modelos e as referências dos participantes em relação ao elemento de competência abordado na situação de aprendizagem. No caso de Comunidade Virtual, um Acervo Multimídia pode ser utilizado nesse momento.
Síntese e Aplicação	As referências já existentes no universo cultural (apresentadas no item anterior) são integradas com a experiência prévia e a vivência concreta dos participantes. Uma forma útil de produzir a síntese é elaborar propostas de ação para situações iguais ou distintas daquela vivida.

Fonte: Adaptado de Küller, J. A., & Rodrigo, N. F. (2012). Uma metodologia de desenvolvimento de competências. *Boletim Técnico Do Senac*, 38(1), 6-15.

<https://www.bts.senac.br/bts/article/view/171>

O desenvolvimento de práticas de ensino-aprendizagem, como as apresentadas, dialogam com a concepção de vários autores como Zarifian (2001, p. 193), quando lembra que a “competência não é a posse de um saber, nem de

“competências de fundo”, mas sua utilização efetiva “sob iniciativa” e “responsabilidade”, ou seja, tomar iniciativas diante de eventos emergentes que excedem, por singularidade e/ou imprevisibilidade, o repertório de normas, inventar uma resposta adequada para enfrentar com êxito o evento, uma vez que o ser humano não é um robô aplicativo”.

Schön (2000), por sua vez, explora a questão do relacionamento entre competência profissional e conhecimento profissional colocada de cabeça para baixo. Ele propõe o “ensino prático reflexivo” e argumenta que as escolas profissionais devem, por meio dos currículos, redefinir a epistemologia da prática e os pressupostos pedagógicos, na procura efetiva de um ensino prático reflexivo no contexto da educação profissional. O ensino prático reflexivo de Schön é uma abordagem pedagógica que se concentra na aprendizagem por meio da reflexão crítica e prática em situações reais do mundo. Segundo Schön (2000), a aprendizagem efetiva ocorre quando os alunos são encorajados a refletir sobre suas experiências práticas e a buscar soluções criativas para os desafios encontrados. O professor é visto como um facilitador ou guia no processo de aprendizagem, ajudando os alunos a refletir sobre suas experiências e a desenvolver uma compreensão mais profunda e significativa do mundo.

As ideias apresentadas reforçam que o desenvolvimento de competência é ação complexa e envolve múltiplas variáveis: necessidade de mobilização interada de vários saberes; relações entre os sistemas educacional e produtivo; características das formas de gestão educativa; filosofias e políticas de ensino e aprendizagem; estruturação dos currículos com integração entre competências; da inovação nos conteúdos e formas de capacitação de professores; adequação dos ambientes de aprendizagem; e, principalmente, de uma avaliação de caráter mais dinâmico e formativo.

### **2.3.3 O desenvolvimento de competências e a educação profissional no Brasil**

Em dezembro de 1996, a segunda Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), Lei Federal n. 9.394, referenda a noção de competência. Entre as

mudanças, o ensino médio passa a fazer parte da educação básica (artigo 21). O ensino técnico volta a desvincular-se do ensino médio para “integrar-se” às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia (Lei n. 9.394, 1996). Desse modo, o ensino médio destina-se à preparação básica para o trabalho e a cidadania, enquanto a formação técnica, a “estudos específicos que habilitem para uma profissão técnica ou preparem para postos de trabalho definidos”, em escolas técnicas e profissionais (Ministério da Educação e do Desporto, 1998, p. 58).

No tocante à organização curricular e a proposta pedagógica, o CNE estabelece uma diferenciação entre o currículo proposto, as diretrizes curriculares obrigatórias por lei, o currículo em ação, a proposta pedagógica baseada no currículo proposto e o currículo ensinado. No que se refere à educação superior, o artigo 43 da LDB define que a ela cabe a formação nas diferentes áreas de conhecimento para a inserção em setores profissionais. Com essa medida, “após o ensino médio, a rigor, tudo é educação profissional” (Franco, Pardal, Ventura & Dias, 2004, p. 58).

Cordão (2018) afirma que o advento da LDB trouxe profundos avanços para a formação profissional, pois, a partir do novo modelo educacional proposto, os objetivos do processo de ensino-aprendizagem não mais se assentaram na preparação para a execução de tarefas, mas, sim, no desenvolvimento de habilidades e competências relacionadas à área de atuação do futuro profissional, como também no aprimoramento de uma visão crítica para o desempenho de suas funções:

Não basta mais aprender a fazer. É preciso saber que existem outras maneiras para aquele fazer e saber porque se escolheu fazer desta ou daquela maneira. Em suma, é preciso deter a inteligência do trabalho, com a qual a pessoa se habilita a desempenhar com competência suas funções e atribuições ocupacionais, desenvolvendo permanentemente suas “aptidões para a vida produtiva” (p. 1).

A proposta de dar autonomia às escolas na elaboração de suas propostas pedagógicas foi vista para uns como um avanço, mas criticada por outros. No ponto de vista de Kuenzer (2000a), a lei converte a “unitariedade” do ensino em problema unicamente pedagógico, de viés ideológico. Franco et al. (2004)



corroboram revelando que, embora desejável, essa autonomia é irreal e idealizada, uma vez que o sistema educacional brasileiro não tem promovido capacitações adequadas aos gestores, diretores e professores que lhes possibilitem elaborar planos pedagógicos adequados às necessidades de cada realidade.

As críticas apresentadas indicam que, por mais que se perceba uma argumentação sobre a necessidade do desenvolvimento de competências flexíveis, a abordagem não escapou ao comportamento humano e funcionalista de sociedade, reproduzindo-se os objetivos operacionais do ensino coerentes com os padrões taylorista-fordistas de produção. A saber, a educação profissional, nessa reforma, se destina à classe trabalhadora como alternativa ao nível superior. Em síntese, centrada na dualidade das classes sociais e do sistema educacional, a difundida formação flexível ocorreria por meio da fragmentação curricular.

No Ministério da Educação são definidas as orientações formais sobre os cursos superiores e técnicos. Este Ministério reúne secretarias especiais para ordenar e regulamentar vários aspectos da educação formal no país, entre elas a Secretaria da Educação Superior (SESU), responsável pelo ensino superior, e a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec), responsável pelo ensino técnico e tecnológico.

O conceito de competência utilizado pelo Ministério da Educação refere-se às competências no plural e abarca aspectos de diferentes abordagens de autores que discutem o tema envolvendo, basicamente, o desenvolvimento de conceitos, habilidades e atitudes (formação), capacitação (aptidão), práticas de trabalho e capacidade de mobilizar recursos (ação), articulação de recursos (mobilização) e busca de melhores desempenhos (resultados), segundo tipologia apresentada por Bitencourt (2001). Verifica-se, contudo, que ao apresentar as diretrizes específicas por curso, o Ministério da Educação não se utiliza dessa mesma categorização – valores, conhecimentos e habilidades – para demonstrar as competências requeridas dos egressos dos diversos cursos. Utiliza-se uma só categoria “competências e habilidades” em conjunto. Segundo Bitencourt (2001, p. 28), competências corresponderiam a “conjuntos de conhecimentos,

habilidades e atitudes interdependentes e necessárias à consecução de determinado propósito”.

Nos diversos documentos que definem as diretrizes para a educação profissional, elaborados no âmbito da Setec, a competência é vislumbrada como a capacidade pessoal de articular autonomamente os saberes (saber-fazer, saber-ser e saber-conviver) inerentes a situações concretas de trabalho. O saber-fazer desvela as técnicas, os procedimentos, as estratégias que constituem as atividades de trabalho. Os saberes destacam a dimensão dos conhecimentos técnicos e tecnológicos que devem embasar um saber-fazer mais consciente e fundamentado. O saber-ser diz respeito não só a atitudes, mas a valores. Por meio deles os outros saberes adquirem uma textura social. Ropé e Tanguy (1997) ressaltam a importância do saber-ser, dizendo que ele pode ser considerado na perspectiva de uma dimensão social. Acentua que o saber-ser vem expressar o que parece ter sido sempre uma preocupação: a ética de uma profissão. O saber-conviver se refere ao exercício da socialização e aceitação das diferenças e peculiaridades dos indivíduos e organizações.

De modo análogo, na educação profissional, a competência implica na mobilização de um conjunto de recursos cognitivos, afetivos e psicomotores que a constituem. Alguns recursos cognitivos referem-se à própria natureza da tarefa e às capacidades que devem ser desenvolvidas para uma melhor qualidade do processo e do produto. Por isso, define-se quais são os saberes (conhecimentos técnicos e tecnológicos), saber-fazer (práticas) e saber-ser (atitudes, valores) que mobilizam a competência exigida. A importância dessa exigência de formação mais ampla fica evidente no Brasil, com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN), Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei n. 9.394/1996).

Ciavatta (2006) defende que, pelo trabalho, o ser humano produz os meios de vida e reproduz a si mesmo. Produz conhecimento, relaciona-se com os demais e se educa. A educação profissional é o *locus* mais visível da educação pelo trabalho, seja no sentido técnico e tecnológico, seja no sentido político. *Mouvement des entreprises de France* ([Medef], 1998) apresenta uma definição de competência no âmbito da educação e sua relação com o trabalho, ou seja, com a atuação profissional: competência profissional é uma sinergia de

conhecimentos, habilidades práticas, experiências e comportamentos que são aplicados em um contexto específico. Ela é comprovada quando utilizada em uma situação profissional, na qual pode ser validada. Outrossim, quando se trata especificamente da área de eventos, o setor conta com uma norma que fornece um conjunto de informações sobre as competências para o organizador de eventos é a ABNT NBR 16.513, publicada em 2016, que estabelece as competências pessoais do Organizador de Eventos e dá outras contribuições.

A ABNT é o Foro Nacional de Normalização por reconhecimento da sociedade brasileira desde a sua fundação, em 28 de setembro de 1940. Entidade privada e sem fins lucrativos, ela é membro fundadora da *International Organization for Standardization* (NOS) – Organização Internacional de Normalização – nos), da *Comisión Panamericana de Normas Técnicas* (COPAN–) - Comissão Pan-Americana de Normas Técnicas - e da *Asociación Mercosur de Normalización* (AM–) - Associação Mercosul de Normalização - AMN. Desde a sua fundação, é membro da Comissão Eletrotécnica Internacional. A ABNT tem por responsabilidade a elaboração das Normas Brasileiras (ABNT NBR), por seus Comitês Brasileiros (ABNT/CB), Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e Comissões de Estudo Especiais (ABNT/CEE).

Os comitês possuem comissões específicas que contam com especialistas em determinados setores produtivos ou áreas de atuação. Os membros das comissões são responsáveis por verificar em seus setores o que necessita ser normatizado, como também normas que precisam de revisão e/ou atualização e, a partir dessa definição, iniciar o processo de estudo para esse procedimento. A ABNT conta com a comissão de estudos especiais de gestão de eventos, ABNT/CEE – 142, responsável por elaborar as normas relativas ao setor.

A estruturação do setor de eventos no Brasil perpassa pela organização, classificação e tipologia dos eventos. Nesse mérito, destaca-se a normativa NBR 16004, de 2016, que denomina “Evento” como qualquer atividade previamente planejada, com o objetivo de reunir pessoas em um determinado espaço geográfico e em um tempo específico. Um esforço relevante que visa sistematizar a organização dos eventos (ABNT, 2016a). A respectiva norma define que os eventos podem ser institucionais, promocionais, mercadológicos, mistos e outros,

sendo classificados: eventos por tipo; eventos por porte; eventos por abrangência; e eventos públicos. Ela ainda especifica os tipos de eventos, os portes, a abrangência e os públicos (Tabela 10).

Tabela 10  
Classificação de eventos segundo o tipo, portes, abrangência e públicos

<b>Tipo</b>	<b>Porte</b>	<b>Abrangência</b>	<b>Públicos</b>
Assistencial	Mega evento	Mundial	Fechado
Cívico	Evento de grande porte	Internacional	Aberto
Cultural	Evento de médio porte	Latino-americano	
Comercial	Evento de pequeno porte	Nacional	
Empresarial		Regional	
Esportivo		Estadual	
Folclórico		Municipal	
Gastronômico			
Religioso			
Social			
Técnico científico			

Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2016a). *NBR 16004. Eventos: classificação e terminologia*. São Paulo: ABNT.

Porém, diversos estudos teóricos formam o arcabouço necessário na elaboração de normas técnicas. Nesse sentido, Giácomo (1997) destaca a compreensão dos eventos pelos objetivos, técnico, científico, cultural e político. Acrescenta a análise fundamental do binômio tema/público, não somente público-alvo, mas público de interesse. Zanella (2003) destaca que o tema ou a mensagem que se pretende transmitir pelo evento deve ser estabelecido ou inspirado, de forma a motivar o interesse e a participação do público-alvo, tendo como clientes atuais e potenciais os empresários, fornecedores, estudantes e o público em geral.

Percebe-se que entre todos os elementos considerados importantes na composição de um evento, que a análise conjuntural dos tipos, portes, abrangência e públicos são determinantes para dar melhor cobertura ao planejamento e à organização e que possa trazer retornos seguros para uma

localidade (Ruschman, 2001). Assim, faz-se necessário se criar condições favoráveis para atingir objetivos pré-determinados. Para um planejamento eficaz, é fundamental formular as perguntas essenciais: Como? Onde? Por quê? Para quem? O quê? Dessa forma, percebe-se a importância da atuação de organizadores competentes e especializados, dedicados a planejar e a gerir o evento (McIntosh, Goeldner & Ritchie, 1995). Os eventos são realizados de pessoas para pessoas, assim, a presença de visitantes (clientes) é a principal razão para a sua realização, além da intencionalidade de comunicar algo por intermédio do evento, passar uma imagem que pode ser de uma marca, instituição ou pessoa física. Outras normas publicadas pela Comissão de Estudos Especiais de gestão de eventos (ABNT/CEE - 142) sustentam ações e estratégias para a sua organização, produção e operacionalização no Brasil:

- . ABNT NBR ISO 20121:2012 – Sistemas de gestão para sustentabilidade de eventos
- . ABNT NBR 16004:2016 – Eventos - Classificação e terminologia
- . ABNT NBR 16566:2016 – Eventos - Sistemas de gestão de segurança
- . ABNT NBR 16571:2016 – Eventos - Qualidade na organização - requisitos
- . ABNT NBR 16513:2016 – Eventos - Organizador de Eventos - competências pessoais

O alvo de estudo desta pesquisa é a norma técnica NBR 16.513, que se refere às competências do organizador de eventos e ratifica a importância do mapeamento, análise e definição das competências de um profissional. Ela define competência como “a capacidade de mobilizar, desenvolver, e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes, no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados” (ABNT/NBR 16.513/2016b, p. 1). Assim, com a finalidade de descrever a ocupação do organizador de eventos, foram estabelecidos oito pontos referenciais de atividades que podem ser realizadas por esse profissional. Ressalta-se que, identificar e sistematizar as atividades, permite que sejam definidos os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao profissional, de forma a relacionar esse conjunto para o desenvolvimento das competências adequadas e articuladas com o mercado de trabalho como apontado por Bitencourt (2001).

A seguir apresenta-se a organização por categorias sistematizadas, a partir do que consta na norma técnica e a possibilidade de identificar o que se deve “conhecer”, “ensinar” e “aplicar” nas inúmeras atividades do profissional responsável por organizar eventos (Tabela 11).

Tabela 11

Descrição das atividades por categoria

(Continua...)

Categorias	Descrição
Identificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificar e definir o evento</li> <li>● Identificar e analisar as características do evento</li> <li>● Identificar possibilidades de patrocínio e apoio</li> <li>● Identificar clientes em potencial</li> <li>● Identificar o perfil do público-alvo e expectativa de participantes</li> <li>● Identificar local, estrutura e serviços necessários</li> <li>● Identificar produtos e serviços adicionais</li> <li>● Identificar o histórico do evento</li> </ul>
Coordenação	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Coordenar o pré-evento</li> <li>● Formar e coordenar equipes</li> <li>● Coordenar gastos</li> <li>● Administrar pagamentos</li> <li>● Coordenar a realização do evento</li> <li>● Coordenar a logística geral</li> <li>● Coordenar o fluxo de comissões</li> <li>● Coordenar o pós evento</li> </ul>
Atuação	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Atuar como articulador, vendedor e comprador</li> <li>● Controlar montagem e desmontagem</li> <li>● Manusear e entregar materiais</li> <li>● Acompanhar o serviço de atendimento dos clientes recomendados</li> <li>● Cumprir a legislação</li> <li>● Formar equipes</li> <li>● Estabelecer preços e formas de pagamento</li> <li>● Controlar gastos</li> <li>● Apresentar relatórios</li> <li>● Munir os meios de comunicação de informações sobre o evento</li> <li>● Cuidar da segurança patrimonial</li> <li>● Tomar providências corretivas</li> <li>● Atuar empresarialmente</li> <li>● Representar a empresa</li> <li>● Trabalhar em parceria com empresas do setor</li> <li>● Obedecer ao código de ética</li> <li>● Supervisionar o controle de acesso ao evento</li> <li>● Acompanhar as visitas precursoras</li> <li>● Orientar e providenciar socorro em caso de acidente e emergência</li> <li>● Efetuar pagamentos</li> <li>● Emitir certificados</li> <li>● Tabular e apresentar dados estatísticos</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2016b). *NBR 16513. Organizador de eventos: competências pessoais*. São Paulo: ABNT.

Tabela 11  
 Descrição das atividades por categoria

(Conclusão)

Categorias	Descrição
Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Assegurar a satisfação do cliente</li> <li>● Providenciar transporte e hospedagem</li> <li>● Orientar e acompanhar pessoas com mobilidade reduzida ou em cadeira de rodas</li> <li>● Controlar e manter o padrão de qualidade</li> <li>● Oferecer serviço personalizado</li> <li>● Efetuar avaliação final junto ao cliente ou participante</li> </ul>
Análise	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisar riscos e definir cobertura de seguros</li> <li>● Analisar propostas</li> <li>● Analisar e acompanhar tendências de mercado</li> <li>● Analisar propostas</li> <li>● Analisar resultados</li> <li>● Analisar fluxo de vendas</li> </ul>
Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planejar objetivos e resultados esperados</li> <li>● Planejar a programação técnica, científica e social</li> <li>● Planejar a exposição, mostra e lançamento</li> <li>● Otimizar recursos e resultados</li> <li>● Considerar questões de sustentabilidade para o evento</li> <li>● Assegurar a privacidade das informações dos participantes</li> <li>● Apresentar avaliação global do evento</li> </ul>
Elaboração	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaborar estudo de viabilidade</li> <li>● Elaborar estratégias de comunicação e divulgação</li> <li>● Elaborar protocolos, cerimoniais e regulamentos</li> <li>● Elaborar e controlar listas de participantes, convidados e palestrantes</li> <li>● Elaborar e acompanhar lista de checagem</li> <li>● Elaborar e orçar cálculos e recolhimento de taxas</li> <li>● Elaborar propostas</li> <li>● Elaborar e apresentar relatórios</li> </ul>
Definição	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definir produtos e serviços adicionais</li> <li>● Definir metas, ações estratégicas, logística, acessibilidade e questões de segurança e sinalização</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2016b). *NBR 16513. Organizador de eventos: competências pessoais*. São Paulo: ABNT.

A norma técnica estabelece os conhecimentos, habilidades e atitudes, necessários ao organizador de eventos. Segundo Araújo e Almeida (2017), o conjunto dos conhecimentos, habilidades e atitudes é o que leva a construir a materialidade de uma competência. Entretanto, acrescentam os valores como componente que completa a dimensão do processo de desenvolvimento humano e que permite uma formação profissional de forma ampla e responsável. Contudo,

o quesito valores não é contemplado pela norma técnica 16.513, conforme pode ser observado na tabela 12.

Tabela 12  
Conhecimentos, habilidades e atitudes

(Continua...)

Conhecimentos/Habilidades/ Atitudes	Descrição
	<p>Métodos de pesquisa e análise dos resultados</p> <p>Técnicas administrativas para planejamento de curto, médio, ou longo prazo, para traçar estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais</p> <p>Procedimentos e métodos de levantamento de necessidades e tomada de preço</p> <p>Técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias, legislação e código de ética da categoria</p> <p>Regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social</p>
<p><b>Conhecimentos do Organizador de eventos</b></p>	<p>Vocabulário operacional relativo à ocupação</p> <p>Requisitos de higiene e apresentação pessoal adequados à ocupação</p> <p>Procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros, Lei do silêncio, Lei de direitos autorais, Política Nacional de Resíduos Sólidos, entre outras</p> <p>Aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos)</p> <p>Tipos de eventos e aspectos da logística relativos aos eventos</p> <p>Normas técnicas aplicáveis</p>
<p><b>Habilidades do Organizador de eventos</b></p>	<p>Avaliação e julgamento com base em dados e fatos</p>

Fonte: Adaptado de Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2016b). *NBR 16513. Organizador de eventos: competências pessoais*. São Paulo: ABNT.



Tabela 12  
Conhecimentos, habilidades e atitudes

(Conclusão)

Conhecimentos/Habilidades/ Atitudes	Descrição
<b>Atitudes do organizador de eventos</b>	Inovação e criatividade na geração de ideias
	Atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal
	Consciência de detalhe e atenção para o controle
	Otimismo, persuasão e postura democrática
	Raciocínio numérico aplicado aos negócios
	Raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se de maneira clara e articulada, na forma oral e escrita  Iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência  Capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas

Fonte: Adaptado de Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2016b). *NBR 16513. Organizador de eventos: competências pessoais*. São Paulo: ABNT.

Zabala e Arnau (2010) defendem que as competências precisam ser aplicadas em contextos reais. Bem como Irigoin e Vargas (2002), que compreendem a competência como uma construção social, em que a aprendizagem deve ser significativa e estar diretamente relacionada com o desempenho produtivo, ou seja, a competência é obtida na escola, como também em situações reais de trabalho.

### 2.3.4 Síntese conclusiva

Este capítulo, possibilitou contextualizar a trajetória do desenvolvimento das competências nos âmbitos profissional e acadêmico. Numa primeira parte, discutiu-se os conceitos de competência e sua historicidade, trazendo para o contexto as várias perspectivas existentes na literatura sobre o conceito.

Em seguida, discutiu-se alguns modelos que explicam métodos de ensino-aprendizagem baseados em competências, a importância da avaliação e das

adaptabilidades na definição de estratégias de aulas com o objetivo do atingimento dos conhecimentos técnicos e tecnológicos, saber-fazer (práticas) e saber-ser (atitudes, valores).

Por fim, foram apresentados os documentos que embasam a organização dos eixos tecnológicos e perfis profissionais dos estudantes na educação profissional brasileira, assim como a norma brasileira ABNT/NBR 16513, que sugere as competências pessoais para o organizador de eventos.

Considera-se que esses profissionais se encontram em um mercado de trabalho muito seletivo, que exige comprovação das suas competências e conhecimentos, uma postura ética coerente com as especificidades da profissão e, principalmente, da consciência clara das capacidades e aptidões dos concorrentes, em um mundo cada vez mais regido pelos imperativos da globalização.

Percebe-se que o impacto da pandemia no mercado de trabalho em eventos reflete diretamente no âmbito da formação profissional do setor, visto o que a pandemia representou nos anos de 2020 e 2021 e o que ainda representa em 2022 para a sociedade.

### **3 Metodologia da investigação**

Este capítulo discorre sobre a metodologia utilizada na pesquisa, apresenta as suas etapas de desenvolvimento, respectivas técnicas de investigação, sujeitos da pesquisa, bem como a abordagem de método misto utilizado neste estudo.

De início, contextualiza os principais paradigmas da pesquisa científica demarcando o espaço de enquadramento desta tese em consonância com a questão de pesquisa e seus objetivos geral e específicos.

#### **3.1 Demarcação científica**

As conquistas da ciência são vinculadas ao conteúdo da Filosofia. "Isso significa, por um lado, que suas afirmações sobre o mundo natural e social e, por conseguinte, sobre o homem e sua vida, mudam de acordo com as mudanças do pensamento científico" (Triviños, 2011, p. 17). Segundo Gamboa, 2012, p. 43), "toda investigação supõe um corpo teórico, e deve ter um método que lhe seja apropriado" e "o conhecimento é o resultado da relação entre um sujeito cognoscente e um objeto a ser conhecido".

Ao traçar um quadro geral das ideias que caracterizam as correntes do pensamento que mais têm orientado a educação e a pesquisa em Ciências Sociais, foi possível destacar o positivismo e a fenomenologia.

O paradigma positivista foi predominante até a década de 1970. Alguns fatores colaboraram para a perda de terreno, por volta dos anos de 1980, como as críticas oriundas das pesquisas das Ciências Sociais. A prática da investigação se transformou em uma atividade mecânica, elaborando-se determinadas estratégias e privilegiando-se a estatística e, por seu intermédio o conhecimento deixou de ser subjetivo, alcançando-se a "objetividade científica". Esse conhecimento objetivo eliminou a perspectiva de colocar a ciência a serviço das necessidades humanas, tornando-a alheia às necessidades dos países (Triviños, 2011).

A utilização de categorias matemáticas e a elaboração de manuais faziam do conhecimento científico "um conjunto de ilustrações recorrentes e quase

padronizadas de diferentes teorias, nas suas aplicações conceituais, instrumentais e de observação” (Kuhn, 1995, p.67).

À medida que o paradigma positivista diminuía, os enfoques fenomenológicos aumentavam, mas, especificamente no final dos anos 1980, com grande influência da filosofia contemporânea. A ideia básica da fenomenologia está na noção de intencionalidade, pois defende a existência de múltiplas realidades, de forma a explicar um fenômeno em oposição a relação causal ou a uma única teoria. Pretende, assim, compreender a ação humana e interpretar os seus significados em determinado contexto social (Triviños, 2011).

O paradigma interpretativo procura explicações no terreno da consciência individual e da subjetividade na perspectiva dos participantes e tem como representantes Dilthey, Weber, Husserl, Schutz, Heidegger, Wittgenstein e Gadamer (Andrade & Tanaka, 2001). Essa abordagem incorporou às análises as percepções pessoais e as características dos sujeitos das pesquisas, acrescentando alternativas ao paradigma positivista. Andrade e Tanaka definem o paradigma interpretativo como a tentativa de compreender o mundo tal como ele é percebido e vivido. Compreender a natureza fundamental do mundo social, ao nível da experiência subjetiva (Andrade & Tanaka, 2001).

Segundo Gamboa (2012), nas pesquisas em educação, sempre estão presentes as seguintes pressuposições: a primazia do objeto ou do sujeito, ou mesmo a ênfase da relação entre eles; a consideração ou não de recortes ou rupturas do objeto em relação ao seu contexto; e a compreensão do objeto do conhecimento como um todo e sua articulação com suas partes constituintes.

Para compreender a complexidade real dos fenômenos educativos como fenômeno social, deve-se chegar aos significados compartilhados pelos grupos, comunidades e culturas. A complexidade da investigação educativa reside, precisamente, nessa necessidade de ter acesso aos significados, pois eles só podem ser captados de modo situacional, no contexto dos indivíduos que os produzem e trocam (Gómes, 1998).

Visto a importância do paradigma interpretativo para a compreensão dos fenômenos educacionais e do positivista para análise quantitativa da pesquisa, neste estudo utilizou-se ambos os paradigmas. Entendendo que uma abordagem

mista considera as vantagens de uma abordagem qualitativa e quantitativa, derivando-se em um procedimento de triangulação em particular em termos metodológicos (Jennings, 2010).

### **3.2 Estrutura da pesquisa**

O processo de construção desta tese, de natureza mista, revela a combinação de diferentes abordagens, métodos e estratégias de análise. Iniciou-se na construção do projeto, passando pela estruturação do arcabouço teórico até a discussão e análise dos resultados. Sobressaem, na pesquisa, a abordagem sequencial (quando um método se torna base para o desenvolvimento de outro) e a abordagem por triangulação (quando a confluência de resultados dos dois métodos é avaliada).

Esta pesquisa classifica-se como descritiva com uso de metodologia mista, uma vez que se utilizou a combinação de abordagens qualitativas e quantitativas. O uso do método misto, justifica-se por permitir a abrangência dos pontos fortes de ambas as abordagens (qualitativa e quantitativa), fomentando uma complementaridade que auxilia na melhor compreensão do problema estudado.

Para Gil (2002), as pesquisas descritivas têm como principal objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno, sendo muito comum o estudo das características de um grupo em específico ou aquelas que pretendem descobrir associações entre variáveis. Triviños (2011) acrescenta que a maioria dos estudos que se realizam no campo da educação é de natureza descritiva. O objetivo desses estudos “reside no desejo de conhecer a comunidade, seus traços característicos, suas gentes, seus problemas, suas escolas, seus professores, sua educação, sua preparação para o trabalho” (Triviños, 2011, p. 110).

Em relação aos tipos de métodos, Creswell (2007) identifica três estratégias gerais para uso daqueles considerados mistos:

- 1) procedimentos sequenciais: buscam elaborar ou expandir os resultados de um método com outro método. Ou seja, iniciar com um método qualitativo e continuar a pesquisa com um método quantitativo, usando

uma amostra maior e buscando generalizar os resultados. De forma semelhante, também pode ocorrer o inverso, isto é, iniciar com o quantitativo e continuar com o qualitativo;

2). procedimentos concomitantes: evidenciam convergência de dados quantitativos e qualitativos, visando obter uma análise ampla do problema de pesquisa. Ou seja, a coleta de dados qualitativos e quantitativos ocorrem simultaneamente; e

3) procedimentos transformadores: usam uma "lente teórica" como perspectiva integradora dentro de um projeto com dados qualitativos e quantitativos. Sob a ótica dessa lente, pode ser utilizado um procedimento sequencial ou concomitante para a coleta dos dados.

Nesta pesquisa, foi utilizada a estratégia definida por Creswell (2007) de procedimentos sequenciais (quantitativo-qualitativo) e de triangulação, associando entrevista de grupo focal, entrevistas individuais e a técnica quantitativa de análise estatística, aplicadas por meio de questionários aos professores, alunos e empregadores do setor de eventos.

Os dois métodos possuem seus pontos fortes e fracos. Dessa forma, com a utilização do método misto, “obtem-se um processo de triangulação, que tem por objetivo básico abranger a máxima amplitude na descrição, explicação e compreensão do foco em estudo” (Triviños, 2011, p. 138).

Nesse sentido, para se analisar um mesmo fenômeno na metodologia da triangulação, se utiliza diferentes tipos de métodos e técnicas. Para tanto, analisou-se as percepções dos sujeitos (alunos, professores e empregadores de eventos) procurando contribuir, de forma inovadora, para o estudo desse segmento de mercado.

### 3.2.1 População e amostra da pesquisa

“De modo geral, a população significa o número total de elementos de uma classe” (Gil, 2002, p. 98). Uma população não se refere, exclusivamente, a pessoas, mas a qualquer tipo de organismo ou objeto inanimado (Gil, 2002).

“O processo de selecionar apenas um pequeno grupo de casos de um grupo maior é chamado de amostragem” (Walliman, 2011, p. 108). As amostragens podem ser probabilísticas ou não probabilísticas, sendo que a segunda opção pode ser nomeada de algumas formas, como exemplo: amostragem por conveniência ou amostragem intencional, amostragem por quotas ou amostragem de eventos (Saratakos, 2005; Neuman, 2006; Bradford University School of Management, 2007; Given, 2008; Jennings, 2010; Walliman, 2011).

A amostragem por conveniência caracteriza-se pela forma em que os sujeitos da pesquisa são selecionados, de acordo com a sua disponibilidade e aproximação com o pesquisador, ou seja, os inquiridos estão disponíveis para participar da pesquisa. No entanto, estes tipos de amostragem não são representativos de toda a população de onde são retirados, podendo, assim, faltar transferibilidade ou validade externa (Given, 2008; Jennings, 2010; Walliman, 2011).

De acordo com Lincoln e Guba (1985), Punch, (2005) e Jennings (2010), a dimensão da amostragem na metodologia qualitativa é verificada quando ocorre a “saturação teórica” ou se verificam “redundâncias” Percebe-se a saturação quando das entrevistas não emergem novas evidências ou categorias.

Para esta tese, definiu-se a amostragem por conveniência, visto que foi esta pesquisadora quem decidiu a quantidade adequada de inquiridos para a pesquisa por intermédio da interpretação do material empírico e da análise do momento em que as evidências se tornaram redundantes. Os sujeitos da pesquisa nesta tese foram alunos, professores e empregadores da área de eventos.

### 3.3 Método qualitativo

Em relação à abordagem qualitativa da pesquisa, a opção é justificada pelo entendimento apresentado por Denzin e Lincoln (2006, p. 3) quando explicam que “é uma atividade situada que coloca o pesquisador no mundo, consistindo num campo de práticas materiais e interpretativas que tornam o mundo visível”. Segundo Godoi e Balsini (2010, p. 91), a partir da pesquisa qualitativa é possível compreender a complexidade do fenômeno social “nesse cenário não se busca regularidade, mas a compreensão dos agentes, daquilo que os levou singularmente a agir como agiram. Essa empreitada só é possível se os sujeitos forem ouvidos a partir da sua lógica e exposição de razões”.

Partindo do princípio de que tanto a pesquisa quantitativa como a qualitativa têm validade (Kirschbaum, 2013), desde que conduzidas com rigor científico, inclusive na sua complementaridade, entende-se que a pesquisa qualitativa é muito profícua para os estudos organizacionais (Shah & Corley, 2006), facilitando correlações importantes e interessantes para pesquisas de fenômenos sociais (Godoi, Bandeira-de-Mello & Silva, 2006). Para muitos autores, a pesquisa qualitativa está cada vez mais consistente, demonstrando rigor científico no processo de análise. Nessa lógica, entende-se que a utilização consciente de *softwares* como ferramentas de auxílio ao pesquisador, qualifica ainda mais as pesquisas qualitativas, reduz o tempo gasto na organização dos dados, bem como a perda quando há grande volume de dados gerados (Teixeira & Becker, 2001), principalmente oriundos de entrevistas.

Ao afirmarem que a pesquisa qualitativa possibilita a compreensão de processos ou fenômenos complexos, Godoi e Balsini (2010) advertem que esse tipo de pesquisa é uma espécie de conceito “guarda-chuva”, por abranger formas variadas de pesquisa. Dentre os diversos métodos, estratégias e técnicas de pesquisa que se caracterizam como qualitativas, a entrevista semiestruturada e o grupo focal foram as técnicas de recolha de dados escolhidas, levando-se em conta os objetivos deste estudo e buscando ter acesso à complexidade da situação que se pretendeu estudar. Cumpre registrar que os investigadores qualitativos frequentam os locais de estudo, se preocupam e estão inseridos no contexto. Acreditam que a compreensão das ações é melhor quando são



observadas no seu ambiente habitual. “Para o investigador qualitativo divorciar o acto, a palavra ou o gesto do seu contexto é perder de vista o significado” (Bogdan & Biklen, p. 48). “Ao apreender as perspectivas dos participantes, a investigação qualitativa faz luz sobre a dinâmica interna das situações, dinâmica esta, frequentemente, invisível para o observador exterior” (Bogdan & Biklen, p. 51).

### 3.3.1 Desenvolvimento e validação dos guiões das entrevistas e grupo focal

Os guiões foram desenvolvidos a partir dos objetivos definidos para a pesquisa iniciando com a apresentação da pesquisa e da pesquisadora, como também de todos os participantes e seguidamente das perguntas elaboradas (Tabela 13).

Tabela 13

Resumo do guião de entrevistas com especialistas da comissão especial de eventos da ABNT

Questões	Objetivos da pesquisa
Como ocorreu o processo de elaboração da norma técnica?	Compreender o processo de elaboração da norma técnica NBR 16513/2016.
Quanto tempo, em média, a norma técnica fica disponível para consulta pública?	Compreender o processo de elaboração da norma técnica NBR 16513/2016.
Houveram muitas contribuições durante a consulta pública?	Compreender o processo de elaboração da norma técnica NBR 16513/2016.
Havia representatividade das instituições de ensino de Turismo e Eventos na comissão especial?	Verificar se os conhecimentos, habilidades e atitudes pautadas a norma técnica 16513/2016 são efetivamente desenvolvidos nos cursos profissionais de eventos, tendo em consideração as percepções dos alunos e dos professores.
Qual o impacto da norma para as empresas de eventos?	Compreender o quanto uma norma publicada em 2016, ainda está atual, para o atendimento das demandas do mercado antes e após a pandemia.
Levando em consideração o período pandêmico, as competências estabelecidas na norma técnica ainda permanecem atuais?	Compreender o quanto uma norma publicada em 2016, ainda está atual, para o atendimento das demandas do mercado antes e após a pandemia.
A norma técnica é conhecida, suficientemente, pelo setor produtivo e pela academia?	Verificar se os conhecimentos, habilidades e atitudes pautadas a norma técnica 16513/2016 são efetivamente desenvolvidos nos cursos profissionais de eventos, tendo em consideração as percepções dos alunos e dos professores.

Fonte: Elaborada pela autora

### 3.3.2 Técnica de recolha de dados - entrevista

De acordo com os pressupostos desta tese, escolheu-se a realização de entrevistas via *on-line*, devido a pandemia Covid -19, com membros da Comissão de Estudo Especial de Gestão de Eventos (ABNT/CEE - 142). Nesse procedimento, procurou-se ir ao encontro do objetivo do estudo para compreender o processo de elaboração da norma técnica, objetivo desta pesquisa, como também, compreender o quanto uma norma publicada em 2016, ainda se encontra atual para o atendimento das demandas do mercado antes e após a pandemia.

Em relação às vantagens da entrevista, Foddy (1996, p. 249) destaca “uma maior eficácia na descoberta de informações sobre temas complexos e carregados de emoção, assim como na análise de sentimentos”. Quivy e Campenhoudt (1992) referem-se à relativa flexibilidade que permite a recolha dos elementos de análise.

No que concerne às desvantagens, Foddy (1996) elenca o alto tempo exigido para a realização da entrevista, o custo elevado, a restrição da amostra e a dificuldade na análise dos dados. Quivy e Campenhoudt (1992) destacam que a flexibilidade da técnica, apesar de ser vista como vantagem, também pode ser um inconveniente pois possibilita o desvio durante o diálogo entre entrevistado e entrevistador.

Considera-se ainda, segundo Quivy e Campenhoudt (1992), que a entrevista semiestruturada

(...) certamente é a mais utilizada em investigação social (...) o investigador dispõe de uma série de perguntas-guias, relativamente abertas, a propósito das quais é imperativo receber uma informação da parte do entrevistado. (...) Tanto quanto possível, «deixará andar» o entrevistado para que este possa falar abertamente (...) O investigador esforçar-se-á simplesmente por reencaminhar a entrevista para os objetivos” (p. 194).

Ludke e André (1986) entendem que a técnica de recolha de dados por meio da entrevista semiestruturada permite respostas mais livres, sendo ser a que mais se adequa à investigação em ambientes educativos, permitindo a necessária flexibilidade no momento da entrevista junto aos professores.

Diante do exposto, optou-se pela entrevista semiestruturada, objetivando conhecer em maior profundidade a realidade do estudo e, para tanto foi elaborado um guião de entrevista. Nesse tipo de entrevista, o entrevistador conduz a forma e ordem das perguntas, seguindo de maneira flexível o guião, porém mantendo a mesma introdução para todos os entrevistados.

Na elaboração do guião de entrevista (Apêndice E), foram identificados os temas pertinentes a serem abordados, com enfoque nos objetivos geral e específicos. Inicialmente, o documento identificou o entrevistado e a atual relação com a comissão, em seguida, as perguntas foram conduzidas sem rigidez, adequando-as conforme o andamento da entrevista.

O registro das entrevistas foi realizado pela plataforma *Meet* e gravadas após a autorização expressa de todos os entrevistados, pois, como explica Gil (1999, p. 125), “o único modo (...) é registrá-las durante a entrevista, mediante anotações ou com o uso de gravador. A anotação posterior à entrevista apresenta dois inconvenientes: os limites da memória humana (...) e a distorção”.

Optou-se pela gravação das entrevistas para que a entrevistadora conseguisse dispensar total atenção ao trabalho realizado, evitando distrações. Para a adoção desse procedimento, considerou-se os ensinamentos de Bogdan e Biklen (1994) quando se referem às vantagens das gravações das entrevistas, especialmente quando são muito extensas. Os entrevistados foram contactados previamente, para explicações sobre os objetivos do estudo e a razão para solicitação da entrevista, assim como a importância da sua participação na pesquisa e de preenchimento do termo de consentimento livre e esclarecido para que pudessem dar anuência.

Para a realização das entrevistas considerou-se também as recomendações para o momento introdutório apontadas por Bogdan e Biklen (1994, p. 135), onde se deve apresentar “com brevidade o sujeito do objectivo e garantir-lhe (se necessário) que aquilo que será dito na entrevista será tratado confidencialmente.”

Para o desenvolvimento da entrevista, observou-se o que recomendam Carmo e Ferreira (1998, p. 126) sobre o processo de escuta, oportunizando tempo para o entrevistado se expressar, assim como a necessidade de gerir três

problemas no ato de entrevistar: “a influência do entrevistador no entrevistado; (...) as diferenças que entre eles existem (de gênero, de idade, sociais e culturais); (...) a sobreposição de canais de comunicação.” Dessa forma, a entrevistadora evitou comentários e procurou conduzir as perguntas em formato de diálogo.

As entrevistas foram realizadas nos meses de fevereiro e março de 2021, gravadas e, posteriormente, transcritas, conforme orienta Fortin (1996, p. 249): “os dados registrados devem ser transcritos antes da análise. A análise dos dados colhidos durante as entrevistas consiste essencialmente em proceder a uma análise de conteúdo”.

O tempo de duração das entrevistas variou entre uma hora e dez minutos (01h10) e uma hora e trinta minutos (01h30).

### **3.3.3 Técnica de recolha de dados - grupo focal**

Outra técnica aplicada, foi grupo focal, com objetivo de ampliar a pesquisa a partir da escuta ativa dos professores que lecionam nos cursos de Turismo, Hospitalidade e Lazer dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia.

Para Caplan (1990, p. 529), os grupos focais são “pequenos grupos de pessoas reunidos para avaliar conceitos ou identificar problemas”, constituindo-se em uma ferramenta comum usada em pesquisas de *marketing* para determinar as reações dos consumidores a novos produtos, serviços ou mensagens promocionais. Na concepção de Vaughn, Schumm e Sinagub (1996), que utilizaram essa técnica em pesquisas na área educacional, a entrevista de grupo focal é uma técnica qualitativa que pode ser usada sozinha ou com outras técnicas qualitativas ou quantitativas para aprofundar o conhecimento das necessidades de usuários e clientes. Um dos diferenciais no grupo focal apresentado por Caterall e Maclaran (1997) é a interação produtiva do grupo que amplia o espectro de respostas, ativando detalhes de experiências esquecidas e desinibindo os participantes.

Gomes (2005) destaca ainda como característica do grupo focal a facilidade de obter dados com um certo nível de profundidade, em um período

curto de tempo, pois é constituído por um conjunto de pessoas selecionadas e reunidas por pesquisadores para discutir sobre um determinado tema ou objeto de pesquisa em um mesmo local e ao mesmo tempo.

O grupo focal como estratégia de recolha de dados foi operacionalizado nesta pesquisa iniciando com a apresentação de cada um dos participantes. Em seguida, foi apresentada a importância do grupo focal para o estudo, qual a sua finalidade, objetivos e as estratégias de trabalho, de modo que os participantes compreendam que esta etapa é uma técnica de pesquisa qualitativa que visa obter dados a partir das respostas das perguntas.

Foram apresentadas questões que abordavam os métodos de ensino utilizados, as plataformas, possíveis mudanças nas avaliações, bem como a geração de competências por meio de aulas remotas ou *on-line* em período pandêmico, como exemplifica a tabela abaixo (Tabela 15).

Tabela 15  
Resumo das perguntas grupo focal com os professores

Questões	Objetivos
Em relação a forma como vocês lecionam as disciplinas para atingir as competências, foram necessárias adaptações ao formato de aulas online/ remotas?	Identificar as adaptações realizadas nas práticas de ensino para o desenvolvimento de competências durante as aulas remotas.
Quais os métodos de ensino mais utilizados nas aulas <i>on-line</i> /remotas?	Identificar as principais técnicas e ferramentas de ensino utilizadas pelos docentes para o desenvolvimento das competências relevantes ao nível da formação do profissional de eventos.
Quais as plataformas de ensino mais utilizadas nas aulas <i>on-line</i> ? Foi oferecido treinamento?	Identificar as adaptações realizadas nas práticas de ensino para o desenvolvimento de competências durante as aulas remotas.
Em relação ao processo avaliativo, foram realizadas alterações? Cite o que considera mais relevante.	Identificar as adaptações realizadas nas práticas de ensino para o desenvolvimento de competências durante as aulas remotas.
É possível desenvolver as mesmas competências nos alunos por meio de aulas <i>on-line</i> /remotas?	Identificar as adaptações realizadas nas práticas de ensino para o desenvolvimento de competências durante as aulas remotas.

Fonte: Dados da pesquisa

Assim como ocorreu nas entrevistas, os convidados para participarem no grupo focal foram previamente informados da importância das respectivas participações, de como ocorre a realização de um grupo focal, do formato *on-line*, da plataforma que seria utilizada e agendamento de dia e hora da atividade. Após a confirmação de participação foi disponibilizado a todos o termo de consentimento livre e esclarecido para que pudessem dar anuência.

A duração do primeiro grupo focal foi de duas horas e cinquenta minutos (2h50) e, do segundo grupo, de duas horas e trinta minutos (2h30). Esta pesquisadora se apresentou como mediadora da técnica, identificou os objetivos da pesquisa e a metodologia que foi utilizada para condução da atividade (Apêndice F).

#### **3.3.4 Transcrição**

Essa é uma responsabilidade acadêmica que busca alcançar a fidelidade dos dados, já que envolve os sentimentos não verbalizados durante a entrevista e que dizem muito do conteúdo compartilhado pelos sujeitos participantes (Guerra, 2006; Lincoln & Guba, 2006).

A transcrição das entrevistas e dos grupos focais foi realizada pela pesquisadora com o objetivo de salvaguardar a fidelidade dos dados transcritos. Em média, para cada entrevista, foram necessárias seis horas de dedicação à transcrição por dois dias. A transcrição dos grupos focais demandou mais tempo de trabalho, de modo que cada grupo necessitou de quatro dias para a conclusão das respectivas transcrições.

#### **3.3.5 Sujeitos da pesquisa qualitativa**

Por motivos de confidencialidade, os participantes da pesquisa não foram identificados durante o capítulo de análise, porém, destaca-se que os sujeitos participantes das entrevistas são quatro membros da Comissão Especial de Eventos que participaram da comissão responsável pela elaboração da norma técnica 16.513/2016.

Os docentes participantes dos grupos focais atuam nos institutos federais dos seguintes estados e distrito federal: Bahia, Brasília, Ceará, Maranhão, Paraná, Piauí, Rio Grande do Norte, Sergipe, Santa Catarina e Tocantins. Optou-se por convidar todos os docentes do eixo tecnológico estudado e não apenas os que lecionam nos cursos de eventos, tendo em vista a atuação e formação que permite a todos transitarem pelos cursos definidos para o eixo tecnológico.

A tabela 16 representa os cursos em que os docentes do grupo focal atuavam no momento de realização da pesquisa.

Tabela 16  
Resumo dos cursos participantes do grupo focal

<b>Cursos Superiores</b>	<b>Cursos Técnicos</b>
Gastronomia	Serviço de restaurante e bar
Gestão de Turismo	Guia de Turismo
Eventos	Eventos
Hotelaria	Gastronomia
	Hospedagem
	Agenciamento de viagens

Fonte: Dados da pesquisa

O grupo focal contou com a participação de docentes de seis cursos do total de sete que compõem o rol dos cursos técnicos. Em relação aos cursos superiores, constatou-se que participaram professores de quatro cursos dos cinco ofertados no Catálogo Nacional de Cursos Superiores em Tecnologia do Ministério da Educação. Somente os cursos técnicos de Cozinha e Lazer e o curso superior de Gestão Desportiva e de Lazer não foram representados nas entrevistas dos grupos focais.

A constituição do grupo focal contou com dezoito professoras e cinco professores, tal proporção representa o que se observou na docência para a área de Turismo: a relação de mulheres atuando no ensino de Turismo e Eventos é, historicamente, superior à dos homens.

A competência de organizar eventos, em alguma medida, é desenvolvida em todos os cursos referidos nesta pesquisa. Mesmo que, em algum desses

cursos não forneça especificamente a disciplina de eventos, a prática de organizar eventos é desenvolvida de forma multidisciplinar, pelo fato de todos os cursos estarem inseridos no eixo tecnológico T, H&L. Porém, os cursos de Eventos, tanto de nível técnico como tecnológico, possuem um arcabouço teórico e prático maior em suas matrizes curriculares.

Destaca-se que todos os docentes do eixo tecnológico estão aptos a atuar nos cursos determinados para cada eixo temático, independente do curso em que os professores estejam lecionando no momento da pesquisa. Todos possuem formação para transitar, em alguma medida, pelos cursos do rol definido nos catálogos do Ministério da Educação.

Para o melhor aproveitamento das informações de todos os participantes, o grupo foi dividido em dois. Os encontros ocorreram no mês de abril de 2021, sendo que o primeiro grupo contou com a participação de 12 professores e, o segundo, com 11 participantes. Todos os participantes lecionam em cursos do eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer dos mais diversos *campis* dos institutos federais de educação profissional.

Para garantir o anonimato dos respondentes nas entrevistas, os quatro especialistas consultados, sendo 2 do sexo masculino e 2 do sexo feminino, foram identificados como E1, E2, E3 e E4. No grupo focal, os 23 professores participantes, 18 do sexo feminino e 05 do sexo masculino, foram identificados do P1 ao P23.

### **3.3.6 Análise de conteúdo**

A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de “análise das comunicações” que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens (Bardin, 2009). Na análise qualitativa, o método busca pela presença ou a ausência de uma característica de conteúdo ou de conjunto de características em determinado fragmento de texto (Bardin, 2009).

A análise pode ser realizada em documentos, entrevistas e relatórios. As mensagens das entrevistas ou grupos focais são transmitidas pela comunicação verbal e podem ser transcritas com facilidade para um meio digital, enquanto que



a comunicação não verbal precisa ser notada e observada e, por isso, fica em desvantagem no processo de transcrição. Portanto, ao transcrever entrevistas e observações em texto, se faz necessária a linguagem corporal (Granehein & Lundman, 2004).

A análise de conteúdo, segundo Bardin (2009), pode ser dividida em três fases: a primeira fase é a pré-análise; a segunda, é a exploração do material; e, a terceira, o tratamento dos dados.

Para o momento inicial de pré-análise Bardin (2009) indica exaustividade: utilizar a comunicação em sua totalidade; a amostra precisa ser representativa em relação à população; e os documentos devem estar adaptados para o objetivo da pesquisa para a realização da leitura flutuante.

A segunda etapa, se refere à exploração do material, consistindo em um processo demorado de estudo, pois exige a codificação dos dados. Para tanto, é necessário escolher as unidades de registro, selecionar as regras de contagem e a escolha das categorias. Nessa fase, ocorre a aplicação sistemática, manual ou informatizada das decisões tomadas na pré-análise (Bardin, 2009).

A terceira etapa, consiste no confronto dos resultados com a teoria utilizada no estudo, por meio de inferências e interpretações dos dados em busca de resultados significativos que se relacionam com o conhecimento apresentado no decorrer do processo de pesquisa (Bardin, 2009). Porém, inferências precisam ter como base uma lógica explicitada.

Nesse processo são identificadas as unidades de registro, efetivadas por: palavra; tema; objeto; personagem; e acontecimento ou documento. Além disso, as unidades de contexto que também servem para codificar a unidade de registro e compreender sua significação exata (Bardin, 2009).

Porém, Bardin (2009) destaca que a análise qualitativa não rejeita a informação de quantificação, pois, o pesquisador, pode recorrer a testes quantitativos. Ressalta, ainda, o processo da categorização, reunindo elementos com características comuns. Bos e Tarnai (1999) destacam o computador como importante ferramenta na utilização do método de análise de conteúdo, pois auxilia na organização dos dados e das categorias, além do tratamento

informatizado, que permite assimilar rapidamente quantidades de dados e testes estatísticos (Bardin, 2009).

O desenvolvimento da tecnologia favoreceu o aparecimento de *softwares* que auxiliam na análise de dados. As diversas funcionalidades propiciam análises simples até procedimentos mais complexos. Lage e Godoy (2010) destacam uma desvantagem na utilização de programas para análises de dados qualitativos, pois acredita que, pela facilidade de manuseamento, o pesquisador realiza muitas codificações e acaba se perdendo nos dados. Em resumo, a pesquisa pode ser direcionada pelas facilidades do *software* e não orientada pela teoria.

Para auxiliar na organização e exploração da complexidade dos dados coletados, bem como no processo de análise, foi utilizado nesta pesquisa o *software* NVivo, que consiste num sistema de indexação e de categorização de dados não estruturados. Ele auxilia o pesquisador no processo da pesquisa, sobretudo na definição e organização de categorias e subcategorias analíticas, mas, também, no processo de análise, potencializando a exploração da complexidade dos dados.

Segundo Grzybovski, Teixeira e Mozzato (2016, p. 580), o NVivo consiste numa ferramenta que auxilia o pesquisador nas várias etapas da pesquisa qualitativa:

organização da fundamentação teórica; definição e procedimentos da amostragem inicial; definição e organização das categorias e subcategorias; organização dos dados coletados em múltiplas fontes; análise dos dados; desenvolvimento teórico e apresentação dos resultados; potencialização e intensificação do alcance e profundidade das pesquisas; permissão de maior exploração da complexidade dos dados; e na validação dos resultados das pesquisas, gerando confiabilidade.

Desse modo, especificamente na realização de análise de conteúdo com o auxílio do NVivo, os dados coletados são organizados e sua apresentação demonstra qualidade superior ao daquela manualmente realizada pelo pesquisador e seus aprendizes (Teixeira & Becker, 2001). Isso, possibilita e auxilia no trabalho com as três fases propostas por Bardin (2009): 1) pré-análise; 2) exploração do material; 3) tratamento dos resultados. Assim, é possível explorar a complexidade dos dados, utilizando-se o método “análise de

conteúdo”.

De acordo com Lage (2011) o NVivo consiste em um

(...) dos *softwares* mais utilizados no ambiente acadêmico brasileiro, tendo sido adotado por centros de pesquisa da maioria das grandes universidades, como a Unicamp, a USP, a UFRGS, entre outras. No entanto, ainda é baixo o número de pesquisas qualitativas que usam algum tipo de *software* de apoio (p. 201).

### **3.3.7 O processo de análise**

Para organização e análise dos dados qualitativos obtidos por meio das entrevistas e grupos focais, optou-se pelo processo de categorização.

As categorias são uma maneira de classificar os dados brutos, no caso desta pesquisa, as entrevistas e os grupos focais, que foram agrupadas conforme a sua singularidade, levando em consideração os objetivos da investigação. Para esta pesquisa optou-se por um processo de categorias emergentes, ou seja, foram construídas com base nos dados coletados, a partir de um processo interpretativo.

Após a realização das entrevistas e dos grupos focais, as gravações foram analisadas e as respostas foram transcritas para, posteriormente, serem realizadas as leituras de cada uma e do seu conjunto, iniciando o processo de codificação e elaboração das categorias e subcategorias, conforme relatado por Bardin (2009), no que concerne ao processo de codificação e categorização das informações.

Para tecer o desenho metodológico, foi definido, inicialmente, o percurso a ser seguido, relacionando as etapas da pesquisa com as atividades, selecionando as possibilidades que melhor ajudaram a tratar o problema de pesquisa e respondendo aos objetivos.

Nesta pesquisa, o processo para tratamento dos dados no NVivo 12 *Plus* foi realizado em cinco etapas, conforme apresenta a tabela 16.

Tabela 16  
Etapas da pesquisa

<b>Etapas</b>	<b>Processos</b>	<b>Atividades</b>
Etapa I	Estruturação do projeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transcrição das entrevistas individuais e do grupo focal</li> <li>- Agrupamento das entrevistas em um único documento</li> <li>- Agrupamento dos grupos focais em um único documento</li> <li>- Cadastramento do projeto no NVivo</li> <li>- Importação das entrevistas para a base de dados do NVivo</li> <li>- Importação dos grupos focais para a base de dados do NVivo</li> </ul>
Etapa II	Auto Codificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leitura das entrevistas para categorização</li> <li>- Leitura dos grupos focais para categorização</li> <li>- Geração dos casos</li> </ul>
Etapa III	Codificação in vivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleção das falas e agrupamento em códigos</li> <li>- Geração dos códigos e subcódigos (entrevistas e grupos focais)</li> </ul>
Etapa IV	Categorias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agrupamento de códigos</li> <li>- Geração de categorias</li> </ul>
Etapa V	Preparação dos relatórios e gráficos da pesquisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geração dos gráficos e imagens com as informações relacionadas ao processo de análise dos dados</li> <li>- Geração dos relatórios de pesquisa</li> </ul>

Fonte: Elaborada pela autora

Cada uma das etapas do processo contém uma sequência de atividades, indicadas:

#### Etapa I - Estruturação do projeto

O projeto de Tese foi criado no NVivo 12 Plus, posteriormente, foram criadas as pastas dos dados que foram analisados. As fontes qualitativas de dados desta etapa da pesquisa foram as entrevistas realizadas com membros da Comissão de Estudos Especiais em eventos (ABNT/CEE - 142). As comissões de estudo são formadas pelas partes interessadas no tema objeto da norma a ABNT NBR 16.513. Os grupos focais foram realizados com professores atuantes nos cursos do eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer dos institutos federais de educação, ciência e tecnologia. As entrevistas foram importadas de forma agrupada em documento word para uma pasta no projeto de tese e o mesmo procedimento foi realizado com os grupos focais em pasta específica nomeada de grupo focal.

## Etapa II - Autocodificação

Nesta etapa da pesquisa, foi realizada a técnica de codificação automática por alto falante, identificando cada participante da pesquisa que passa a ser considerado um caso.

## Etapa III - Codificação *in vivo*

Para o processo de codificação *in vivo* foi realizada uma leitura flutuante de todo o material importando (entrevistas e grupos focais) e a seleção das falas para a criação dos códigos e subcódigos da pesquisa. As falas de cada entrevistado foram direcionadas aos códigos criados relativamente às referências.

## Etapa IV - Categorias

Após a criação dos códigos, estes foram agrupados com objetivo de serem identificadas as categorias de análise da pesquisa. As categorias que emergiram durante o processo de análise foram construídas levando em consideração as regras de exaustividade, exclusividade, homogeneidade, pertinência, objetividade e produtividade (Amado, 2014).

## Etapa V - Relatórios

A partir do processo informado nas etapas anteriores, as imagens representativas da pesquisa foram geradas, com objetivo de auxiliar no desenvolvimento das categorias, tendo em vista a possibilidade de se identificar os termos que aparecem com maior frequência.

Os critérios adotados para a realização da consulta de frequência de palavras, foram as 50 palavras mais frequentes, com extensão mínima de cinco letras e agrupamento de palavras derivadas e a filtragem daquelas impedidas. A delimitação das palavras foi realizada para evitar que advérbios, preposições e conjunções fossem postos em destaque na nuvem de palavras, dessa forma os termos mais frequentes são destacados pelo seu tamanho maior.

Dessa maneira, cada categoria e suas respectivas subcategorias foram analisadas individualmente e amparadas teoricamente, de modo a estabelecer a devida discussão dos resultados alcançados.

Ademais, as categorias traduzem as principais ideias identificadas nas entrevistas e grupos focais aplicados na pesquisa. A partir da convergência e frequência de palavras construiu-se as categorias e subcategorias que foram analisadas e amparadas teoricamente e serviram de base para as análises qualitativas apresentadas no capítulo 6.

### **3.4 Pesquisa quantitativa**

Com base nas respostas fornecidas pelos formulários aplicados aos três sujeitos de análise, “alunos”, “professores” e “empresários”, representados pelos seus respectivos papéis de “aprender”, “ensinar” e “aplicar”, as atividades e competências destacadas na norma técnica ABNT NBR 16.513/2016 foram colocadas em questionamento para ambos os sujeitos, no intuito de analisar a relevância e aplicabilidade da norma.

#### **3.4.1 Caracterização das amostras utilizadas na pesquisa quantitativa**

No decorrer de 2019, foi aplicado um *survey* contendo 26 perguntas fechadas aos estudantes dos cursos técnico e do tecnólogo em eventos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - *Campus* Brasília.

O inquérito por questionário (Apêndice B) obteve taxa de resposta de 91% de alunos, dos cursos técnico e tecnólogo em eventos, da população de 162 matriculados nos cursos do *campus* Brasília no ano de 2019.

A pesquisa realizada com os alunos de eventos buscou identificar os conhecimentos e atitudes trabalhados e desenvolvidos no decorrer dos cursos, assim como o desenvolvimento de competências em determinadas situações da ocupação do organizador de eventos listadas na norma técnica NBR 16513/2016.

A utilização da amostra por conveniência foi definida pela aproximação dos alunos e, conseqüentemente, facilidade de acesso ao grupo estudado, visto que a pesquisadora também atua como docente nos cursos de eventos do *campus* Brasília.

A seção A foi composta por perguntas de identificação do respondente da pesquisa, apresentadas na tabela 17.

Tabela 17

Tabela resumo da seção A de identificação dos sujeitos da pesquisa- Alunos

Pergunta	Objetivo	Aberta/Fechada/Escala	Opções de respostas
Instituição	Delimitar o <i>campus</i> pesquisado.	Aberta	
Gênero	Identificar o gênero predominante na pesquisa.	Aberta	
Idade	Identificar a prevalência de faixa etária.	Aberta	
Curso	Relacionar o nível de conhecimento, atitudes e competências aos cursos (técnico e tecnólogo).	Fechada	Técnico em eventos Tecnólogo em eventos
Módulo	Identificar o nível de conhecimento, atitudes e competências aos módulos (técnico e tecnólogo).	Fechada	Primeiro Segundo Terceiro Quarto

Fonte: Elaborada pela autora

A seção B do questionário buscou saber sobre os conhecimentos ensinados nos cursos técnico e tecnólogo em eventos. Os conhecimentos listados na pergunta foram extraídos da norma técnica 16.513/2016 (Tabela 18).

Tabela 18

Tabela resumo da seção B sobre os conhecimentos ensinados nas componentes curriculares dos cursos técnico e tecnólogo em eventos

Pergunta	Opções de escolha	Opções de respostas
<p>Indique dos conhecimentos listados, quais, até o momento, já foram trabalhados/ensinados nas componentes curriculares do seu curso.</p>	<p>Métodos de pesquisa e análise de resultados de eventos (avaliação global do evento).</p>	
	<p>Técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, com objetivo de traçar estratégias e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais, para eventos.</p>	
	<p>Técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias; legislação e código de ética da categoria.</p>	
	<p>Regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social.</p>	
	<p>Vocabulário operacional relativo à ocupação.</p>	<p>Sim/Não/ Parcialmente</p>
	<p>Regras de apresentação pessoal adequados à ocupação e requisitos de higiene.</p>	
	<p>Procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros: Lei do silêncio; Lei de direitos autorais; política nacional de resíduos sólidos, entre outras.</p>	
	<p>Aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos).</p>	
	<p>Tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos.</p>	
	<p>Normas técnicas aplicáveis a eventos.</p>	

Fonte: Elaborada pela autora

A seção C do questionário, destinado aos alunos, objetivou conhecer o nível de relevância das atitudes listadas na norma técnica 16.513/2016, na percepção dos alunos (Tabela 19).



Tabela 19

Tabela resumo da seção C das atitudes do organizador de eventos

Atitudes	Opções de respostas
Ser inovador e criativo na geração de ideias.	
Ter atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal.	
Ser otimista.	
Ser persuasivo.	
Ser empreendedor.	
Possuir raciocínio numérico aplicado aos negócios.	
Ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita.	Sem relevância pouco relevante
Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência.;	relevante muito relevante indispensável
Ter capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas.	
Ter atitude ética no trabalho e no convívio social.	
Exercer liderança.	
Valorizar a diversidade sociocultural do país.	
Ter flexibilidade.	
Ser gentil.	

Fonte: Elaborada pela autora

Por fim, na seção D do questionário, investigou-se o nível de capacitação, na percepção dos respondentes para as situações particulares da profissão de um organizador de eventos, com objetivo de indicar as cinco mais relevantes (Tabela 20).

Tabela 20

Tabela resumo da seção D das situações particulares da ocupação do organizador de eventos

Pergunta	Situações particulares	Opções de respostas
<p>A seguir estão representadas situações particulares da ocupação de um organizador de eventos. Responda sim, não ou parcialmente, considerando o seu nível atual de capacitação para cada situação.</p>	<p>Comunicar-se em outro idioma – o que pode incluir estabelecer e manter rede de contato com associações e entidades promotoras de eventos no âmbito internacional.</p>	
	<p>Realizar parceria internacional – o que inclui estabelecer e manter rede de contato com associações e entidades promotoras de eventos no âmbito internacional.</p>	
	<p>Realizar serviço de cerimonial diplomático – o que pode incluir seguir protocolo oficial em cerimônia, com participante internacional; identificar diferenças culturais.</p>	
	<p>Atuar como facilitador em eventos – o que pode incluir participar como coordenador de mesa e palestrante em curso e seminário; dar entrevista relacionada ao evento.</p>	
	<p>Tomar decisões - Deverá ser capaz de ordenar atividades e programas, assumir riscos e decidir entre alternativas.</p>	<p>Sim/Não/ Parcialmente</p>
	<p>Liderar equipes em eventos: deverá ser capaz de influenciar o comportamento do grupo com empatia e equidade visando interesses interpessoais e institucionais.</p>	
	<p>Possuir visão sistêmica e estratégica - deverá demonstrar a compreensão do evento como um todo, de modo integrado e sistêmico, bem como suas relações com o ambiente externo.</p>	
	<p>Atuar de forma criativa e possuir iniciativa - deverá ser capaz de propor e implementar, organização e logística para diversos públicos e necessidades, inovar e demonstrar um espírito empreendedor.</p>	
	<p>Exercer trabalho em equipe - deverá ser capaz de atuar de forma interativa em prol de objetivos comuns e compreender a importância da complementaridade das ações coletivas.</p>	

Fonte: Elaborada pela autora

Em novembro de 2019 e setembro de 2020, foi aplicado um inquérito direcionado aos professores do eixo tecnológico de Turismo, Hospitalidade e Lazer (T, H&L) atuantes nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. O instrumento obteve taxa de resposta de 42,4% dos professores.

Em levantamento realizado pela Rede IF Turismo et al. (2021), grupo formado por professores efetivos que atuam nos cursos do eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer da Rede federal dos institutos federais, estimou-se uma população de, aproximadamente, 170 professores atuantes nos colegiados do eixo T, H&L no Brasil. Diante dessa informação, esta pesquisa adotou este quantitativo para mensurar a população de docentes sujeitos da pesquisa. Optou-se por incluir a participação de todos os docentes efetivos no eixo tecnológico estudado na pesquisa.

Importa salientar que o Brasil é um país continental, dividido em 27 unidades federadas. Essas unidades, também conhecidas como estados, estão inseridas em macrorregiões: região norte, com sete estados; região nordeste, com nove estados; a região sul, com três estados; região sudeste, com quatro estados; e região centro-oeste, com quatro estados. Todas as regiões têm institutos federais de educação. A tabela 22 apresenta somente as unidades federadas que possuem *campi* com o eixo tecnológico estudado na pesquisa.

Tabela 21

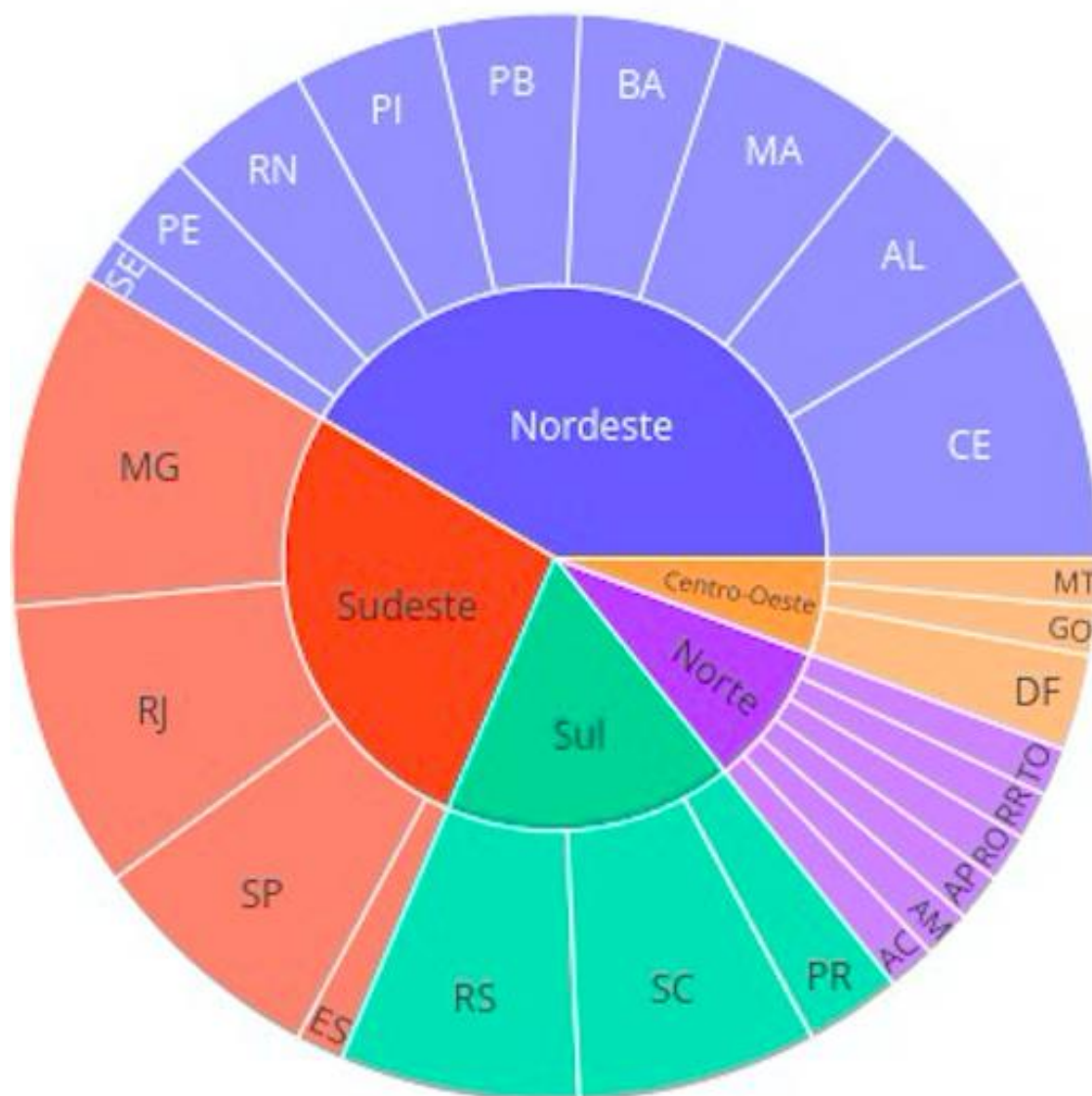
Distribuição geográfica dos *Campi* com cursos do eixo tecnológico T, H&L

<b>Região</b>	<b>Estados com cursos de T, H&amp;L</b>
Centro-Oeste	Brasília
	Goiás
	Cuiabá
Nordeste	Alagoas
	Bahia
	Ceará
	Maranhão
	Paraíba
	Pernambuco
	Piauí
	Rio Grande do Norte
Sergipe	
Norte	Amazonas
	Roraima
	Tocantins
Sudeste	Espírito Santos
	Rio de Janeiro
	Minas Gerais
	São Paulo
Sul	Santa Catarina
	Rio Grande do Sul
	Paraná

Fonte: Elaborada pela autora

De forma mais ilustrativa, a figura 2 apresenta a distribuição dos *campi* com oferta do eixo tecnológico T, H&L.

Figura 2  
Distribuição de *campi* com oferta por região



Fonte: Adaptada de Ministério da Educação. (2020c). *Plataforma Nilo Peçanha*.  
<http://plataformanilopecanha.mec.gov.br/2020.html>

A tabela 15 e a figura 3 revelam a representatividade do eixo pesquisado nesta pesquisa. Todas as macrorregiões brasileiras possuem algum curso do eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer e, do total de estados, 21, mais a capital federal ofertam, ao menos, um curso presente no rol dos catálogos nacionais de cursos técnicos ou tecnólogos. Os docentes pertencentes ao eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer estão aptos para atuar em qualquer curso dos catálogos, visto que prestam concurso público para o eixo e não para um curso em

específico. Entendido dessa maneira, os professores efetivos pesquisados nesta tese possuíam formação para atuar nos cursos e níveis (médio, subsequente ao ensino médio, superior ou pós-graduação), inclusive, no curso de eventos, objeto da pesquisa.

O instrumento aplicado aos docentes (Apêndice A), com 33 questões abertas e fechadas, além de identificar a instituição, *campus*, gênero, idade e tempo de atuação na rede federal, estabeleceu uma relação das componentes curriculares ministradas pelos professores aos conhecimentos, atitudes e resultados aplicáveis na atuação do organizador de eventos que estão listados na norma técnica NBR 16.513/2016. Os respondentes foram solicitados a indicar a utilização de técnicas e ferramentas de ensino utilizadas com maior frequência em suas aulas com base em uma escala de 1– 6, onde 6 = nunca, 5 = raramente, 4 = às vezes, 3 = quase sempre, 2 = sempre e 1 = não conheço.

A seção A do questionário buscou identificar o perfil dos docentes, como exemplifica a tabela 22.

Tabela 22

Tabela resumo da seção A de identificação dos sujeitos da pesquisa - Professores

Pergunta	Objetivo	Aberta/Fechada/ Escala	Opções de resposta
Instituição/ Campus	Localizar o público respondente.	Aberta	
Gênero	Identificar o gênero predominante dos docentes do eixo T, H&L.	Fechada	Masculino/Feminino
Idade	Identificar a predominância de gerações entre os docentes.	Escala	até 30 30 a 40 40 a 50 50 a 60 60 a 70
Quanto tempo leciona na Rede Federal de Educação Profissional.	Identificar o tempo de atuação nos Institutos federais de educação.	Fechada	1 mês a 6 meses 6 meses a 1 ano 1 ano a 3 anos 3 anos a 5 anos 5 anos a 8 anos Mais de 8 anos

Fonte: Elaborada pela autora

A seção B do questionário, destinado aos professores, teve como objetivo identificar os componentes curriculares dos respondentes, a carga horária e os conhecimentos trabalhados durante o curso de eventos, conforme descrito na tabela 23. Os conhecimentos listados foram extraídos da norma técnica 16.513/2016.

Tabela 23  
Tabela resumo, seção B do questionário - professores

Pergunta	Objetivo	Aberta/Fechada/Escala	Opções de resposta
Indique qual componente curricular foi ou é responsável nos cursos do eixo T, H&L.	Identificar as componentes dos cursos.	Aberta	
Indique a carga horária.	Identificar a carga horária de cada componente curricular.	Escala	20h 40h 60h 80h 120h mais de 120h
Dos conhecimentos listados indique quais foram trabalhados em sua componente curricular.	Conhecer e relacionar as componentes indicadas pelos professores com os conhecimentos sugeridos na norma técnica.	Fechada	Sim / Não
Indique a carga horária aproximada.	Identificar o tempo dedicado para o desenvolvimento dos conhecimentos.	Escala	20h 40h 60h 80h 120h mais de 120h

Fonte: Elaborada pela autora

As perguntas da seção C do questionário aplicado aos professores, objetivou identificar as atitudes mais desenvolvidas durante as aulas nos cursos de eventos, dentro da perspectiva docente (Tabela 24). Não houve limite de seleção, assim, cada docente pôde marcar o quantitativo de atitudes desejado.

Tabela 24

Tabela resumo da seção C das atitudes desenvolvidas durante as aulas

<b>Atitudes desenvolvidas</b>
Conhecer os tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos.
Ter atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal.
Ser otimista.
Possuir raciocínio numérico aplicado aos negócios.
Ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita.
Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência.
Ter capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas.
Ter atitude ética no trabalho e no convívio social.
Exercer liderança.
Valorizar a diversidade sociocultural do país.
Ser flexível.
Possuir senso de equipe.
Ter autonomia para estudos e pesquisas.
Ser empreendedor.
Ser persuasivo.
Ter postura democrática.
Ser gentil.

Fonte: Elaborada pela autora

A seção D foi direcionada aos resultados aplicáveis em algumas situações da atuação do organizador de eventos e se a componente curricular colaborou para o desenvolvimento desses resultados (Tabela 25).



Tabela 25

Tabela resumo da seção D do desenvolvimento de resultados

Pergunta	Aberta/Fechada/Escala	Opção de resposta
Comunicar-se em outro idioma – o que pode incluir estabelecer e manter rede de contato com associações e entidades promotoras de eventos no âmbito internacional		
Realizar parceria internacional – o que inclui estabelecer e manter rede de contato com associações e entidades promotoras de eventos no âmbito internacional		
Realizar serviço de cerimonial diplomático – o que pode incluir seguir protocolo oficial em cerimônia com participante internacional; identificar diferenças culturais	Fechada	Sim / Não
Atuar como facilitador em evento – o que pode incluir participar como coordenador de mesa e palestrante em curso e seminário; dar entrevista relacionada ao evento		

Fonte: Elaborada pela autora

Por fim, a seção E do questionário, buscou conhecer as técnicas e ferramentas de ensino utilizadas com maior frequência durante o desenvolvimento das aulas, como, também, identificar as que obtiveram maior resultado para o desenvolvimento de competências nos alunos (Tabela 26).

Tabela 26

Tabela resumo da seção E das técnicas e ferramentas de ensino utilizadas

Pergunta	Aberta/Fechada/Escala	Opção de resposta
Quais as técnicas e ferramentas de ensino elencadas foram utilizadas com maior frequência durante o desenvolvimento de suas aulas.	Fechada	Situações problema Análise de visitas técnicas <i>Design thinking</i> <i>Canvas business plan</i> Viagens de estudo Simulação de organização de eventos Realização de eventos Estudo e análise de artigos científicos Seminários em grupo Estudo sistematizado Elaboração e execução de projetos
Deixe aqui alguma técnica, abordagem e/ou ferramenta de ensino que você utilizou e que não foi mencionada em nenhum dos itens anteriores:	Aberta	
Na sua opinião, quais técnicas apresentaram um melhor resultado no que se refere a motivação e envolvimento dos alunos com o tema tratado?	Aberta	

Fonte: Elaborada pela autora

Em continuidade, no terceiro grupo pesquisado, verificou-se, na perspectiva dos empregadores do setor de eventos, as competências e atitudes consideradas mais relevantes no processo de seleção e contratação de colaboradores.

A amostra de empregadores foi definida de forma aleatória, a partir do banco de dados das Associação Brasileira de Empresas de Eventos (ABEOC Brasil) e do Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur) das empresas organizadoras de eventos

O cadastur não é obrigatório para todas as empresas, apenas para meios de hospedagem e acampamento, agência de turismo, transportadoras turísticas, parques temáticos e organizadoras de eventos, sendo obrigatório com a publicação da lei no 11.771/2008.

O instrumento de pesquisa, contendo oito perguntas, foi aplicado, inicialmente, em novembro de 2019, antes da pandemia de Covid -19, com 101 respondentes e, posteriormente, em setembro do ano de 2020, obtendo 104 respostas com a participação de empregadores do setor de eventos situados em diferentes estados brasileiros.

O advento da pandemia fez com que houvesse a necessidade de realizar duas versões da pesquisa, com objetivo de identificar se houve alteração nas competências e atitudes necessárias no mercado de trabalho em eventos, durante o período pandêmico.

O inquérito aplicado aos empregadores (Apêndice C, Apêndice D), nos dois momentos da pesquisa, utilizou como referência a mesma normativa (NBR 16513/2016), base nos inquéritos dos professores e alunos da rede federal de educação profissional. A tabela 27 apresenta a seção A de identificação dos empregadores em eventos participantes da pesquisa.

Tabela 27

Tabela resumo da seção A dos sujeitos da pesquisa - empregadores em eventos

Pergunta	Objetivo	Aberta/Fechada	Opções de respostas
Estado de atuação	Localizar o respondente.	Aberta	
Tempo de atuação	Identificar o tempo no mercado de eventos.	Aberta	
Categoria da empresa	Relacionar o tipo de empresa com o conhecimento da norma.		Organizadora de eventos Decoração Cerimonial Casa de festas Meios de hospedagem Clubes e afins Bares e restaurantes Outros
Conhecimento da Norma técnica 16.513/2016	Identificar o nível de abrangência e conhecimento da norma entre os empregadores.	Fechada	Sim Não
Aplicação da Norma técnica 16.513/2016	Identificar o nível de abrangência e aplicação da norma.		Sim Não

Fonte: Elaborada pela autora

A seção B, apresentada na tabela 26 do questionário, continha perguntas relacionadas às competências e atitudes listadas na Norma técnica 16.513/2016. Os empregadores tiveram que selecionar as competências que consideraram mais importantes no processo de seleção e contratação de colaboradores para os eventos. O respondente pôde selecionar quantas competências e atitudes julgaram ser importantes (Tabela 28).

Tabela 28  
Segunda seção de perguntas aos empregadores em eventos

(Continua...)

<b>Competências relevantes para seleção e contratação</b>
Conhecer sobre métodos de pesquisa e análise de resultados do evento (avaliação global do evento);
Dominar técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, para traçar estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais;
Saber técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias; legislação e código de ética da categoria;
Aplicar regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social;
Conhecer o vocabulário operacional relativo à ocupação;
Ter apresentação pessoal adequados à ocupação e requisitos de higiene;
Conhecer procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros, Lei do silêncio; Lei de direitos autorais; política nacional de resíduos sólidos, entre outras;
Identificar os aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos);
Conhecer os tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos;
Dominar as normas técnicas aplicáveis;
Ser inovador e criativo na geração de ideias;
Ter atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal;
Ser otimista;
Ser persuasivo
Ter postura democrática;
Ser empreendedor;

Fonte: Elaborada pela autora

Tabela 28

Segunda seção de perguntas aos empregadores em eventos

(Conclusão)

Competências relevantes para seleção e contratação
Ser flexível;
Ser gentil;
Ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita;
Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência;
Ter capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas;
Ter atitude ética no trabalho e no convívio social;
Exercer liderança;
Valorizar a diversidade sociocultural do país.

Fonte: Elaborada pela autora

Por fim, na seção C do questionário, representada na tabela 29, questionou-se os empregadores sobre a atual situação pandêmica, os desafios do setor e as competências prioritárias em momentos de crise e pós-crise.

Tabela 29

Competências e atitudes em momentos de crise e pós crise

Pergunta	Objetivo	Aberta/Fechada	Opções de resposta
Na atual situação de pandemia, considera que os profissionais de eventos, têm as competências e atitudes adequadas para lidar com os desafios do setor?	Compreender a influência da pandemia no setor de eventos.	Fechada	Sim Não Parcialmente
Qual competência ou atitude considera prioritária ao profissional de eventos em momentos de crise e pós crise? (Pode citar mais de uma)	Compreender a hierarquia das competências em momentos de crise.	Aberta	

Fonte: Elaborada pela autora

Em suma, os questionários foram aplicados a três sujeitos específicos, alunos, professores e empregadores envolvidos no setor de eventos, sendo que cada grupo possui o seu tipo de atuação. Os alunos representam o grupo de futuros profissionais, os professores são os formadores e os empregadores responsáveis pelo recrutamento e seleção dos organizadores de eventos.

A realização da análise triangular dos dados dos três grupos, permitiu realizar uma correspondência entre o “saber”, o “saber-fazer” e o “fazer-acontecer”, em consonância com o que propõe os objetivos da pesquisa, como também a questão problema definida para esta tese.

### **3.4.2 Técnica de recolha de dados**

Os questionários foram aplicados de forma *on-line*, por meio da plataforma Google, para o grupo de alunos. A pesquisadora agendou momentos durante as aulas com intuito de explicar o objetivo do questionário para, posteriormente, enviar o *link* do questionário por *e-mail* ao grupo de alunos das classes visitadas.

A recolha de dados entre os professores ocorreu via *e-mail* institucional dos docentes divulgados na Rede IF Turismo et al., como também para todos os docentes pertencentes ao colegiado dos cursos em que a pesquisadora atua.

Em relação a recolha de dados dos empregadores, foi realizada pesquisa nos bancos de dados da ABEOC Brasil e do Cadastur, e enviado o *link* da pesquisa via *e-mail* das empresas cadastradas.

### **3.4.3 Validação dos instrumentos de recolha de dados**

A validação dos questionários ocorreu por intermédio da aplicação de testes com todos os grupos citados (alunos, professores e empregadores). A pesquisadora encaminhou os questionários para 10 representantes de cada grupo pesquisado, solicitando a contribuição e análise do instrumento.

O instrumento direcionado aos docentes foi enviado para professores dos cursos de Turismo, Hospitalidade e Lazer para aplicação teste.

O questionário para os empregadores foi testado com gestores de empresas e produtores de eventos que atuam no mercado.

Após a aplicação do questionário teste, a pesquisadora, em conjunto com os professores orientadores, realizou os ajustes apontados e descartou as respostas testes.

#### **3.4.4 O processo de análise quantitativa**

O processo analítico percorrido nesta tese perfaz três fases a saber:

1. Análise das percepções individuais dos sujeitos de estudo, com o objetivo de compreender a relevância dos itens da norma, nas duas esferas de atuação, acadêmica e mercado de trabalho.
2. Análise das percepções conjuntas dos sujeitos de estudo, com o objetivo de compreender a concordâncias e discordâncias entre os sujeitos, em relação a cada um dos itens da norma.
3. Análise das correspondências dos itens da norma, com base nas percepções dos sujeitos de estudo, com o objetivo de compreender os fatores não observáveis resultantes das percepções conjuntas analisadas, identificando, assim, pontos fortes e fracos na compreensão e aplicabilidade norma nas diferentes esferas de atuação.

Desta forma, foram realizados levantamentos das percepções individuais dos grupos de sujeitos, no intuito de mapear, entre as componentes da norma, as que mais se destacam quanto ao aprendizado e aplicabilidade.

Para análise quantitativa foi utilizado o software R, um programa disponível gratuitamente para a realização de análises estatísticas.

Posteriormente, com base na aplicação das questões aos diferentes sujeitos de estudo, foram criadas hipóteses estatísticas para avaliação da associação entre as opiniões coletadas de cada grupo de sujeitos de estudo, comparados por meio de subgrupos de itens, doravante representados pelo agrupamento de questões. Criou-se cenários de concordância e discordância que foram avaliados em função do objetivo geral do estudo que buscou analisar a relevância da norma na formação e empregabilidade dos alunos dos cursos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer.

Nesta etapa foi utilizado o teste do qui-quadrado de Pearson<sup>1</sup>, que se destina a testar a probabilidade de uma distribuição observada ser devida ao acaso. Também é chamada de estatística *Goodness of fit*, porque mede quão bem a distribuição observada de dados se ajusta à distribuição que é esperada se as variáveis forem independentes. Em geral, é um teste projetado para analisar dados categóricos. Isso significa que os dados foram contados e divididos em categorias.

Por fim, foram avaliadas as possíveis resultantes das opiniões dos sujeitos de estudo, com o objetivo de mapear componentes de força da norma, que expliquem fatores não observáveis, porém, diretamente responsáveis pela maior ou menor absorção de seus conceitos e aplicabilidade pelos envolvidos no processo de sua divulgação.

### **3.5 Síntese conclusiva**

O presente capítulo contextualizou a trajetória metodológica realizada pela pesquisadora. Apresentou a demarcação científica da pesquisa, as definições de abordagens qualitativa e quantitativa, as tabelas resumo dos questionários e entrevistas, identificação e localização dos sujeitos da pesquisa, fases de testes e processo de aplicação, problema de pesquisa e objetivos.

Em relação à pesquisa qualitativa, foram apresentados os instrumentos e métodos de coletas dos dados das entrevistas e grupo focal, a análise realizada dentro da perspectiva da análise de conteúdo, o *software* utilizado e o desenho percorrido para codificação dos dados e geração dos resultados e imagens.

No que tange a pesquisa quantitativa, foram apresentadas as três fases percorridas: a análise das percepções individuais dos sujeitos de estudo; a análise das percepções conjuntas dos sujeitos de estudo; e a análise das correspondências dos itens da norma, com base nas percepções dos sujeitos de estudo.

---

<sup>1</sup> Teste estatístico, proposto pelo matemático inglês Karl Pearson (27 de março de 1857 a 27 de abril de 1936), cujas propriedades foram investigadas no artigo "On the criterion that a given system of deviations from the probable in the case of a correlated system of variables is such that it can be reasonably supposed to have arisen from random sampling", *Philosophical Magazine*. Series 5. 50 (302): 157-175.



A utilização das abordagens qualitativa combinada com a quantitativa na pesquisa, permitiu uma triangulação de dados que favoreceu a percepção e análise dos achados, que são apresentados nos capítulos seguintes.

Para além dessas etapas, destaca-se a pandemia, que abalou as estruturas da educação profissional com mudanças de hábitos, métodos e avaliações que precisam ser inseridos na pesquisa, o que acarretou novas aplicações e análises com os grupos envolvidos.

No próximo capítulo, são apresentadas as análises qualitativas que emergiram dos dados coletados no decorrer da pesquisa e confrontados com as teorias estudadas e apresentadas como referencial teórico, centrados na questão de investigação e nos objetivos definidos para a pesquisa.

## **4 Análise de dados da pesquisa qualitativa**

Neste capítulo são apresentados os resultados das entrevistas realizadas com especialistas em eventos que compuseram a comissão responsável pela elaboração da norma técnica 16.513/2016, como também, os resultados dos grupos focais realizados com professores dos cursos do eixo tecnológico de Turismo, Hospitalidade e Lazer.

De forma a facilitar a análise e leitura dos dados obtidos utilizou-se gráficos, tabelas, imagens com frequência de palavras que ilustram a interligação entre a estrutura teórica e a análise empírica, demonstrando os objetivos propostos para responder à pergunta da pesquisa.

Percebeu-se que os dados qualitativos e quantitativos se tornaram complementares. A realização das análises dos dados coletados em todos os instrumentos (quantitativos e qualitativos) corroboram, sobretudo, para o entendimento da pertinência da pesquisa para os setores envolvidos.

### **4.1 Análise das entrevistas**

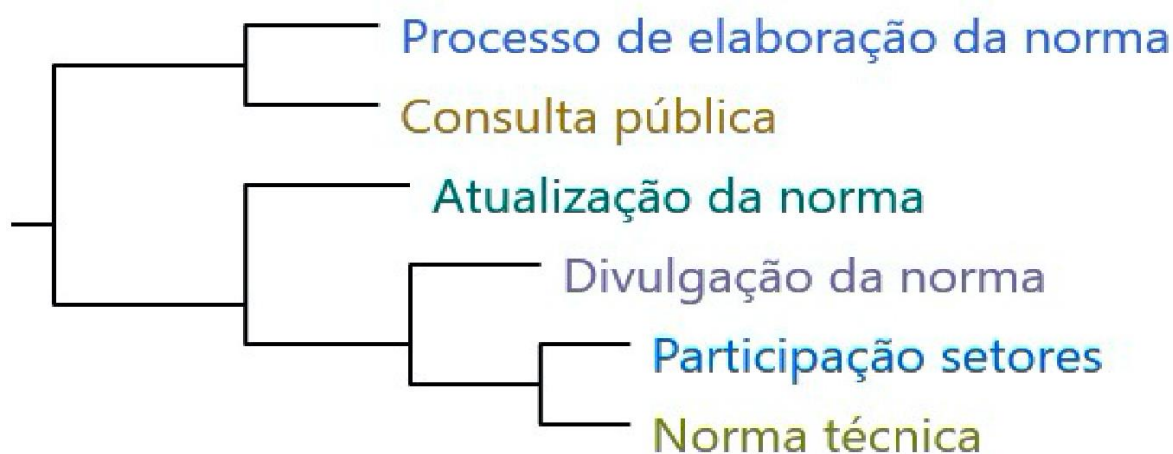
Apresenta-se agora os dados analisados das entrevistas realizadas de forma *on-line*, com quatro membros que fizeram parte da comissão especial de gestão de eventos (ABNT/CEE-142).

#### **4.1.1 Categorização das entrevistas**

A análise dos dados seguiu as categorias definidas para as entrevistas apresentadas na figura 3. A escolha por categorias exige exclusividade, ou seja, elas não devem permitir a repetição de conteúdo (Bardin, 2009). Entretanto, não significa dizer inexistência de relação entre elas, visto que existe um significado e uma inter-relação que atendam aos objetivos da pesquisa antes e após a pandemia.

Figura 3

Cluster por similaridade de palavras



Fonte: Dados da pesquisa a partir do *software* NVivo

As entrevistas foram realizadas com a Comissão Especial de Gestão de Eventos (ABNT/CEE - 142) e procurou ir ao encontro dos objetivos específicos do estudo para compreender o processo de elaboração da norma técnica, objeto desta pesquisa, como também, compreender o quanto uma norma publicada em 2016, ainda se encontra atual para o atendimento das demandas do mercado

Após serem identificadas as categorias de análise da pesquisa, por meio da utilização do *software* Nvivo, a partir da leitura flutuante do material transcrito e com amparo do método de análise de conteúdo (Bardin, 2009), passou-se para uma análise a partir da dimensão descritiva. Concomitantemente, apresenta-se uma análise interpretativa, que emerge da forma como a pesquisadora observa e investiga o seu objeto de estudo, fundamentado no arcabouço teórico.

O principal objetivo da análise de conteúdo é a inferência e, isso, se torna cada vez mais comum entre pesquisadores o combinado de duas abordagens, como é o caso desta pesquisa que se ampara em um método misto, de abordagens qualitativa e quantitativa.

Após a realização da codificação automática por temas, emergiram as categorias representadas na figura 3. Essas categorias têm a incumbência de aglutinar todas as unidades de sentido que trazem à tona os objetivos de investigação que buscou-se atingir.

#### **4.1.2 Análise das entrevistas por categorias**

Nesta seção, apresentamos as análises das entrevistas com os especialistas da comissão da ABNT Nº 142. Nas seis categorias apresentadas são destacados trechos das entrevistas que corroboram para a compreensão do processo de elaboração de uma norma técnica: como ocorre e qual o nível de participação dos interessados por meio da consulta pública; qual a opinião dos especialistas sobre a atualização e divulgação da norma; e, em que medida todos os setores interessados no conteúdo da norma técnica participaram e contribuíram para a sua concepção, assim como a própria norma técnica e sua contribuição.

##### **4.1.2.1 Categoria 1 - Processo de elaboração da norma**

Para a categoria 'Processo de elaboração da norma', procurou-se identificar o processo utilizado para a elaboração da norma técnica 16.513/2016. Observou-se entre os respondentes a unicidade quando relatam as etapas do processo, explicando que na época da elaboração da norma NBR 16.513, as reuniões eram itinerantes. Cada mês ocorria em um estado onde um dos membros da comissão residiam. Depois, as reuniões passaram a ser fixas no estado de São Paulo e, após o início da pandemia, elas passaram a ocorrer de forma *on-line*, conforme observado nos seguintes relatos: “eles decidiram que seria em São Paulo, porque era o lugar onde tinha mais pessoas participando” (E1); “o número de São Paulo sempre era grande e, desta forma, resolvemos concentrar as reuniões em São Paulo” (E4); e, “até o início deste ano, elas eram mensais e presenciais. A partir do momento da pandemia, as reuniões passaram a ser *on-line*” (E3).

Em relação a periodicidade das reuniões, observou-se que, com o início da pandemia a frequência das reuniões passou a ser quinzenal, diferentemente do que ocorria antes da Covid-19, quando as reuniões eram mensais, sendo observado nas seguintes respostas: “essas primeiras normas a gente se reunia uma vez por mês. Mas, essa que a gente tá fazendo atualmente, como é virtual, a

gente está fazendo a cada 15 dias” (E3); e, “as reuniões eram mensais com 11 reuniões anuais” (E1).

Quando questionados sobre a principal motivação para elaboração da norma técnica 16.513/2016, destaca-se na fala dos especialistas a vontade de ver o mercado de eventos mais profissionalizado. Um dos entrevistados relata: “estamos fazendo alguma coisa para o mercado nacional de eventos, porque ele é um setor que não é reconhecido” (E3); e, “necessidade de regulamentação do setor” (E1).

Foi perguntado como ocorriam as divisões e distribuições das tarefas e se foram realizados estudos prévios sobre os conhecimentos, atitudes e competências necessárias aos organizadores de eventos. Um dos especialistas relatou: “os grupos se organizavam naturalmente, as tarefas eram distribuídas de formas democráticas, e de acordo com interesse, conhecimento e disponibilidade de cada um, porque requer pesquisa e dedicação, tempo para escrever” (E3). Outro afirmou que “para acelerar os trabalhos, o nosso coordenador sempre nos trazia normas correlatas que eram utilizadas como texto-base para fazermos trabalhos de adequação às nossas necessidades” (E2).

Os especialistas enfatizaram também a complexidade no processo de elaboração de uma norma técnica e o nível de dedicação necessário para que seja atingido um resultado satisfatório. Como afirmou o membro da comissão:

Fazemos um planejamento, com as tarefas ou metas para cada reunião. Então, não é um processo simplificado. Ele não é simples. Ele exige uma demanda de tempo. Ele exige muita assertividade e consenso da comissão. Nós não trabalhamos com votação. Nós trabalhamos com consenso. Em primeiro lugar, são levantados os principais tópicos da norma que vai ser estudada ou feita, sempre com base nas orientações da ABNT e com base nas necessidades do objeto de estudo propriamente dito. (E4)

A complexidade citada para a elaboração de uma norma técnica para o setor de eventos tem, em grande parte, respaldo no atual espaço que o setor de eventos ocupa como atividade econômica e social, geradora de benefícios para empreendedores, destinos turísticos, assim como comércio, restaurantes, meios de hospedagem e transporte, ou seja, com reflexo em toda a comunidade (Brito & Fontes, 2002; Nakane, 2013).

Com relação ao tempo investido pela comissão até o momento da consulta pública, isto é, o tempo de elaboração da norma, os entrevistados mencionaram um período de, no máximo, um ano e seis meses e, no mínimo, um ano. Isso atesta um processo que demanda tempo de trabalho relativo para ser concluído, como observado nos seguintes relatos: “olha, vai mais ou menos uma média de um ano, mais ou menos”; “depende de cada norma, mas eu estimaria para essa, algo em torno de 10 meses a um ano”. Uma das entrevistadas foi mais precisa na informação, inclusive, relatando o tempo que foi necessário para as revisões dos técnicos da ABNT.

Ela demorou um ano e seis meses para ser feita. Aproximadamente, quatro meses ela foi para a revisão dos técnicos da ABNT. Nós fazemos a nossa revisão, depois ela segue para revisão pelos técnicos da ABNT (...) depois, ela volta para a comissão. Caso tenha sugestões de alterações, ela é revisada novamente, aí ela é publicada. (E3)

Constata-se a partir dos relatos que o processo de elaboração de uma norma técnica da ABNT exige dedicação por parte dos membros da comissão. Não é uma tarefa rápida e fácil, pois exige estudo, debate, escuta, consenso, disponibilidade de tempo e vontade de contribuir. Os especialistas que compõem as comissões são voluntários na atividade, em alguns casos, da iniciativa privada, em outros, representantes de entidades de classe, associações do setor e academia.

#### **4.1.2.2 Categoria 2 - Consulta pública**

Uma das etapas do processo de elaboração da norma é o momento em que ela é disponibilizada para consulta pública. Vale destacar a relevância de recolher as opiniões das diversas áreas envolvidas com o setor de eventos para obtenção de uma norma técnica que contemple ao máximo as demandas e necessidades de todos os envolvidos.

Contudo, observou-se pela fala dos entrevistados, que na época em que foi realizada a consulta pública da norma técnica 16.513 não houve uma adesão significativa da sociedade com contribuições para o aprimoramento da normativa. Como apresentado pela especialista: "o retorno provavelmente tenha sido menos

do que nós desejávamos, até por desconhecimento ou por desinteresse” (E2). Outro entrevistado afirmou que algumas contribuições foram feitas, porém, sobre assuntos que constavam no texto e não haviam sido entendidos corretamente: “às vezes tem. Mas, às vezes, coisas que já tá na norma e que foi interpretado de uma forma diferente” (E4)

O período disponibilizado para consulta pública, como também o retorno para análise das contribuições da sociedade, foi mencionado por um especialista:

A consulta nacional leva, aproximadamente, 60 dias, ou 90 dias, mas essa foi 60 dias. Fechada a consulta pública é reunido novamente um grupo para a avaliação dessas sugestões e, aí, o grupo decide acatar ou não essas sugestões que foram obtidas em consulta pública. (E1)

No relato a seguir, pode-se perceber que, para além do fator quantitativo, que foi mencionado anteriormente, as contribuições oriundas da consulta pública também não representaram, qualitativamente, uma diferença no resultado final da norma técnica. Como registra a seguinte especialista: “não foram tantas as modificações que ocorreram depois da consulta pública não, mas tiveram” (E3).

Contudo, vale salientar que o setor de eventos no Brasil, nos últimos anos, tem se empenhado para organizar e legalizar a atividade. Um exemplo é a Lei Geral do Turismo (Lei 11.771/2008) e o decreto 7.381/2010 que obrigam as empresas organizadoras de eventos a se cadastrarem junto ao Ministério do Turismo. Dessa forma, todo edital de licitação que preveja a contratação de serviços de organização de eventos, exige a apresentação do certificado junto ao Ministério do Turismo – Cadastur -, como organizadora de eventos.

Assim, mesmo não havendo uma participação ativa no setor, no que diz respeito a contribuições durante a consulta pública, percebeu-se um movimento de organização e regulamentação, impulsionado, inicialmente, pelo poder público que, com o passar dos anos, se reflete em mudanças na iniciativa privada. Incluiu-se aqui, a ação de elaboração da norma técnica 16.513, entre outras relacionadas aos eventos, como resultado desse processo de assegurar a padronização, normatização e qualidade na prestação dos serviços de eventos.

#### 4.1.2.3 Categoria 3 - Atualização da norma

A categoria “Atualização da norma” que emergiu do processo de codificação automática é fundamental para atingir o objetivo da pesquisa de compreender o quanto uma norma publicada em 2016, ainda está atual, para o atendimento das demandas do mercado antes e após a pandemia.

A literatura aponta que, nos últimos 40 anos, o mundo sofreu com uma série de grandes crises sanitárias, porém, nenhuma teve implicações semelhantes para o mundo como a pandemia da Covid-19 (Gössling et al., 2020). De acordo com os relatos dos especialistas, notou-se que a ocorrência da pandemia de Covid -19 influenciou sobremaneira a opinião de todos no que se refere a necessidade de atualização da norma, independentemente de existir um padrão determinado de tempo para se colocar alguma em revisão. O advento da pandemia trouxe uma gama de alterações no setor de eventos que, inevitavelmente, acarretaria em transformações nos conhecimentos, atitudes e competências dos profissionais que atuam como organizadores de eventos. Como foi mencionado por um dos respondentes:

Penso que a norma precisará ser toda revista. A pandemia fez o nosso mundo mudar. Quando iniciamos nossos trabalhos, tínhamos o levantamento estatístico feito pela Universidade Federal Fluminense como parâmetro inicial dos trabalhos, porém, a crise que mergulhamos fez com que os dados levantados pela UFF fossem todos descartados para iniciarmos uma “nova realidade”. Agora, depois desta pandemia, há uma “nova realidade” ou “novo normal”. (E4)

Os entrevistados enfatizaram também que o crescimento dos eventos *on-line* durante a pandemia, requer novas competências que precisam ser revistas ou incluídas na norma técnica de 2016, conforme relata a especialista (E3): “claro que eu acho! Ainda mais num cenário de pandemia. Dá pra inserir algumas coisas, principalmente, pelo crescimento de eventos *on-line*, mas aquelas continuam válidas também, na minha opinião”.

Ressalta-se a emergência em analisar os atuais contextos reais do mercado de eventos, ou seja, as alterações do setor para, então, reavaliar as novas competências que precisam ser desenvolvidas nos profissionais que irão se inserir no mercado, como também formações continuadas aos que já atuam.



Isso, possibilita o desenvolvimento da capacidade de agir, intervir e decidir nas mais diversas situações e resolução de problemas. (Leite, 1996; Kuenzer, 2000b; Ramos & Bnto, 2006; Zabala & Arnau, 2010; Irigoien & Vargas, 2002).

Pode-se observar que já existia um padrão estabelecido para reavaliação das normas com o objetivo de primar pela atualidade do que é estabelecido pela comissão de especialistas, conforme explica o especialista (E1): “qualquer norma, ela tem o período x, me parece ser quatro anos. São quatro anos e ela vai de novo para uma reavaliação. A comissão decide se reavalia ou não”.

Independente da ocorrência de uma pandemia, normas técnicas, assim como, planos de curso, projetos pedagógicos, precisam ser revisitados e, para tanto, faz-se necessário a definição de um período de tempo para que esse trabalho seja realizado. Esse intervalo de tempo, geralmente, é definido institucionalmente, isto é, cada instituição determina os intervalos em que serão realizadas revisões de conceitos, textos e de organização dos documentos. A tarefa de observar e analisar o que foi registrado precisa ser realizada em conformidade com as mudanças ocorridas no mundo do trabalho ou, como afirma (Pacheco, 2010), observando os arranjos produtivos locais em favor de um desenvolvimento local, somente assim, tais revisões serão consideradas completas e úteis para os todos os envolvidos.

Contudo, no que diz respeito a norma técnica 16.513/2006, alguns especialistas reforçaram a necessidade de uma revisão textual e de conceitos, como pode ser percebido no relato a seguir. Interessa notar que, para elaboração da norma técnica, faz-se necessário uma definição dos conceitos que serão seguidos, fundamentados em estudos e referências de amplitude nacional para respaldar todo o conteúdo desenvolvido no documento.

Acredito que essa norma carece, sim, de reavaliação. Eu já tinha dito isso para uma das pessoas, mais especificamente, para o coordenador da atual comissão e, eu, particularmente, sugiro fazer alteração aí. Eu, como profissional... Eu percebi uma confusão textual de conceitos entre habilidade e atitude. Vejo habilidades mais como aptidões e, onde foi colocado atitude, que são posturas no meu entendimento, ficou mais como aptidão, desse profissional. Eu, realmente, faria uma intervenção aí. (E3)

Os especialistas enfatizaram ainda a importância da norma para a valorização profissional do organizador de eventos, uma vez que ela apresenta as atividades que podem ser realizadas por esse profissional, as quais demandam conhecimentos e competências específicas. Com isso, demonstra a complexidade e importância desse profissional para a garantia de eventos de qualidade, seguros e que comuniquem com o público interno e externo de forma adequada, de forma a atingir os objetivos propostos e a finalidade do evento, conforme aponta a entrevistada (E2): “o empresário que vai contratar o organizador de eventos, reconheça a importância desse profissional. Ele pode avaliar melhor, se esse profissional tem ou não todas as competências que ali estão”.

#### **4.1.2.4 Categoria 4 - Divulgação da norma**

Na categoria que analisa a “Divulgação da norma”, percebeu-se uma divisão de opiniões entre pouco conhecida, conhecida superficialmente e conhecida, mas pouco utilizada. Para alguns dos respondentes, a norma é conhecida pelos profissionais de eventos, como pode ser constatado no relato de (E1): “dentro do nosso mundo, ou rol dos profissionais que trabalham com eventos, penso que sim, porém ela ainda precisa atingir os nossos contratantes e os órgãos públicos que precisam ser melhor instruídos para que cada norma seja seguida”.

Ou ainda, como a seguinte especialista declara:

Não. Eu estava tentando ser imparcial, mas as pessoas não conhecem nosso setor produtivo, desconhecem o setor acadêmico, os professores sabem da existência dessas normas, os alunos desconhecem, às vezes, é muito superficial e só sabem que existe, que existe uma ABNT. Enfim, realmente, ninguém conhece e, eu, vejo assim, como um papel de todos nós, quando vamos dar uma palestra, quando vamos dar algum curso, informar essas pessoas que existem essas normas e o quanto elas são importantes para o nosso mercado. Eu acho que é o papel de cada um. Não quero dizer que o professor tenha que conhecer a norma, mas ele precisa saber que ela existe, passar a informação para o aluno. (E3)

Há, ainda, especialista que considera a norma pouco conhecida e indica como um dos principais motivos o fato do acesso a ela ser comercializado, conforme verificado no seguinte relato: “muito pouco, por que eu acho que não

tem uma divulgação muito boa por parte da ABNT. Olha! Para você ter uma ideia, se não me engano a norma custa entre 150 a 200 reais. A empresa ou o aluno não vai comprar isso, vai?” (E2).

Constatou-se, no caso das instituições de ensino, que as normas costumam ser adquiridas para suas bibliotecas, uma vez que o acervo bibliográfico, documental e de periódicos consta como item de avaliação e reconhecimento de cursos superiores, por parte do Ministério da Educação. Porém, essa realidade não se aplica ao setor privado, portanto nota-se a necessidade de maior divulgação da norma pelo setor privado.

Ainda no que se refere a participação da ABNT e da comissão de especialistas na divulgação da norma técnica, obteve-se a seguinte informação de uma das entrevistadas:

Nós pedimos uma reunião, esse ano, com a assessoria de imprensa da ABNT, justamente para saber como podemos fazer esse trabalho de divulgação, porque os outros setores, que estão lá, não de eventos, eles divulgam em revistas, nas revistas da própria ABNT, sempre tem alguma nota. Neste momento, não temos esse espaço, mas, não por culpa da ABNT, porque nós, realmente, ou esquecemos ou, enfim, não nos preocupamos com isso. Estamos fazendo o planejamento para isso. Hoje, nosso maior meio de divulgação é a própria comissão, quando chamamos pessoas de fora. A cada reunião, vem pessoas de fora e, elas, vão sabendo que existe a comissão, vão divulgando para outros. Então, é um processo boca a boca. Hoje, nós começamos a fazer uma rede social, como *instagram*. Enfim, estamos engatinhando. (E3)

Com efeito, é notável que não existe um processo de divulgação estabelecido pela ABNT. O que ocorre são iniciativas informais dos membros da comissão em eventos, por meio de palestras ou outras ações que contribuem para disseminação do conhecimento. Conforme observados no relato a seguir:

Não tem processo estabelecido pela ABNT. Ela divulga em veículos públicos de alta abrangência e, muitas vezes, ele é até puxado pela comissão. Eu lembro que, na época, eu fiz uma palestra na ABAV, Associação Brasileira de Viagem. Então, tinha divulgação nesse sentido. Tinha divulgação “batendo portas”. Então, a gente procurava veículos do segmento para tentar divulgá-las, mas é um processo muito proativo das instituições que julgam ser importante aquilo. Não tem nenhum processo estabelecido. (E4)

Tornar a norma e seu conteúdo conhecida pelas empresas, associações, entidades de classe, instituições de ensino e todo o setor produtivo da cadeia de eventos é uma das formas de assegurar a formalidade e o profissionalismo. Ainda que a respectiva norma não seja de caráter obrigatório e, sim, consultivo. Sendo significativo se realizar uma divulgação abrangente para, inclusive, combater os “paraquedistas” como mencionou uma das especialistas entrevistadas.

#### **4.1.2.5 Categoria 5 - Participação setores**

A quinta categoria se refere à “Participação dos setores”, ou seja, as representatividades institucionais presentes na comissão de especialistas que atuaram na elaboração da norma técnica 16.513/2016.

A partir dos comentários dos entrevistados, observou-se que a representatividade da comissão foi muito direcionada para entidades e associações representativas do mercado de eventos, tendo pouca participação de instituições de ensino, públicas ou privadas ou entidades representativas do setor turístico.

Essa observação preocupa, em especial, pelo fato de a academia ser a instituição que forma os futuros profissionais e que possuía uma pequena representatividade no período de elaboração da norma que especifica as competências profissionais do organizador de eventos. Conforme notou-se nos seguintes relatos: “olha, tinha mais participação de empresa do que instituição de ensino” (E2); e “representatividade tinha, mas não na medida como hoje, como seria o adequado” (E4).

Em contrapartida, contou-se com um depoimento que relata a participação de algumas instituições de ensino à época da elaboração da norma em questão: “sim. Tivemos representantes da Academia (USP, FAAP, MACKENZIE, ESPM, dentre outras), além da Academia Brasileira de Eventos e outras entidades do setor, tais como a ABEOC, UBRAFE, ABRAFESTA” (E1).

Esta afirmação revela que havia representatividade, inclusive, da academia, porém, com maior destaque para a iniciativa privada e associações de classe, como as referidas Associação Brasileira de Empresas de Eventos

(ABEOC); Associação Brasileira de Eventos (ABRAFESTA); União Brasileira dos Promotores de Feiras (UBRAFE).

Outrossim, também se atentou para a falta de outras entidades do setor de turismo e eventos ou de turismo de eventos que atuam diretamente com captação de eventos para os destinos turísticos. Conforme indica a OMT (2003), o mercado de eventos tem-se tornado um segmento altamente especializado e relevante para o setor turístico, pois estimulam as viagens e o consumo, o que justifica o interesse dos órgãos governamentais na captação de eventos nacionais e internacionais (Marujo,2012).

Em 2021, ano em que foram realizadas as entrevistas, a situação relativa à representatividade já estava alterada, conforme indica o entrevistado (E2):

(...) agora está mais representativa que em 2016. A comissão conta com arquitetos, engenheiros de segurança do trabalho, setor do turismo em geral, acadêmicos, associações de eventos, sindicatos de eventos, advogados, especialistas em eventos, organizadores de eventos, administradores de locais para eventos, pessoas que atuam no mercado de feiras turismo de negócios e outras, montadoras de feiras, *stands* e outros mais.

Todavia, observou-se a ausência de instituições de ensino profissional, como é o caso da Rede Federal de Educação Profissional que, em 2019, contava com 661 unidades, dentre essas, 24 *campis*, que ofertam os cursos de eventos nas modalidades (médio, médio subsequente ou superior), conforme dados disponibilizados na plataforma Nilo Peçanha em 2021. Essa informação revela a representatividade nacional dos Institutos Federais na formação dos profissionais de eventos, porém, também demonstra a necessidade de maior engajamento dessas instituições por meio dos docentes que atuam nos cursos.

A participação no processo de elaboração das normas técnicas do setor promove, além de outras questões, a interação entre o ensino profissional e o setor produtivo de eventos (incluídos aqui, empresas, associações, entidades de classe), contribuindo para a almejada relação de “mão dupla” entre o ensino e o mundo do trabalho, potencializando a aplicabilidade dos conhecimentos e habilidades e facilitando a inserção do egresso dos cursos no mercado de trabalho.

A sexta categoria traz no seu bojo a opinião dos entrevistados sobre o efeito da norma para o setor de eventos.

#### **4.1.2.6 Categoria 6 - A Norma técnica**

No que diz respeito a “Norma técnica”, registrou-se a percepção dos entrevistados sobre o seu impacto no mercado de eventos, na formação profissional e na utilização dos empregadores durante o processo de seleção e contratação dos seus colaboradores.

Os relatos dos entrevistados revelaram que a norma está em processo de conhecimento por todos os envolvidos no setor de eventos, porém, com potencial: “ela poderá nortear os caminhos das boas práticas no setor de eventos, seja na concepção dos espaços de trabalho e as formas de sua ocupação” (E1). Um comentário complementar evidencia que a norma pode ser utilizada como “material de consulta. Porque, não sei se você conhece muito bem a nossa área de eventos, mas nós temos, o que chamamos de pessoas “paraquedistas” cai lá e é organizador de eventos” (E2).

Uma outra possibilidade levantada por um dos especialistas foi a de certificação das empresas, a partir da aceitação do mercado, como demonstrado no seguinte relato:

Tanto zelo, tanta norma, o impacto vem muito significativo quando o mercado aceita essa norma. A meu ver, com referencial, quando tem certificação. Inclusive, a certificação era uma proposta, as empresas passariam a ser certificadas de acordo com essas normas. É um processo de longo prazo. Ela não começa existindo aceita pelo mercado. Então, você passa a ter como referência, o mercado passa a conhecer, acreditar naquela norma e, aí, sim, ela começa a ter um impacto maior. Porque, aí, de fato, ela vai impactar na geração de negócios. (E4)

Para alguns entrevistados, a norma técnica possui alta relevância na promoção da competitividade no setor, uma vez que as orientações nela constantes direcionam os conhecimentos, habilidades, atitudes e competências em situações particulares presentes nos eventos, na busca por uma formação que vislumbra além do conhecimento técnico, mas, também habilidades e

competências sociais e pessoais que permeiam ou deveriam permear a sociedade como um todo, como relata a especialista:

Se as pessoas conhecessem as normas ou aplicassem, elas poderiam, realmente, ficar mais competitivas no mercado e aparecer mais nesse cenário. Ter um alinhamento com as normatizações de quesitos técnicos, que regem e amparam o setor em geral, ele impacta sim, positivamente qualquer empresa de evento e entender que conhecimento técnico é obrigação e responsabilidade não é um diferencial. Isso é muito importante as pessoas começarem a entender que qualidade, conhecimento técnico, responsabilidade são obrigações de todos os profissionais e, a partir do momento que você conhece uma norma e ela te orienta, você não tem como voltar atrás nessa questão. Trabalhar com eventos, não é trabalhar com achismos, com sonhos, é trabalhar com tarefas complexas, que exigem conhecimento técnico de todos que trabalham, de todos. Isso é muito importante, conhecimento técnico e pesquisa. Nós temos que continuar pesquisando. Nós somos um ponto de pesquisa e informação. Nós temos que ter esse olhar para isso. Aí, como eu já falei, às empresas precisam entender a importância da capacitação e qualificação para todos que trabalham nesse setor. Isso daí é importante! O comprometimento, a partir do momento que você sabe das suas responsabilidades, você sabe do seu comprometimento, para você fazer um evento bem feito, para evitar acidentes de trabalho, entre outras questões. (E3)

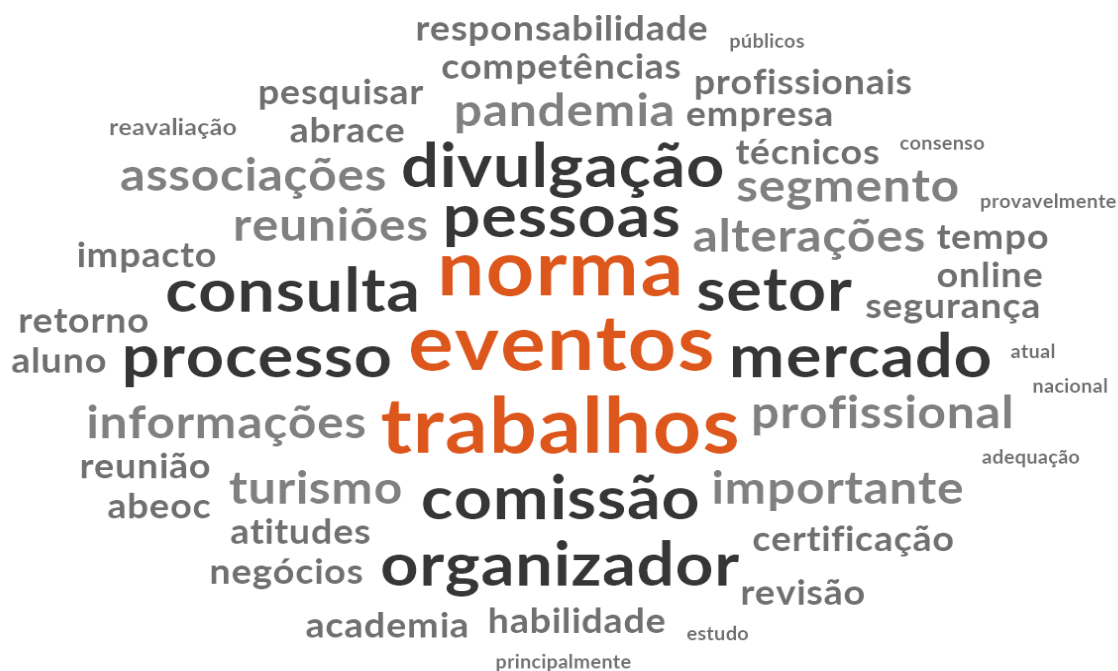
Salienta-se que o fato do setor de eventos contar com uma norma técnica, elaborada por uma comissão de especialistas e respaldada por uma associação respeitada nacionalmente, configura para toda a cadeia produtiva uma intenção de profissionalizar seus agentes na busca por uma excelência nos serviços que compõem todo o arcabouço teórico e técnico necessário para de idealizar, planejar e produzir um evento, independente da sua classificação ou tipologia.

## **4.2 Frequência de palavras**

De forma complementar ao que foi retratado no *cluster* por similaridade de palavras (Figura 3), apresenta-se as palavras mais mencionadas pelos entrevistados. Ilustradas em formato de nuvem, indica a frequência de palavras extraídas após a aplicação do filtro de palavras impedidas e com o resultado das 50 palavras mais frequentes, que possui extensão mínima de cinco letras (Figura 4).

Figura 4

Frequência de palavras - Entrevistas com especialistas



Fonte: Dados da pesquisa, a partir do *software* NVivo

A figura 4 reafirma a definição das seis categorias de análise, estabelecidas para as entrevistas com os especialistas da comissão de elaboração da norma técnica 16.513/2016. Ela salienta os termos mais frequentes que serviram de base para categorização e que representam os principais pontos de vista dos entrevistados em relação ao processo de elaboração da norma, a consulta pública, a atualização da norma, a divulgação da norma, a participação dos setores e a norma técnica propriamente dita.

Na tabela 30 são indicados para cada categoria, as cinco palavras mais frequentes ilustradas na nuvem de palavras, de forma a agrupar os termos em suas respectivas categorias de análise da pesquisa. Dessa forma, verificou-se as relações estabelecidas das expressões.



Tabela 30  
Representação de frequência de palavras relativa a cada categoria

<b>Categorias</b>					
<b>Processo de elaboração da norma</b>	<b>Consulta pública</b>	<b>Atualização da norma</b>	<b>Divulgação da norma</b>	<b>Participação setores</b>	<b>Norma técnica</b>
Processo	Consulta	Alterações	Divulgação	Pessoas	Norma
Trabalhos	Reuniões	Revisões	Informações	Academia	Eventos
Comissão	Retorno	Pandemia	Mercado	Setor	Importante
Profissional	Reavaliação	Impacto	Segmento	Associações	Profissional

Fonte: Dados da pesquisa

### 4.3 Categorização do grupo focal

A utilização da técnica de grupo focal, referida no capítulo anterior, foi realizada no mês de abril de 2021, com 23 professores do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer que atuam nos Institutos federais de educação, ciência e tecnologia.

A opção por realizar a técnica de grupo focal decorreu da intenção de reunir professores em um mesmo local e espaço de tempo, como também, da necessidade de conhecer as principais adaptações realizadas pelos docentes do eixo tecnológico durante o período de pandemia. Para tanto, foi necessário utilizar uma técnica que propiciasse maior interação entre os entrevistados, no sentido de proporcionar uma relação amistosa entre profissionais que atuam em diferentes estados, porém, em cursos do mesmo eixo e da mesma rede de ensino, ampliando o espectro de respostas, auxiliando na busca de memórias relacionadas às aulas durante a pandemia (Caterall & Maclaran, 1977; Gomes, 2005).

Vale ressaltar que, em 2021, os Institutos federais de ensino ainda se encontravam em trabalho remoto, visto que as aulas presenciais retornaram, em alguns casos, no fim do ano de 2021, mas, na maioria das instituições, o retorno ocorreu somente no início de 2022. Assim, ao realizar o grupo focal com os professores, buscou-se atingir ao objetivo específico de identificar as adaptações

realizadas nas práticas de ensino para o desenvolvimento de competências durante as aulas remotas.

O tratamento dos dados do grupo focal, foi iniciado com a transcrição das gravações das duas reuniões realizadas. Em um segundo momento, foi realizada a leitura flutuante do material transcrito que, de acordo com Bardin (2009), analisar mensagens por esta dupla leitura, onde uma segunda leitura se substitui à leitura 'normal' do leigo, é ser agente duplo, detetive, espião (Bardin, 2009).

Após a inserção das transcrições no *software* NVivo, iniciou-se o processo de codificação *in vivo*, o que também solicita ao pesquisador um novo momento de leitura para a seleção das falas, criação e agrupamento dos códigos e subcódigos e identificação das categorias de análise da pesquisa.

As categorias que emergiram durante o processo de análise foram construídas, levando em consideração as regras de exaustividade, exclusividade, homogeneidade, pertinência, objetividade e produtividade (Amado, 2014).

A tabela 31, de contagem de frequência de palavras, ilustra os termos utilizados para a categorização e análise referente ao grupo focal. O filtro utilizado para essa técnica baseou-se nas 50 palavras mais frequentes, com comprimento mínimo de cinco letras e palavras derivadas para a definição das respectivas categorias de análise (Tabela 31).

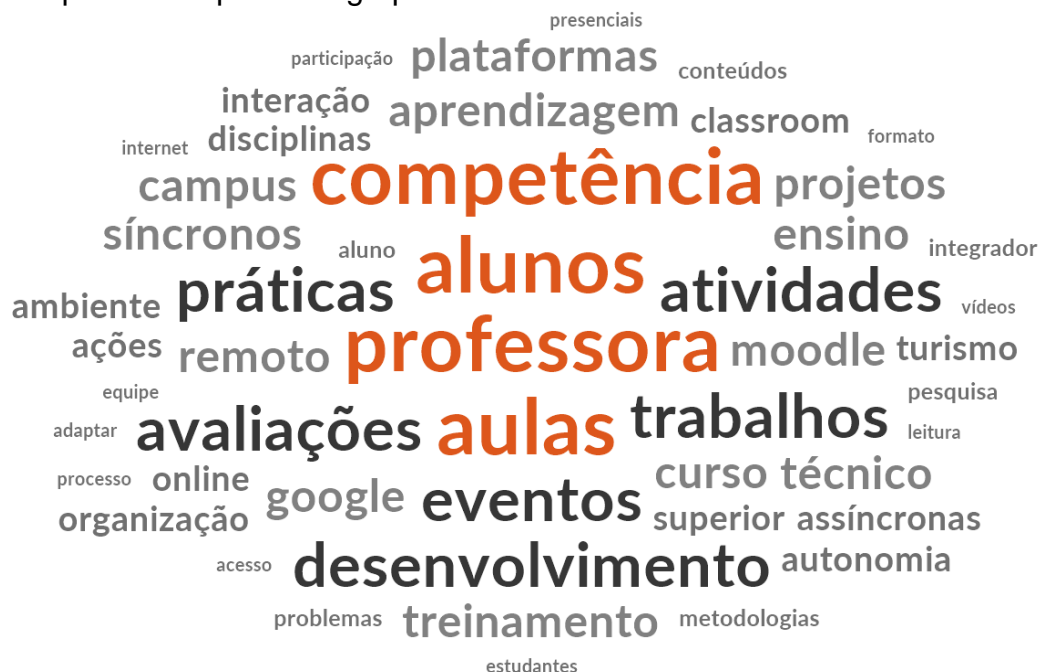
Tabela 31  
Contagem de frequência de palavras - grupo focal

Palavra	Extensão	Contagem	Percentual ponderado (%)	Palavras similares
professora	10	201	8,03	professor, professora, professores
aulas	5	47	1,88	aulas
alunos	6	31	1,24	alunos
competência	11	31	1,24	competência, competências
eventos	7	30	1,20	eventos
trabalhos	9	28	1,12	trabalhadas, trabalhado, trabalhados, trabalhamos, trabalhar, trabalhava, trabalho, trabalhos
atividades	10	27	1,08	atividade, atividades
práticas	8	26	1,04	prática, práticas, prático
desenvolvimento	15	24	0,96	desenvolve, desenvolvem, desenvolver, desenvolveram, desenvolveu, desenvolvida, desenvolvidas, desenvolvidos, desenvolvimento
avaliações	10	22	0,88	avaliação, avaliações, avaliativa, avaliativo, avaliativos

Fonte: Dados da pesquisa, a partir do *software* NVivo

Conforme indicado na tabela 31, a nuvem de palavras ilustrada na figura 5 ratifica a repetição das expressões, indicando em destaque pela cor vermelha e pelo tamanho as palavras mais frequentes nas falas dos professores dos grupos focais.

Figura 5  
Frequência de palavras grupo focal



Fonte: Dados da pesquisa, a partir do *software* NVivo

Estabelecidas as devidas categorias de análise dos grupos focais (Tabela 32), cumpre esclarecer, a título de orientação, que esta etapa qualitativa da pesquisa ocorreu por meio da análise de conteúdo. Respeitando as etapas de pré-análise, exploração do material, consolidação, tratamento e discussão dos resultados (Bardin, 2009).

Tabela 32  
Categorização do grupo focal

Nº	Categorias
Categoria 1	Caracterização docente.
Categoria 2	Adaptações das aulas e métodos ao ensino remoto.
Categoria 3	Desenvolvimento de competências nos cursos de eventos.
Categoria 4	Formas de avaliação.

Fonte: Dados da pesquisa

#### 4.4 Adaptações das aulas e métodos ao ensino remoto

No que diz respeito a categoria Adaptações das aulas e métodos ao ensino remoto, cumpre destacar o momento de interrupção ocorrido em razão da pandemia de COVID-19. Todos os entrevistados informaram que as aulas presenciais foram interrompidas em março de 2020, todavia, o retorno remoto ocorreu em meses diferenciados. Nos relatos aparecem os meses de março, abril, junho, agosto, setembro e outubro.

Logo, observou-se que o processo de organização para o retorno não presencial às aulas ocorreu de forma rápida em alguns *campi* como IFTO, IFSC, IFPR que retornaram em março e abril.

Contudo, na maioria dos *campi*, o retorno das aulas não presenciais demorou para ocorrer, entre três a sete meses. Os professores indicaram que os principais motivos que ocasionaram a demora na retomada das aulas não presenciais foram o acesso à *internet*, em especial, por parte dos alunos e a falta de equipamentos como *tablets* e computadores.

No que concerne aos docentes, a maioria indicou em seus relatos que foram necessárias adaptações das aulas às plataformas de ensino, realização de treinamentos, capacitações, aprender novas tecnologias, adaptar ou aumentar a memória dos seus equipamentos para baixar novos programas e aplicativos de gravação de vídeos, jogos, entre outros. Os professores afirmaram que o tempo utilizado entre a interrupção das aulas presenciais e retomada do não presencial foi, basicamente, investido nas adequações imprescindíveis para garantir uma qualidade no ensino remoto. Essas observações podem ser constatadas nos seguintes relatos: “fizemos adaptações e tivemos que nos adaptar ao ensino remoto, com eventos *on-line*” (P6); “foram realizados projetos integradores entre várias disciplinas, para elaborar e executar projetos de eventos” (P18); “tive que preparar mais vídeos e gravar aula” (P11); e “precisei me adaptar ao uso da câmera e ao som do computador” (P2).

O seguinte professor destaca a dificuldade em relação às aulas que necessitam de saídas em grupos ao ar livre: “a principal adaptação foi em relação

às aulas de campo que tiveram que ser substituídas por estudos de casos, através de vídeos, artigos e entrevistas *on-line*” (P20).

Em suma, os professores relataram que houve a necessidade de ajustar, praticamente, tudo, para depois iniciarem com as aulas não presenciais, como foi constatado no relato:

(...) ajustes nos slides, na forma de passar o conteúdo, nas atividades desenvolvidas, em tudo. Adaptações de linguagem verbal e não verbal, adaptações nas atividades para tornar mais dinâmicas e uso de recursos audiovisuais com mais frequência, como vídeos, músicas, jogos. (P5)

Em relação às plataformas utilizadas durante o ensino não presencial, os docentes, em sua maioria, destacaram o *Moodle* e o *Classroom*. Justificaram alegando que tais plataformas são mais intuitivas, o que facilitou o aprendizado para utilização. Outro motivo, foi o fato delas já serem utilizadas em cursos de ensino à distância (EAD) ofertados antes da pandemia por alguns *campi*, dessa forma, foi possível contar com treinamentos de professores que atuavam nesses cursos EAD. Observou-se a atuação mais aproximada dos núcleos de ensino à distância, representado pelos seguintes relatos: “utilização de ambientes virtuais de aprendizagem (*Moodle*) para as aulas assíncronas, gravação de vídeoaulas, roteiros de estudo, plataformas de reuniões remotas (*Google Meet*) para as aulas síncronas” (P1); “uso *Google Meet*. A escola nos deu um treinamento para usarmos o Moodle, mas, ainda, não me sinto segura” (P8); “as plataformas que uso são *Classroom* e *Moodle*, acredito que são as mais usadas nos IFs”; “fiz os cursos oferecidos pelo NEAD, usei o *Google Meet*, *Drive*, *Moodle* e o *Canva* para produzir materiais” (P22).

Outro ponto que colaborou sobremaneira para a utilização de algumas plataformas foi o fato delas oferecerem, após cadastro como professor, um *upgrade* de contas, aumentando as possibilidades de acesso à novas ferramentas. Essa possibilidade foi aberta em razão da pandemia instalada em 2020. “Sim. Recebemos algumas capacitações. Aulas síncronas via *Google Meet*, vídeoaulas, vídeos e atividades no *padlet*” (P7).

Apesar da maioria dos professores manifestarem o uso do *Moodle* e *Google*, outras plataformas também foram utilizadas: “*Microsoft Teams*, *Google*

*Meet, SUAP e SIGA. Recebemos treinamento para Moodle e Microsoft Teams”* (P23)

Inseriu-se nesta categoria as ferramentas que foram utilizadas durante as aulas remotas pelos professores. Observou-se um elenco que representa o esforço de muitos docentes no sentido de facilitar o aprendizado de habilidade para geração das competências nos alunos durante as aulas não presenciais. Para tanto, foram utilizados diversos recursos tanto tecnológicos como de ensino, conforme ilustram os relatos dos professores: “gravação de vídeoaulas, roteiros de estudo, plataformas de reuniões remotas, *e-mail, whatsapp*. Os métodos foram aulas dialogadas, pesquisa, atendimento em grupos” (P6); “sala de aula invertida; gamificação; aulas dialogadas; PBL (Aprendizagem baseada em \*Problemas\*); PBL (Aprendizagem baseada em \*Projetos\*)” (P17); e “os métodos de roteiro de aprendizagem, aula invertida, seminários e atividades colaborativas” (P9).

Nos relatos, alguns professores dividiram as experiências das aulas em momentos síncronos e assíncronos, o que demonstra, dependendo do formato, a existência de um planejamento adequado e, nos momentos síncronos, se prezava pelo contato, conversa, aula expositiva, nos momentos assíncronos, eram utilizadas ferramentas tecnológicas: “tenho usado para aulas assíncronas. O *Sutori, Padlet, Streamyard, Answergarden, Google Site, Kahoot, entre outros*” (P3), ou ainda:

Utilizo debates sobre leituras prévias. Aulas assíncronas por mídias como vídeos e podcast, gravação de explicações gerais de conteúdo durante encontro síncrono e momento tira-dúvidas na segunda parte da aula. Apliquei um júri simulado e uma autoavaliação como atividade avaliativa, entre outros. (P9)

Alguns associaram a qualidade da aprendizagem ao formato da aula (síncrona ou assíncrona) como uma professora que disse:

Tenho utilizado com muito sucesso as metodologias ativas. Utilizo, por exemplo, seminários, a sala de aula invertida para momentos síncronos; vídeos Youtube e material para leitura para os momentos assíncronos. Aqui, no meu Instituto, o docente poderia completar a carga horária 50% síncrono e 50% assíncrono. Mas observei que o aprendizado estava

prejudicado, então, optei em ficar mais próxima dos meus alunos e ampliei para 90% síncrono e 10% assíncrono. (P17)

Conforme pode ser observado nas respostas, os encontros síncronos eram muito utilizados para esclarecimento de dúvidas e, também, para aproximar os professores dos alunos, diminuir a distância ocasionada pelas aulas remotas, de acordo com essa resposta: “aulas expositivas e dialogadas nos encontros síncronos” (P15), outra ferramenta utilizada para agilizar a comunicação foi o *whatsapp* que, em alguns casos, serviu como sala de aula, conforme explica esse professor: “*whatsapp* (pessoal) para tirar dúvidas e/ou agendar horários individuais para acompanhamento. O *whatsapp* é uma forma rápida, fácil e de maior acesso para os alunos” (P4).

#### **4.4.1 Desenvolvimento de competências nos cursos de eventos**

A segunda categoria se refere ao Desenvolvimento de competências nos cursos de eventos. Os professores foram questionados sobre a possibilidade de desenvolver as mesmas competências nos alunos por meio de aulas remotas durante período pandêmico.

Essa questão considerou o que, segundo Demo (2010, p. 221), é a competência fundamental do ser humano, a “competência de construir a competência, em contato com o mundo, com a sociedade em um processo interativo e produtivo”. Conforme explica o autor, a interação com a sociedade faz parte do processo para desenvolver competências. Como desenvolvê-las em período pandêmico? Isso, levando-se em consideração a realidade posta, que não permitia a interação presencial entre grupos, determinando o isolamento em longos períodos de *lockdown*.

Na busca pelo entendimento, questionou-se aos professores se era possível desenvolver as mesmas competências nos alunos por meio de aulas remotas. Solicitou-se, inicialmente, uma rodada de respostas breves (sim, não ou depende da competência).

Do total de 23 professores, seis afirmaram que sim, quatro disseram que não e 13 acreditam que depende da competência. Ou seja, na percepção da



maioria dos respondentes, a depender da competência, é possível se atingir ou não.

Após a realização desse panorama, para o entendimento dos tipos de competências possíveis ou não de serem desenvolvidas, questionou-se sobre elas nas disciplinas ministradas pelos professores do grupo e quais os alunos mais desenvolveram. Segundo os professores, se destacam entre as competências técnicas a organização de eventos *on-line*, comunicação, interpretação, planejamento, aqueles referentes com a pesquisa e aprendizagem teórica e tudo que estava relacionado ao uso das tecnologias. Dessa forma constatou-se a possibilidade de identificar algum benefício no meio educacional durante a pandemia, sendo considerado o desenvolvimento dessas competências citadas pelos docentes durante a realização dos grupos focais.

O uso da tecnologia foi condição indispensável para a continuidade dos estudos, assim como aprender a realizar pesquisas, posto que a presença do professor não era uma constante, fazendo com que a leitura, a interpretação e a pesquisa dos conteúdos armazenados nas plataformas digitais de aprendizagem fossem realizadas, em muitos casos, de forma solitária pelo aluno ou com auxílio de familiares e ou amigos de turma.

A realização de eventos *on-line* se mostrou presente nos relatos dos docentes como uma prática muito realizada nos diversos *campi* e cursos. Ressalta-se que, para se produzir um evento *on-line* faz-se necessário o desenvolvimento de competências como planejar, comunicar, interpretar, pesquisar e o manejo de ferramentas e plataformas tecnológicas. Entende-se que a estratégia de propor aos alunos a organização de eventos *on-line* influenciou no desenvolvimento das competências destacadas pelos docentes, pois, a práxis que no momento era possível de ser realizada era a digital. Contudo, para a execução de um evento digital se faz necessário uma gama de conhecimentos e habilidades que, agrupadas, compõem as competências relatadas como mais desenvolvidas na perspectiva dos professores.

Esses apontamentos corroboram com Kuenzer (2000a) que, em suas pesquisas sobre desenvolvimento de competências, afirma que a competência é

decorrente da práxis. Zarifian (2001) ao abordar o tema, complementa que a competência não é a posse de um saber, mas a sua utilização efetiva.

No que concerne às competências pessoais ou socioemocionais, observou-se a incidência da autonomia e da proatividade, quando a professora relata: “pensar rápido, buscar soluções” (P1). Também, das relações interpessoais, como observado nos relatos: “acredito que desenvolveram o trabalho em equipe” (P17); “trabalhar em equipe, coletivamente” (P15). A empatia aparece em alguns relatos: “devido ao contexto de pandemia, vários grupos sofreram com desfalque de alguns membros que adoeceram ou tiveram familiares com covid” (P18).

Outras competências sociais como autonomia, resiliência e autocrítica, estão muito presentes nos relatos dos docentes, possivelmente, pelas adversidades de se viver, estudar e trabalhar em um período de pandemia.

Tanguy (1997) destaca a importância de trabalhar na formação de alunas e alunos o saber-ser, saber-fazer e saber-conviver. O saber-fazer está relacionado com a prática a partir do desenvolvimento das competências técnicas. O saber-ser representa as atitudes e valores, alguns mencionados nesta pesquisa. O saber-conviver também foi observado quando retrataram o relacionamento interpessoal e trabalho em equipe entre alunos (Tabela 33).

Tabela 33  
Competências mais desenvolvidas

(Continua...)

---

“Puxa, não sei responder essa questão” (P3)

“Olha eu acredito que algumas teóricas e as relacionadas a pesquisa”. (P22)

“As que se relacionam com o estímulo à leitura de artigos e livros e produção de documentos acadêmicos”. (P15)

“Sem dúvida as competências tecnológicas”. (P8)

“No caso de eventos. Pensar rápido, buscar soluções e aprender como acontece um evento online, por exemplo”. (P12)

“Acredito que desenvolveram o trabalho em equipe; a pesquisar melhor conteúdos na internet; a ter mais interesse em atividades que envolvem jogos, pesquisa e apresentação de trabalhos em grupo”. (P1)

---

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 33  
Competências mais desenvolvidas

(Conclusão)

---

“Todas que envolvem o uso das tecnologias”. (P13)

“As relacionadas à organização de material. Desenvolvimento da escrita e reflexão teórica”.

“Os alunos desenvolveram especialmente o aprender a pesquisar”. (P5)

“Na minha opinião foram mais desenvolvidas a leitura e interpretação”. (P9)

“As relacionadas à gestão da produção e dos serviços; adaptação de serviços; análise crítica de situações; resolução de problemas em operação e gestão”. (P20)

“Acredito que a capacidade expositiva verbal”. (P2)

“Trabalhar em equipe, coletivamente. Devido ao contexto de pandemia, vários grupos sofreram com desfalque de alguns membros que adoeceram ou tiveram familiares com covid. Sendo assim, os que estavam bem tiveram que assumir as tarefas e os eventos e projetos todos foram entregues a contento, apesar das dificuldades”. (P17)

“Identifiquei que alguns estudantes puderam empreender negócios em outras áreas que não a da formação específica, já que a área de Eventos, foi bastante impactada durante a pandemia e eles se viram obrigados a se reinventarem”. (P6)

“Articulação verbal”. (P7)

“A leitura, escrita e entendimento dos vídeos assistidos”. (P4)

“A pesquisa e as habilidades orais”. (P19)

“Mesmo com as dificuldades de acesso por parte de alguns alunos, verifiquei nas aulas remotas uma maior participação dos alunos nos debates e participando de forma ativa, mesmo aqueles que não participavam, por algum motivo, das aulas síncrona, sempre deram retorno daquilo que solicitava como atividade da aula”. (P11)

“A competência de compreender as diversas metodologias e a sua aplicação no TCC e em pesquisas científicas do mercado de eventos, pois requer leitura de artigos científicos da área de turismo, hospitalidade e lazer”. (P18)

“Análise e interpretação de cenários”. (P23)

“Autonomia, disciplina, autocrítica, foco, planejamento, organização e percepção das capacidades individuais”. (P21)

“Capacidade de planejamento, organização, autonomia e resiliência”. (P10).

---

Fonte: Dados da pesquisa

Em contraponto, procurou-se entender sobre as competências menos desenvolvidas, na percepção dos professores, isto é, em que medida a falta das aulas presenciais e práticas colaborou para o não desenvolvimento de determinadas competências nos alunos.

Verificou-se nas respostas anteriores, toda a sorte de adaptações e esforços por parte dos professores na busca por formas, métodos e ferramentas para mitigar as deficiências do ensino remoto. Porém, a tabela 34, apresenta as competências que, apesar de todo o esforço, não foram desenvolvidas nos alunos, deixando a desejar para a formação profissional dos estudantes dos cursos do eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer em período pandêmico.

Tabela 34  
Competências menos desenvolvidas

(Continua...)

“A competência de trabalhar todas as áreas de um evento na prática, eventos *on-line* são muito limitados.” (P22)

“Dentre as competências estabelecidas no Plano de Ensino, uma delas é: "Projetar, planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar serviços de apoio técnico e logístico a eventos de diversas classificações e tipologias". Como não tivemos aulas presenciais, os alunos não tiveram a possibilidade de organizar eventos presenciais, mas adaptamos para a realização de alguns eventos *on-line*. A competência até foi desenvolvida, mas, em nível inferior ao pretendido.” (P6)

“A concentração”. (P2)

“As habilidades práticas das disciplinas técnicas que leciono”. (P20)

“Acho que desenvolveram todas, porém considero o mais difícil é manter a concentração”. (P17)

“Acredito que o maior problema não foi de o aluno desenvolver ou não competência relacionadas às disciplinas, mas, as dificuldades de acesso ao ensino remoto”. (P8)

“A competência de saber utilizar os diferentes mecanismos de captação de recursos para eventos foi adaptada para a captação de recursos para eventos *on-line*.” (P5)

“Integração nas ações entre equipes interdisciplinares e multidisciplinares e nas relações interpessoais.” (P19)

“Autoconfiança; segurança em si mesmo; e autocontrole emocional para lidar com os problemas pessoais e produzir resultados acadêmicos satisfatórios”. (P22)

“Compreender e realizar ações de prevenção de riscos. Ex: Nos projetos integradores, muitos alunos não conseguiam identificar riscos básicos que poderiam incidir nos eventos propostos e propor ações”. (P15)

“Capacidade de comunicação, trabalho em equipe e iniciativa”. (P18)

“Também não consigo ajudar sobre essa questão”. (P3)

“Acho que a interação com o público e técnicas referentes a apresentação de eventos”. (P12)

“Certamente todas as que seriam desenvolvidas nos trabalhos de campo”. (P10)

“A socialização ficou muito prejudicada”. (P21)

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 34  
Competências menos desenvolvidas

(Conclusão)

---

“As competências relacionadas à prática de eventos”. (P23)

“Todas as que necessitavam de prática”. (P4)

“Competências práticas, tais como: relacionamentos com clientes, experiência de organização de eventos”. (P1)

“O trabalho em equipe e as práticas de eventos”. (P9)

“As práticas em eventos presenciais”. (P11)

“Todas as relacionadas às práticas operacionais em produção e serviços de restaurante, necessitando aulas presenciais complementares”. (P18)

“A escrita”. (P13)

---

Fonte: Dados da pesquisa

Nota-se, na maioria dos relatos, que a ausência das aulas práticas se destaca como principal motivo para o não desenvolvimento de determinadas competências nos estudantes. De modo geral, os cursos técnicos e tecnológicos, integrantes da área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, possuem um viés prático, buscando desenvolver nos estudantes o saber-fazer, porém, isso não exclui o saber-ser e saber-conviver, necessários em todo ambiente profissional.

Observa-se, portanto, que as competências menos desenvolvidas estão relacionadas tanto a características pessoais como profissionais. Os resultados mostram a ênfase dos entrevistados na ausência de competências como trabalhar em todas as áreas de um evento proporcionando uma visão holística da atividade. Há também a menção da relação inter e multidisciplinar e captação de recursos. Todas as competências fortemente aderidas as atividades práticas.

Por outro lado, foram mencionadas competências de caráter mais pessoal e que ao mesmo tempo influenciam na qualidade de um bom profissional de eventos. Para os participantes as competências não desenvolvidas estão no campo da inteligência emocional. É o caso das menções a habilidade de comunicação, trabalhar em equipe, socialização e interação com o público. Ainda, foram destacadas competências como autoconfiança, segurança e autocontrole.

Conforme apontado nesta tese, o setor de eventos, foi fortemente afetado durante os anos de 2020 e 2021, toda atividade que gerasse aglomeração ficou

em suspenso, decretos foram instituídos para legalizar tal proibição, os eventos que ocorriam eram clandestinos e, em muitos casos, eram fechados pelas fiscalizações estaduais.

Com efeito, nota-se que o setor de eventos precisou se adequar à nova realidade e, assim, a prática do presencial se transformou em virtual, o que impulsionou o aprendizado de novas habilidades e atitudes que geram competências específicas, mas, não se sobrepõem as competências necessárias para a execução de um evento presencial.

Araújo e Almeida (2017) reforçam que as competências se alteram na medida em que o contexto sócio-histórico e econômico se modifica, gerando maior complexidade aos processos de trabalho, exigindo aprofundamento no conhecimento científico-tecnológico e a utilização de capacidades cognitivas complexas, desenvolvidas por meio de relações sistematizadas com o conhecimento teórico formal. Percebe-se nos relatos dos professores que a pandemia representou para o setor de eventos um momento sócio-histórico que modificou os processos de trabalho, o que demandou alterações e adaptações nos processos de ensino.

Contudo, apesar da soma de esforços apresentadas pelos professores, indicam as competências que não foram desenvolvidas a contento, como é o caso daquelas que se relacionam com as competências técnicas. Várias competências são desenvolvidas em aulas práticas ou, ainda, de cunho pessoal, como é o caso da socialização: “acho que a interação com o público” (P11); “a socialização ficou muito prejudicada” (P21). Outros professores destacaram a concentração: “*considero que o mais difícil é manter a concentração*” (P2). Se manter concentrado no ensino remoto, demanda um esforço ainda maior que no ensino presencial, haja vista que o aluno recebe interferências diversas que podem vir do ambiente físico de sua casa ou local de trabalho, como também das pessoas que dividem o espaço com ele:

O ensino remoto trouxe muitos desafios tanto para os alunos quanto para os professores. Manter alunos concentrados, envolvidos e engajados nas atividades é muito difícil. “Concorrer” com as atividades domésticas, situações emocionais, econômicas e de saúde tem sido bem complicado. (P21)

Observou-se também, que há uma discrepância de percepção entre diferentes professores sobre o grau de desenvolvimento das relações interpessoais em questão. Neste quesito, infere-se que existe uma diferença entre o relacionamento interpessoal estabelecido em meio virtual com as relações estabelecidas presencialmente: “integração nas ações entre equipes interdisciplinares e multidisciplinares e nas relações interpessoais” (P18). A palavra “ações” remete à atividade prática, ou seja, a competência de se relacionar de forma interdisciplinar e multidisciplinar, essencial para o organizador de eventos durante o processo de pré, trans e pós evento e, ainda, “o trabalho em equipe e as práticas de eventos” (P9) foram abaladas durante a pandemia.

Conforme ressalta Cordão (2018), as aptidões são desenvolvidas para a vida produtiva ou, ainda, como afirmam Zabala e Arnau (2019), são necessárias situações reais para aplicação dos conhecimentos e atitudes. Esses termos “vida produtiva” ou “situações reais” são efetivados nos cursos do eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer por meio de aulas práticas, simulações, estudos de caso, pesquisas de campo, projetos integradores, estágios curriculares, entre outras atividades que demandam dos alunos análises para definição de ações ajustadas a cada situação que se apresenta. Isso posto, compreende-se que, durante a pandemia, a única forma de se aplicar os conhecimentos e habilidades era mediante a realização de eventos *on-line*, todavia, a prática do presencial não pôde ser exercitada, o que acarretou a deficiência no desenvolvimento de algumas competências inerentes ao organizador de eventos.

#### **4.4.2 Formas de avaliação**

A quarta categoria com mais referência foram as Formas de avaliação durante o período das aulas não presenciais. Os professores conversaram sobre as alterações que realizaram no formato ao nível de exigência e flexibilidade, como afirmou a professora (P8): “tive que ser mais flexível, pois, muitos alunos tinham problemas de acesso. Tive que desconsiderar a presença em encontros síncronos, pois, muitos tiveram que trabalhar ou não tinham acesso”. Outra

professora relatou: “tive que aprender sobre gamificação para poder ensinar e aplicar avaliações desafiadoras e motivadoras” (P1).

Muitos docentes relataram a necessidade de considerar questões pessoais dos alunos, levando em consideração situações familiares, como desemprego, luto, doenças físicas e emocionais. Ressalta-se que tais questões, para muitos docentes, já eram relevantes antes da pandemia, porém, o impacto no que se refere ao volume e, também, ao nível de fatalidades ocorridas, foi muito maior, o que confirma o relato da professora (P22): “precisei considerar todas as dificuldades de acesso à *internet*, bem como a vulnerabilidade social e saúde mental dos alunos”.

Em vários relatos dos professores, foi possível observar a preocupação com a necessidade de desenvolver competências por intermédio de meios tecnológicos e de como mensurá-las nas avaliações à distância. Isso, porque os cursos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer possuem um viés mais prático e buscam desenvolver habilidades e atitudes que, em grande parte, precisam ser além de observadas, mas, também, praticadas pelos alunos, o que, no momento da pandemia, era inviável: “O grande desafio foi o exercício de atividades práticas no meio virtual” (P6).

Para alguns respondentes, a alteração das avaliações tem um ponto positivo, visto que o professor precisou buscar novas alternativas de avaliação no ensino remoto em substituição às praticadas no presencial.

Essa provocação resultou em um estímulo ao senso crítico nos alunos, como também, na criatividade e inovação necessária para resolução de problemas e estudos de casos de forma interdisciplinar, como pode ser observado no relato da professora (P1): “Houve adaptações, com foco em leituras e habilidades de análise e resolução de problemas”.

Ou ainda, como relata o docente:

Alterei avaliação que previa visitas técnicas e seus respectivos relatórios por autoavaliações, além da aplicação de projeto integrador e júris simulados. O mais relevante nesta modificação é a alteração do conhecimento mais tácito e prático por uma aplicação mais crítica e analítica. É importante também falar que o projeto integrador no curso superior permitiu outro tipo de habilidade prática aos alunos, que foi a execução de eventos digitais/*on-line*/remotos. (P17)



De forma complementar, a professora (P9) relatou:

Tive que tornar o processo avaliativo mais empolgante, estimulante e que permitisse interação com os colegas. A partir de problemas, cada equipe deveria achar, juntos, soluções. Quanto aos critérios de avaliação, fiz modificações, de modo a contemplar mais itens individuais e coletivos, visando ser o mais justo possível e valorizar o desempenho de todos.

Em suma, os participantes do grupo focal, quando se referiam ao impacto da pandemia na educação, no turismo e nos eventos, manifestaram suas preocupações com os discentes, como disse um professor (P4): “a desmotivação dos alunos, acho que a formação ficou muito vaga”; e “o acesso à *internet* e a falta de equipamentos adequados, especialmente por parte dos alunos dificultou muito o trabalho”.

Ou, ainda, no seguinte relato da professora (P7):

Os alunos não têm iniciativa para fazer perguntas e interagir com os professores. Sempre estão com pressa para encerrar as atividades síncronas. Muitos alunos buscam trabalho no período do curso, o que deixa as atividades de formação com menor atenção deles.

No que diz respeito ao despreparo de todos (professores e alunos) para ensinar e estudar em meio a uma pandemia, a professora (P5) resumiu as principais dificuldades de ambos com o seguinte relato:

A pandemia pegou tanto os professores quanto os alunos despreparados para o ensino remoto. De um lado, os docentes sem domínio de plataformas virtuais, sem treinamentos voltados para metodologias ativas e inábeis de outros formatos de avaliações de aprendizagem. Por outro lado, os estudantes sem domínio de novas tecnologias, sem prática de uso de plataformas virtuais e, muitas vezes, com problemas de ordem financeira familiar, afetando a aprendizagem. Tanto alunos quanto professores não têm ambiente apropriado em suas residências para o bom aproveitamento das aulas e trabalhos, no que se refere à silêncio, concentração, cadeira e mesa inadequadas, equipamentos sem pleno funcionamento (computadores e similares), velocidade de *Internet* lenta etc

Ou, ainda:

Boa parte dos alunos não costumam ler. Impacto enorme para quem estuda na modalidade à distância e EAD, pois o desenvolvimento da

autonomia em relação aos estudos fica comprometido, já que há o costume de receber um "produto" em aulas presenciais diferentes. (P13)

Zabala e Arnau (2010) e Küller e Rodrigo (2012) em seus estudos sobre desenvolvimento de competências na educação profissional, apresentam uma série de critérios com o objetivo de auxiliar os docentes na tomada de decisões metodológicas e avaliativas, com objetivo de apoiar o professor na construção do ensino e da aprendizagem em um panorama que não contemplava uma crise pandêmica. Contudo, o atual contexto da escrita desta tese, precisa contemplar a pandemia de COVID-19 e como o apoio da literatura pode auxiliar os professores em sua atuação em momentos de crise, considerando as adaptações e aprendizados necessários.

Outro desafio observado em vários relatos dos professores foi como evitar ou, ao menos, diminuir o impacto da evasão escolar. Para além disso, oferecer espaços de diálogos, no intuito de sensibilizar para o papel e importância da educação e incentivar a continuidade dos estudos. Isso pode ser ilustrado pelo relato da professora (P17):

Sabemos que essa pandemia impactou nossas vidas. Para fugir um pouco das angústias e da ansiedade, desde abril/2020, quando as aulas foram suspensas, realizei Rodas de Conversas, como forma de me manter em contato com os alunos e para continuar o meu trabalho de mostrar a importância da Educação na vida da sociedade, consequentemente na minha. Durante esse período, finalizei uma Especialização em Docência, na Educação Profissional e Tecnológica e estou concluindo o Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica.

No que tange a categoria Formas de avaliação, notou-se um movimento dos professores que vai ao encontro com o que muitos autores citados nesta pesquisa destacam como alternativas adequadas para o desenvolvimento de competências nos alunos. A diversidade de avaliações apresentadas demonstra uma preocupação na busca pelo melhor formato, que atenda as características do ensino não presencial e seja capaz de avaliar competências e habilidades por intermédio das telas de computadores e celulares.

## 4.5 Síntese conclusiva

Este capítulo discorreu sobre os resultados da pesquisa qualitativa, realizada com quatro membros da comissão de especialistas responsável pela elaboração da norma técnica NBR 16.513/2016 e, também, os resultados dos grupos focais realizados com 23 professores atuantes nos cursos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer. Inicialmente, foram apresentadas as categorias de análise definidas para as entrevistas semiestruturadas realizadas com os especialistas e o grupo focal, para a escolha das categorias das duas técnicas. Foi realizada a codificação automática e, com o propósito de embasar o processo de codificação, foi efetuada a frequência de palavras apresentadas em formato de nuvem.

No caso das entrevistas com especialistas, a análise de cada categoria permitiu verificar o processo de elaboração da norma técnica, o nível de participação e as contribuições oriundas da sociedade a partir da consulta pública e em que medida a norma técnica publicada em 2016 se mantém atualizada, levando em conta as novas competências de um organizador de eventos, o quanto essa norma é divulgada entre os atores interessados no tema e, também, o nível de participação dos setores, em especial, das instituições de formação profissional.

Os principais resultados indicam que o processo de elaboração da norma demandou tempo, planejamento e dedicação da comissão, com realização de reuniões periódicas, divisão de trabalhos e pesquisas para embasar os conceitos, conhecimentos, atividades e competências definidas à época. Notou-se que as contribuições oriundas da consulta pública não foram significativas, de forma a ocasionar alterações relevantes na norma. Percebe-se a pequena participação das instituições de ensino técnico e superior no processo de elaboração da norma técnica como, também, o baixo nível de sua divulgação entre os atores interessados.

Em relação a atualização da norma técnica, notou-se que o advento da pandemia acarretou em alterações no setor de eventos que impactam sobremaneira os conhecimentos, atitudes e competências dos profissionais,

indicando a necessidade de uma revisão e atualizando, tanto conceitual, quanto de novas competências que atendam não somente o mercado de trabalho, mas também todas as mudanças ocorridas nos últimos anos.

Ao analisar as quatro categorias emergentes da técnica de grupo focal, verificou-se as principais características dos docentes sujeitos da pesquisa, as adaptações das aulas e métodos de ensino durante o ensino remoto, o desenvolvimento de competências nos alunos em período pandêmico e as formas de avaliação utilizadas durante o ensino não presencial. Os resultados dos grupos focais apontaram para uma boa representatividade geográfica dos cursos pesquisados, visto que participaram professores de todas as macrorregiões do Brasil.

A segunda categoria, demonstra que a grande maioria dos entrevistados realizou adaptações em suas aulas e métodos para o ensino não presencial, o que acarretou em demora para o retorno das aulas durante a pandemia de Covid-19, essas adaptações foram de caráter pedagógico e tecnológico. A terceira categoria, que trata sobre o desenvolvimento de competências, indica as mais e as menos desenvolvidas, segundo a perspectiva dos docentes. Nesse aspecto, torna-se possível destacar que as competências técnicas mais desenvolvidas são aquelas relacionadas a realização de eventos *on-line*, planejamento, organização, entre outras apresentadas. As competências sociais são a empatia, autonomia, resiliência e autocrítica, em contraponto, as menos desenvolvidas foram aquelas relacionadas às atividades que necessitavam de práticas presenciais, relacionamentos interpessoais e em equipe. A quarta categoria, apresenta as formas de avaliações realizadas pelos docentes. A análise desta categoria ratifica a diversidade de avaliações utilizadas pelos docentes como forma de atestar as competências que foram desenvolvidas ou não durante as aulas não presenciais.

Os dados consolidados do grupo focal indicam uma verdadeira revolução no ensino profissional ocorrido durante a pandemia de Covid -19. Todas as categorias analisadas assinalam a necessidade de alguma mudança de percurso, de mentalidade, de forma, de raciocínio e de sentimentos por parte dos professores, no sentido de adaptar ou modificar suas aulas do presencial para o virtual. Para além desse desafio, evidencia-se uma constante tentativa para

motivar e integrar os alunos, de forma a não evadirem dos cursos em meio a inúmeras adversidades de um momento de crise.

Assim, verificou-se o quanto a pandemia alterou o *modus operandi* dos setores de Eventos, Turismo e Educação. Por outro lado, encontrou-se uma norma técnica, publicada em 2016, que especifica as competências para que um organizador de eventos tenha potencial de desenvolver um serviço de qualidade e atender as necessidades do mercado de eventos.

## **5 Análise de dados da pesquisa quantitativa**

Este capítulo apresenta os resultados quantitativos da investigação que objetivou analisar a relevância da norma técnica NBR 16513/2016b na formação e empregabilidade dos alunos dos cursos de eventos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer em um contexto de pré e pós-pandemia.

Foram apresentados os três sujeitos de análise da pesquisa, alunos, professores e empregadores, como também, os respectivos questionários aplicados a cada grupo. Neste momento de análise quantitativa, as perguntas dos questionários foram agrupadas em seções com características comuns.

Este capítulo está estruturado em subseções que apresentam a análise descritiva, inferencial e de correspondência dos dados quantitativos referentes aos sujeitos da pesquisa.

As observações apresentadas na seção a seguir tratam dos achados quanto às respostas dos três sujeitos avaliados pela pesquisa e às suas percepções individuais acerca das questões abordadas.

### **5.1 Análise descritiva da pesquisa aplicada aos alunos**

Inicialmente, tem-se a tabela 35, com a associação entre as opiniões coletadas do grupo de alunos sujeitos do estudo, comparados por meio de subgrupos de itens, doravante representados pelo agrupamento de questões, criando cenários que são avaliados em função do objetivo geral do estudo que busca analisar a relevância da norma na formação e empregabilidade dos alunos dos cursos de eventos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer.

A primeira seção, corresponde a identificação do aluno (ID), quanto ao *campus*, o curso e módulo em que ele estuda, a segunda mostra os conhecimentos trabalhados (CT), que constam na norma técnica, a terceira investiga o nível atual de capacitação (NAC) e, a quinta, conta com o conjunto das cinco capacitações mais relevantes para o estudante (5MR).

Tabela 35

## Agrupamento das perguntas: questionário alunos

<b>Identificação (ID)</b>	"ID Respondente" "ID Instituição" "ID Gênero" "ID Idade" "ID Curso" "ID Módulo Semestre"
<b>Conhecimentos trabalhados (CT)</b>	"CT Métodos Pesquisa" "CT Técnicas Administrativas" "CT Técnicas Negociação" "CT Regras Protocolo" "CT Vocabulário Operacional" "CT Apresentação Pessoal" "CT Procedimentos Análise Risco Seguro" "CT Aspectos Impactos Sustentabilidade" "CT Tipos Eventos" "CT Normas Técnicas"
<b>Nível atual de capacitação (NAC)</b>	"CSP Comunicar em Outro Idioma" "CSP Realizar Parceria Internacional" "CSP Realizar Serviço Cerimonial Diplomático" "CSP Facilitador em Evento" "CSP Tomar Decisões Assumir Riscos" "CSP Liderar Equipes Eventos" "CSP Possuir Visão Sistêmica Estratégica" "CSP Atuar Forma Criativa Possuir Iniciativa" "CSP Possuir Senso de Equipe" "CSP Ter Autonomia Estudos Pesquisas "
<b>5 mais relevantes (5MR)</b>	"5MR Comunicar em Outro Idioma" "5MR Realizar Parceria Internacional" "5MR Realizar Serviço Cerimonial Diplomático" "5MR Facilitador em Evento" "5MR Tomar Decisões Assumir Riscos" "5MR Liderar Equipes_Eventos" "5MR Possuir Visão Sistêmica Estratégica" "5MR Atuar Forma Criativa Possuir Iniciativa" "5MR Possuir Senso Equipe" "5MR Ter Autonomia Estudos Pesquisas"

Fonte: Dados da pesquisa

A análise indica que, nos cursos de eventos, existe uma preponderância de estudantes do gênero feminino. A faixa etária dos estudantes é diversa, mas todos possuem mais de 18 anos de idade, sendo que a maioria cursa o curso técnico subsequente em eventos. Todos os estudantes investigados são do Instituto Federal de Brasília – IFB.

Reforça-se que os 148 alunos participantes da pesquisa fazem parte do curso técnico e do tecnólogo em eventos do *campus* Brasília do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (Tabela 36).

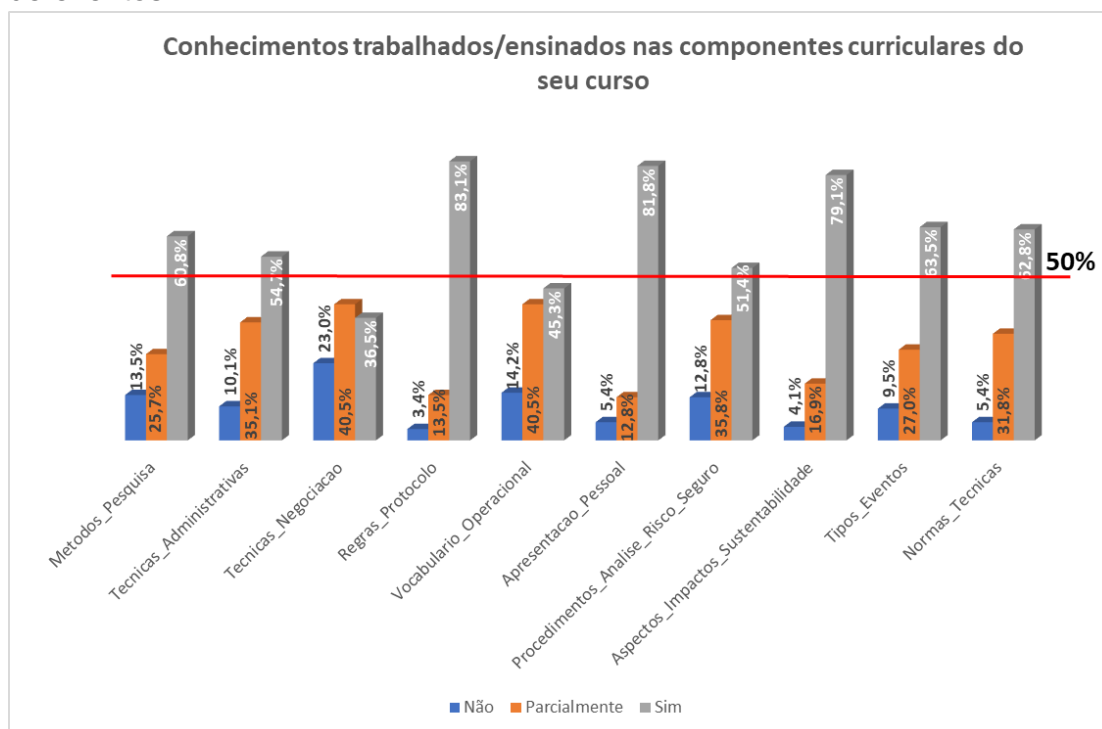
Tabela 36  
Distribuição dos alunos segundo o curso e o gênero

Curso	
Técnico subsequente em Eventos	77 alunos
Tecnólogo em Eventos	71 alunos
Gênero	
Feminino	115
Masculino	30
Não binário	3

Fonte: Dados da pesquisa

A figura 6 apresenta, na indicação dos alunos, os conhecimentos já trabalhados/ensinados nas componentes curriculares do curso.

Figura 6  
Conhecimentos trabalhados e ensinados nas componentes curriculares do curso de eventos



Fonte: Dados da pesquisa



Na figura 6, observa-se os conhecimentos que tiveram mais de 50% de respostas positivas: estudo das regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social (83,1%); apresentação pessoal (81,8%); aspectos e impactos de sustentabilidade (79,1%); tipos de eventos e aspectos de logística (63,5%); e normas técnicas (62,8%). Na sequência, aparecem: os métodos de pesquisa e análise de resultados de eventos (60,8%); as técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo (54,7%); e os procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros (51,4%).

Considerou-se que os respondentes estavam cursando diversos semestres dos cursos pesquisados, o que impacta na percepção diferenciada dos conhecimentos já trabalhados ou que ainda seriam ensinados em um semestre posterior ao que o aluno estava cursando no momento da pesquisa.

Salienta-se que os cursos dos institutos federais de educação possuem autonomia para formatar a matriz curricular com base nos catálogos nacionais elaborados pelo Ministério da Educação, o que implica em uma cronologia de oferta das disciplinas diferente a depender do *campus* em que o curso é ofertado. Em outras palavras, a matriz curricular de um curso pode conter as mesmas disciplinas, porém, distribuídas em semestres diferentes e com nomenclaturas distintas. Contudo, o *campus* Brasília possui em seu primeiro semestre do curso de Eventos disciplinas como Cerimonial, Protocolo e Etiqueta social, que trabalham conhecimentos como regras de protocolo, apresentação pessoal e tipos de eventos, assim como a disciplina de Ética e sustentabilidade, que trabalha aspectos e impactos da sustentabilidade ambiental, social e cultural. Isso justifica maior noção de aprendizado por parte dos estudantes, visto que todos já haviam cursado ou estavam cursando tais disciplinas.

Entretanto, conforme apresenta a terceira edição do Catálogo Nacional de Cursos Superiores, publicada em 2016, mesmo ano de publicação da norma técnica ABNT/NBR 16.513, percebeu-se uma relação entre os conhecimentos presentes na norma técnica com a proposta de organização curricular para os cursos tecnólogos.

A organização curricular dos cursos contempla conhecimentos relacionados à: leitura e produção de textos técnicos; raciocínio lógico; historicidade e cultura; línguas estrangeiras; ciência, tecnologia e inovação;

tecnologias sociais, empreendedorismo, cooperativismo e associativismo; prospecção mercadológica e marketing; tecnologias de comunicação e informação; desenvolvimento interpessoal; legislação; normas técnicas; saúde e segurança no trabalho; gestão da qualidade; responsabilidade e sustentabilidade social e ambiental; qualidade de vida; ética profissional (Ministério da Educação, 2016b, p.150).

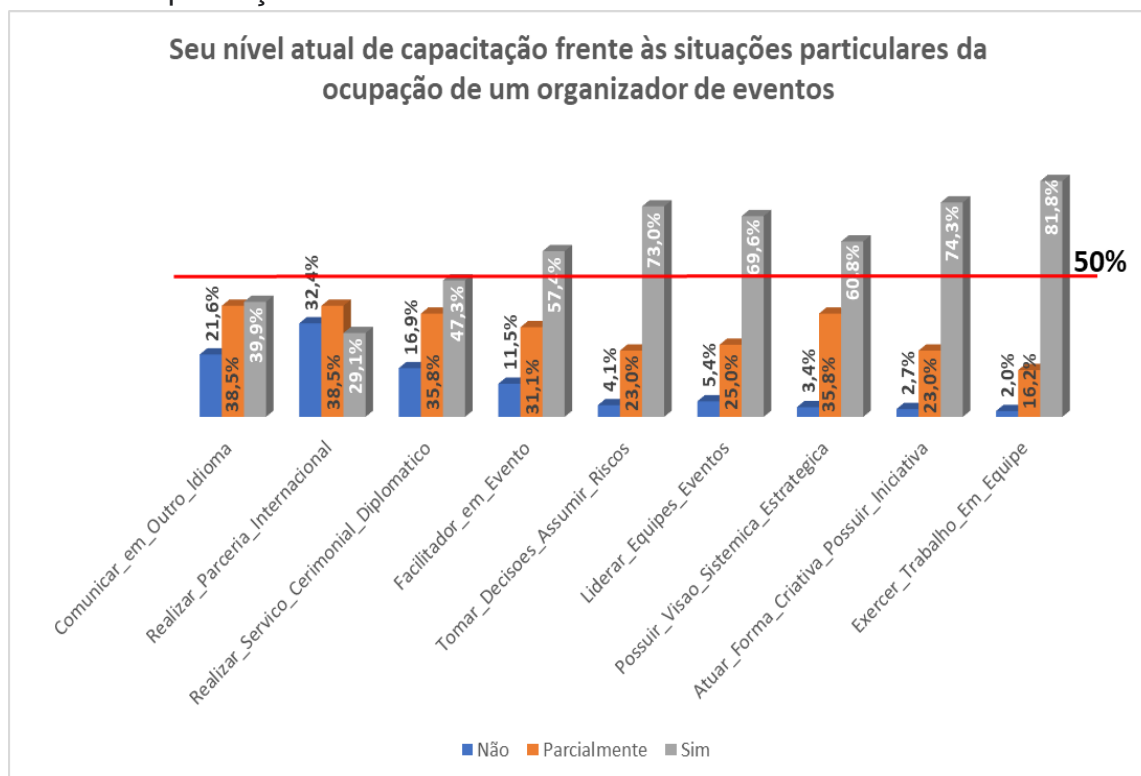
Em relação aos cursos técnicos de Eventos, a edição mais recente do catálogo destaca que, para atuar como técnico em eventos, são fundamentais os conhecimentos multidisciplinares sobre aspectos socioculturais e econômicos dos locais onde serão realizados os eventos, bem como conhecimentos técnicos sobre: classificação e tipologias de eventos; hospitalidade; e sistemas de realização de eventos. Além disso, tem-se as legislações que visam garantir a integridade e a segurança dos participantes. Comunicação clara e cordial, respeito às diversidades, atitude empreendedora, trabalho colaborativo, atenção à sustentabilidade, proatividade, criatividade, flexibilidade para solução de problemas e gestão de conflitos (Ministério da Educação, 2020a).

Tais conhecimentos também apresentam correlação com os propostos na norma técnica, o que ratifica certa compatibilidade nacional dos conhecimentos ensinados nos cursos de Eventos dos institutos federais de educação com a norma técnica estudada.

Por fim, a análise da percepção dos alunos quanto aos conhecimentos ensinados no curso, permite considerar que dos 10 conhecimentos listados na norma técnica, oito foram indicados positivamente como ensinados.

Na figura 7, são apresentadas as situações particulares da ocupação de um organizador de eventos.

Figura 7  
Nível de capacitação



Essas situações são destacadas na norma como outros resultados esperados. Esses resultados, apesar de estarem contidos na norma, não se apresentam como exigências por requererem competências que não estão, necessariamente, contempladas no documento.

Pode-se considerar que, nessas situações particulares, são exigidas do profissional que organiza eventos, competências específicas para determinados contextos da atuação profissional.

Os 148 alunos indicaram o nível de capacitação que percebem ter para cada uma das situações particulares relacionadas na norma técnica.

A análise dos resultados apresentados aponta que os estudantes responderam positivamente para: Exercer trabalho em equipe - deve ser capaz de atuar de forma interativa em prol de objetivos comuns e compreender a importância da complementaridade das ações coletivas (81,8%); Atuar de forma criativa e possuir iniciativa - deve ser capaz de propor e implementar, organização e logística para diversos públicos e necessidades, inovar e demonstrar um

espírito empreendedor (74,3%); Tomar decisões - deve ser capaz de ordenar atividades e programas, assumir riscos e decidir entre alternativas (73,0%); Liderar equipes em eventos - deve ser capaz de influenciar o comportamento do grupo com empatia e equidade, visando interesses interpessoais e institucionais (69,6%); Possuir visão sistêmica e estratégica - deve demonstrar a compreensão do evento como um todo, de modo integrado e sistêmico, bem como suas relações com o ambiente externo (60,8%); e Atuar como facilitador em evento - o que pode incluir participar como coordenador de mesa e palestrante em curso e seminário e dar entrevista relacionada ao evento (57,4%).

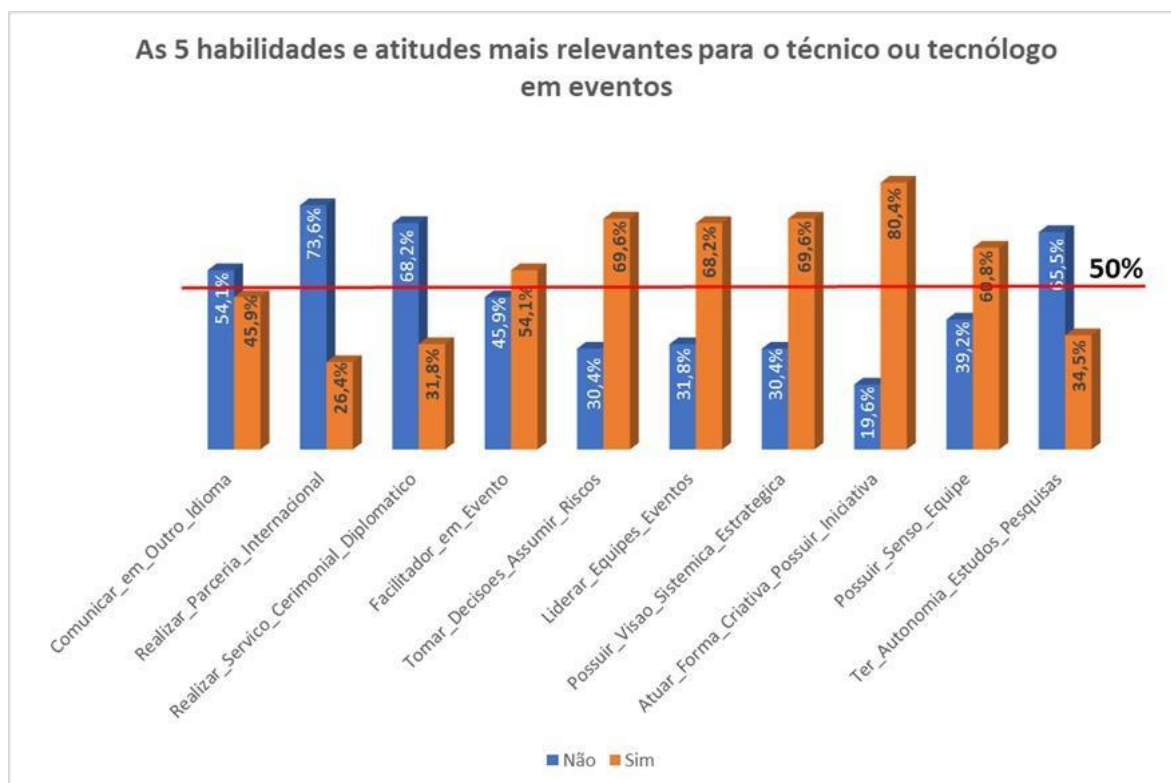
A norma técnica 16.513, descreve a ocupação do organizador de eventos como o profissional que desenvolve atividades de planejamento, organização, promoção, realização, gerenciamento de recursos e prestação de serviço especializado em eventos. Para o desempenho dessas atividades que se apresentam de forma genérica no texto da norma, faz-se necessário a articulação dos conhecimentos com situações práticas da profissão. Como bem expressam Araújo e Almeida (2017); Carneiro (2014); Demo (2010), essa combinação do conhecimento adquirido durante a formação acadêmica e profissional e o contato com o mundo tem como resultado a competência.

Em relação às situações particulares apresentadas na norma, observou-se que em seis das nove situações, a maioria dos alunos se consideraram capazes de realizar situações relativas à ocupação do organizador de eventos.

A figura 8, apresenta as cinco situações mais relevantes para os estudantes dos cursos técnico e tecnólogo em Eventos. A terminologia das situações, para efeitos desta pesquisa, expressa as habilidades e atitudes relacionadas na norma técnica.

Figura 8

As habilidades e atitudes mais relevantes



Fonte: Dados da pesquisa

No que se refere as cinco situações com maior relevância para o técnico e tecnólogo em Eventos, observou-se: as habilidades e atitudes de atuar de forma criativa e possuir iniciativa (80,4%); possuir visão sistêmica e estratégica e tomar decisões e assumir riscos (69,6%); liderar equipes de eventos (68,2%); possuir senso de equipe (60,8%); e atuar como facilitador em eventos (54,1%).

Na mesma questão foram consideradas as respostas negativas por mais de 50% dos alunos, sendo apontadas com maior percentual de não relevância, as atividades: realizar parceria internacional (73,6%); realizar serviço de cerimonial diplomático (68,2%); ter autonomia para estudos e pesquisas (65,5%); e comunicar-se em outro idioma (54,1%).

Considerou-se importante trazer à tona o que a mais recente edição do CNCT enuncia sobre a atividade do organizador de eventos: projetar; planejar; organizar; coordenar; executar; e avaliar serviços de apoio técnico e logístico a eventos de diversas classificações e tipologias, executando procedimentos de recepção e encaminhamentos demandados por eventos, coordenando a

decoreção de ambientes e o armazenamento e manuseio de gêneros alimentícios servidos em eventos (Ministério da Educação, 2020a)

O CNST por sua vez, destaca que as atividades para o egresso dos cursos superiores em eventos são: planejar e organizar eventos sociais; esportivos; culturais; científicos; artísticos; corporativos; gastronômicos e turísticos. Realizando a captação de eventos. Além disso: elaborar projetos de captação de recursos para os diversos tipos de eventos; aplicar e gerenciar o cerimonial, protocolo e etiqueta formal; coordenar serviços de entretenimento em eventos; planejar a logística de eventos; articular a comunicação entre a organização do evento, clientes e patrocinadores; coordenando estratégias de promoção e vendas de evento; desenvolvendo programas, roteiros e atividades de recreação complementares a eventos; e vistoriar, avaliar e emitir o parecer técnico em sua área de formação (Ministério da Educação, 2016b),

Os dois documentos norteadores do Ministério da Educação para a atuação do profissional de eventos, possuem atribuições similares que demandam atitudes e habilidades tanto técnicas como sociais. Porém, percebeu-se a partir das análises que, na visão dos alunos dos cursos, as situações com maior relevância estão relacionadas a características sociais e de capacidade de gestão, apesar de apresentarem uma percepção em relação aos conhecimentos técnicos ensinados no curso.

Observou-se ainda que, as situações particulares apontadas com maior frequência negativa, não são mencionadas nos catálogos nacionais, somente na norma técnica.

### **5.1.1 Análise da pesquisa descritiva aplicada aos professores**

A tabela 37 apresenta as seções que sustentaram a pesquisa realizada com 72 professores atuantes nos cursos do eixo tecnológico T, H&L dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia no Brasil. As divisões dos grupos seguiram o mesmo raciocínio relatado para os alunos.

Tabela 37

## Agrupamento das perguntas: questionário professores

<b>Identificação (ID)</b>	"ID Respondente" "ID Instituição" "ID Região" "ID Gênero" "ID Idade" "Tempo que leciona RFE" "CT Métodos pesquisa" "CT Técnicas administrativas" "CT Técnicas negociação" "CT Regras protocolo"
<b>Conhecimentos trabalhados (CT)</b>	"CT Vocabulário operacional" "CT Apresentação pessoal" "CT Procedimentos análise risco seguro" "CT Aspectos impactos sustentabilidade" "CT Tipos eventos"
<b>Habilidades e atitudes mais desenvolvidas (HAD)</b>	"HAD Ser inovador criativo" "HAD Conhecer tipos eventos" "HAD Ter atitudes comunicativas" "HAD Ser otimista" "HAD Possuir raciocínio numérico aplicado negócios" "HAD Ter raciocínio lógico verbal" "HAD Possuir iniciativa prevenir solucionar problemas" "HAD Ter capacidade tomar decisões Complexas" "HAD Ser inovador criativo" "HAD Conhecer tipos eventos" "HAD Possuir senso equipe" "HAD Ter autonomia estudos pesquisas" "HAD Ser empreendedor"
<b>Habilidades e atitudes mais desenvolvidas (HAD)</b>	HAD Ser persuasivo" "HAD Ter postura democrática" "HAD Ser gentil"
<b>Capacitação em situações particulares (CSP)</b>	"CSP Comunicar em outro idioma" "CSP Realizar parceria internacional" "CSP Realizar serviço cerimonial diplomático" "CSP Facilitador em evento"
<b>Técnicas e ferramentas de ensino (TFE)</b>	"TFE Cases estudo de caso". "TFE Situações problema" "TFE Análise visitas técnicas" "TFE Design Thinking" "TFE <i>Canvas Business Plan</i> " "TFE Viagens de estudo" "TFE Simulação organização eventos" "TFE Realização eventos" "TFE Estudo análise artigos científicos" "TFE Seminários em grupo" "TFE Estudo sistematizado" "TFE Elaboração execução projetos"

Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os respondentes são do gênero feminino (78,3%) e, do masculino, (21,7%). Em relação à idade os professores que se enquadram na faixa etária entre 40 a 50 anos somam (49,3%), seguidos dos que estão entre 30 a 40 anos (30%) e de 50 a 60 anos (13%), com menos de 30 anos estão somente (5,8%) e com mais de 60 anos (1,4%) (Tabela 38).

Tabela 38  
Dados demográficos - professores

Gênero	Quantidade
Feminino	57
Masculino	15
Instituição	Quantidade de professores
Instituto Federal de Brasília - IFB	24
Instituto Federal de Tocantins - IFTO	3
Instituto Federal de Santa Catarina - IFSC	10
Instituto Federal Baiano - IFBA	3
Instituto Federal de Mato Grosso - IFMT	2
Instituto Federal do Piauí - IFPI	1
Instituto Federal de São Paulo - IFSP	8
Instituto Federal Goiano - IFG	2
Instituto Federal de Pernambuco - IFPE	1
Instituto Federal de Minas Gerais - IFMG	6
Instituto Federal do Maranhão - IFMA	3
Instituto Federal Fluminense - IFF	4
Instituto Federal do Rio Grande do Sul - IFRS	1
Instituto Federal do Rio Grande do Norte - IFRN	2
Instituto Federal do Pará - IFPA	1
Instituto federal de Sergipe - IFS	1
Total	72

Fonte: Dados da pesquisa

O grupo dos docentes sujeitos da pesquisa representam uma característica peculiar do eixo T, H&L, também observada durante a técnica do grupo focal, apresentada no capítulo da análise qualitativa, que é o percentual de professores que se enquadram entre 30 a 50 anos de idade, praticamente 80% dos



respondentes. Constatou-se também maior número de mulheres atuando nos cursos estudados.

Em relação a distribuição geográfica dos respondentes, a pesquisa quantitativa contemplou todas as cinco macrorregiões brasileiras com, no mínimo, dois estados representantes. Isso, permitiu uma amplitude de visão no que se refere aos conhecimentos, atitudes e habilidades desenvolvidas nos cursos do eixo T, H&L, como também, o conhecimento das técnicas e ferramentas de ensino utilizadas para a geração de competências relacionadas ao estudo de eventos no país (Tabela 39).

Tabela 39  
Distribuição dos respondentes por macrorregião

Macrorregião	Estado
Norte	Pará
	Tocantins
Nordeste	Bahia
	Maranhão
	Pernambuco
	Piauí
	Rio Grande do Norte
	Sergipe
Sul	Rio Grande do Sul
	Santa Catarina
Sudeste	Minas Gerais
	São Paulo
Centro-oeste	Brasília
	Goiás
	Mato Grosso

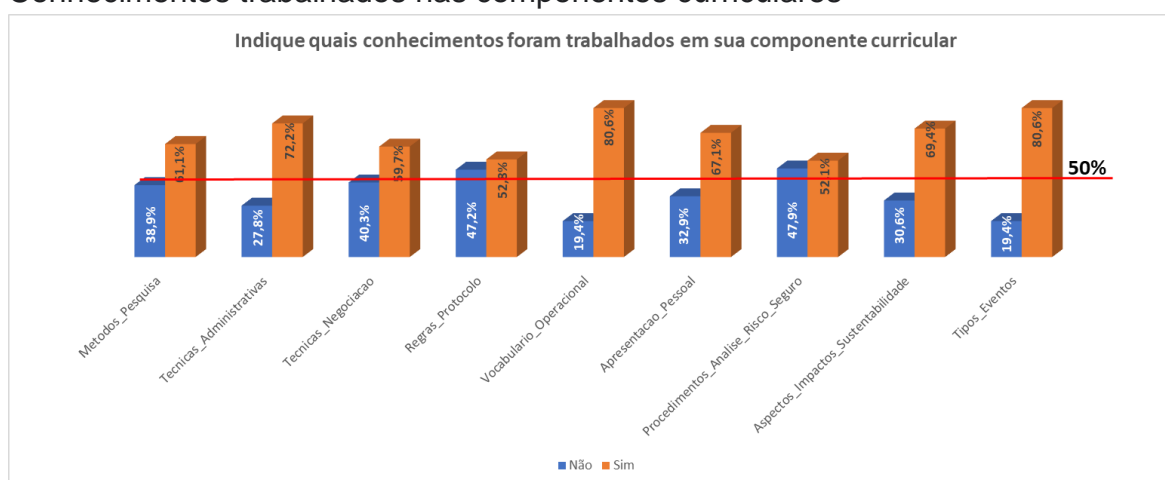
Fonte: Dados da pesquisa

Na figura 9 são apresentados os conhecimentos trabalhados pelos professores em suas componentes curriculares. Entende-se aqui, que cada componente possui uma ementa estabelecida pelos projetos pedagógicos dos

cursos (PPCs) e que alguns conhecimentos são transversais, ou seja, perpassam por mais de uma componente curricular, contribuindo para o desenvolvimento das competências estabelecidas nos planos de ensino elaborados pelos professores com base nos PPCs.

Os conhecimentos indicados como trabalhados nas componentes curriculares, obtiveram como respostas positivas mais de 50% dos posicionamentos em todas elas (Figura 9).

Figura 9  
 Conhecimentos trabalhados nas componentes curriculares



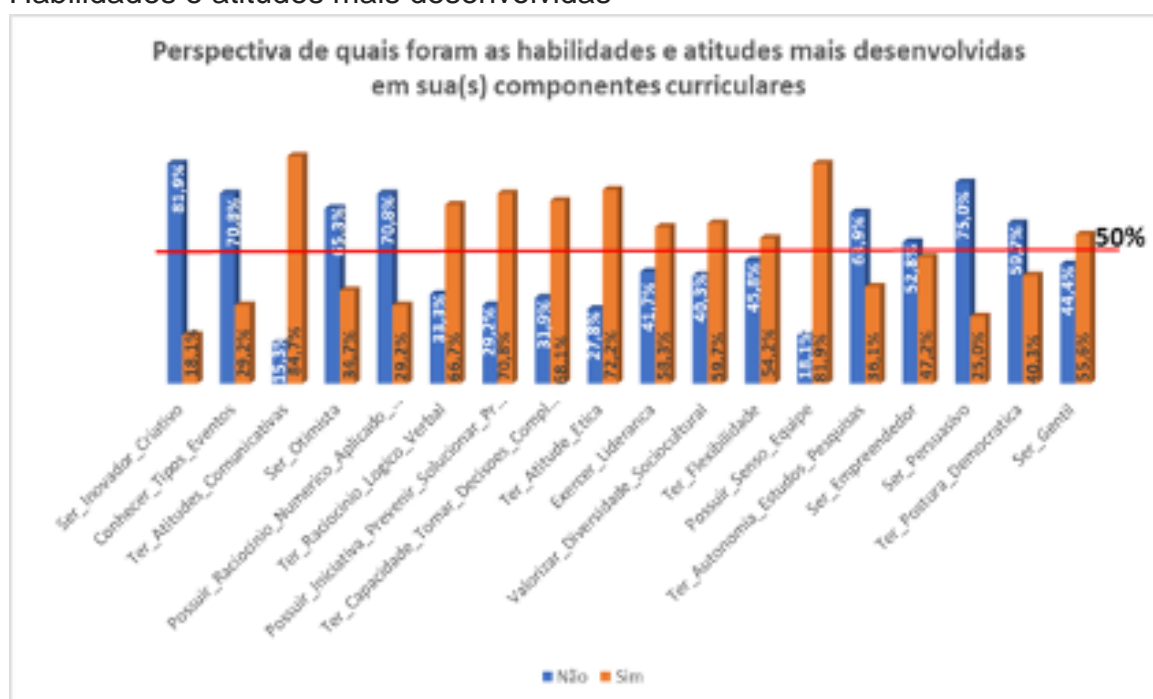
Fonte: Dados da pesquisa

Com base nas informações da figura 9, observou-se: os conhecimentos sobre tipos de eventos e vocabulário operacional (80,6%); técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, para traçar estratégias e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais (72,2%); aspectos e impactos da sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos) (69,4%); apresentação pessoal adequados à ocupação e requisitos de higiene (67,1%); métodos de pesquisa e análise de resultados dos eventos (avaliação do evento) (61,1%); técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias; legislação e código de ética da categoria (59,7%); regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social (52,8%); e procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros: Lei do silêncio; Lei de direitos autorais; Política nacional de resíduos sólidos, entre outras (52,1%).

Os nove conhecimentos listados na norma técnica são em mais de 50% reconhecidos pelos professores como ensinados em alguma medida.

No que se refere às habilidades e atitudes mais desenvolvidas pelos componentes curriculares, a figura 10 identifica no rol estabelecido pela NBR 16.4513/2016 as mais desenvolvidas no contexto de sala de aula.

Figura 10  
Habilidades e atitudes mais desenvolvidas



Fonte: Dados da pesquisa

Destacou-se aquelas que tiveram mais de 50% das respostas positivas: atitudes comunicativas sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal (84,7%); possuir senso de equipe (81,9%); ter atitude ética no trabalho e no convívio social (72,2%); possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio para administrar situações de emergência (70,8%); ter capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas (68,1%), ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita (66,7%); valorizar a diversidade sociocultural do país (59,7%); exercer liderança (58,3%); ser gentil. (55,6%); e ser flexível (54,2%).

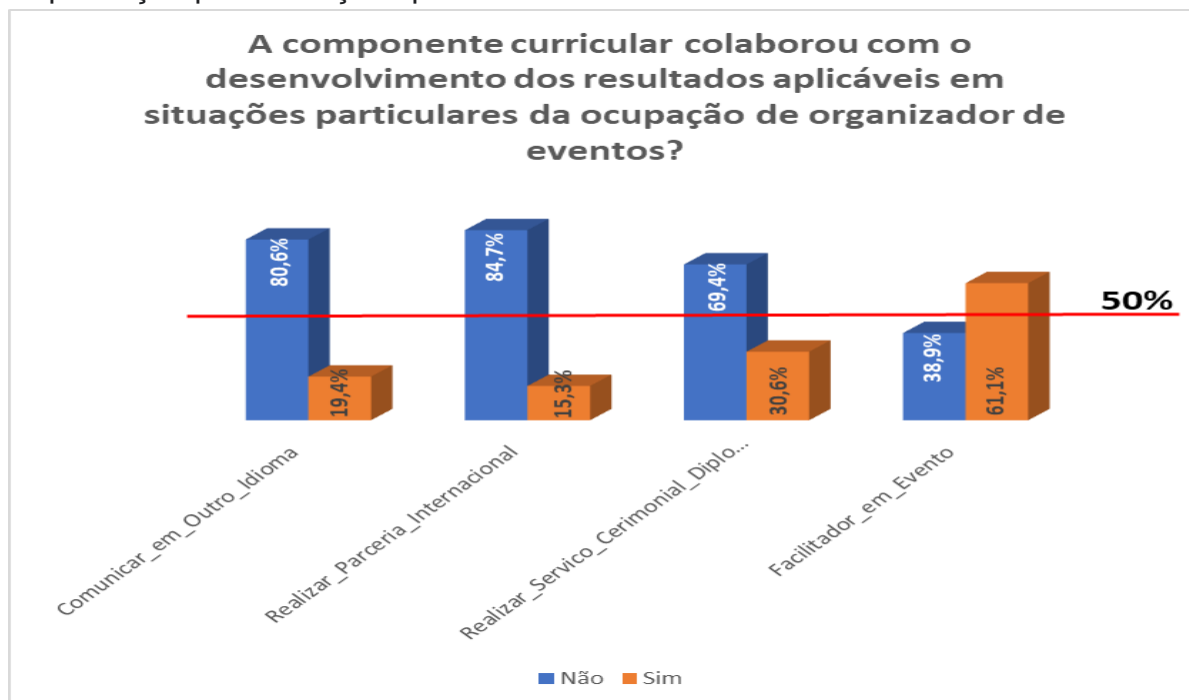
Na mesma questão foram também observadas as respostas negativas em relação à perspectiva dos professores quanto às habilidades e atitudes não desenvolvidas em suas componentes curriculares. A figura 10 ilustra: ser inovador e criativo na geração de ideias (81,9%); ser persuasivo (75,0%); conhecer os tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos (70,8%); possuir raciocínio numérico aplicado aos negócios (70,8%); ser otimista (65,3%); ter autonomia para estudos e pesquisas (63,9%); ter postura democrática (59,7%); e ser empreendedor (52,8%).

Salienta-se as diferenças de percepções entre o corpo discente e o corpo docente, visto que os estudantes apontaram a criatividade como habilidade desenvolvida durante os cursos, representada pelo item Atuar de forma criativa e possuir iniciativa (74,3%), porém, os professores registram negativamente, ou seja, como não desenvolvida. A esse respeito, considerou-se que os conhecimentos, saberes, habilidades, atitudes, posturas, comportamentos, precisam ser identificados e sistematizados para, então, serem utilizados como recursos nas relações e em ação. Em outras palavras, o conhecimento materializado é o que representa a competência (Araújo & Almeida, 2017).

Contudo, observou-se que 10 das 18 habilidades e atitudes inseridas na norma técnica, são apontadas como desenvolvidas por mais de 50% dos docentes respondentes.

Em relação à componente curricular que colaborou para o desenvolvimento dos resultados aplicáveis em situações particulares da ocupação de organizador de eventos, a figura 11 apresenta as principais situações particulares.

Figura 11  
Capacitação para situações particulares



Fonte: Dados da pesquisa

A partir da figura 11 observa-se a situação particular, com mais de 50% de colaboração das componentes curriculares ministradas no curso, foi a de Atuar como facilitador em evento – o que pode incluir: participar como coordenador de mesa e palestrante em curso e seminário; e dar entrevista relacionada ao evento (61,1%).

Ademais, na mesma questão, foram também observadas as respostas negativas em relação ao desenvolvimento dos resultados aplicáveis em situações particulares da ocupação de organizador de eventos, ou seja, quais as situações em que as componentes curriculares não colaboram para o desenvolvimento. O posicionamento de mais de 50% dos professores indicada foi o de: Realizar parceria internacional – o que inclui estabelecer e manter rede de contato com associações e entidades promotoras de eventos no âmbito internacional (84,7%); Comunicar-se em outro idioma – o que pode incluir estabelecer e manter rede de contato com associações e entidades promotoras de eventos no âmbito internacional (80,6%); Realizar serviço de cerimonial diplomático – o que pode

incluir seguir protocolo oficial em cerimônia com participante internacional; e Identificar diferenças culturais (69,4%).

A despeito da colaboração da componente curricular, notou-se uma paridade nas opiniões de alunos e professores, uma vez que ambos consideram um alto índice de não colaboração em Realizar parceria internacional, Comunicar-se em outro idioma e Realizar serviço de cerimonial diplomático. Este dado representa um possível impacto na atuação dos alunos em eventos e empresas internacionais.

A falta de colaboração na realização de parcerias internacionais, comunicação em outros idiomas e serviços de cerimonial diplomático, conforme relatado por alunos e professores, pode impactar negativamente a capacidade dos alunos de se integrarem em empresas orientadas para o turismo internacional. Essas habilidades são cruciais para empresas que operam em um contexto global, e a falta de experiência ou prática nessas áreas pode prejudicar a capacidade dos alunos de se destacarem em um ambiente de trabalho internacional.

Além disso, a falta de colaboração nessas áreas também pode prejudicar a capacidade dos alunos de trabalhar em equipe e de se comunicar efetivamente com colegas e clientes de diferentes culturas e países. Portanto, é importante que as escolas e universidades enfatizem essas habilidades em seus currículos e ofereçam oportunidades para que os alunos as pratiquem e desenvolvam antes de ingressarem no mercado de trabalho.

Na tabela 40 intencionou-se elencar as técnicas e ferramentas de ensino utilizadas antes da pandemia de COVID-19 nas aulas dos cursos técnicos e tecnólogos do eixo de T, H&L. Essa questão também foi contemplada no grupo focal durante a pandemia, contribuindo para traçar um paralelo entre as técnicas e ferramentas de ensino aplicadas antes e durante a pandemia. Os professores foram indagados de forma espontânea quais técnicas e ferramentas de ensino foram utilizadas com maior frequência durante o desenvolvimento das aulas.

Tabela 40  
Técnicas e ferramentas de ensino

Componente	As vezes	Nunca	Quase sempre	Raramente	Sempre	Não conheço	Total de respostas na base professores: 72
Cases_estudo_de_caso	31,3%	6,3%	27,1%	4,2%	31,3%	0,0%	100,0%
Situações_Problema	16,7%	2,8%	38,9%	2,8%	38,9%	0,0%	100,0%
Análise_Visitas_Técnicas	26,4%	15,3%	16,7%	19,4%	22,2%	0,0%	100,0%
<i>Design_Thinking</i>	22,2%	34,7%	11,1%	16,7%	6,9%	8,3%	100,0%
<i>Canas_Business_Ian</i>	15,3%	51,4%	11,1%	11,1%	6,9%	4,2%	100,0%
Viagens_de_Estudo	16,7%	55,6%	11,1%	12,5%	4,2%	0,0%	100,0%
Simulação_Organização_Eventos	13,9%	8,3%	19,4%	9,7%	45,8%	2,8%	100,0%
Realização_Eventos	14,1%	14,1%	9,9%	11,3%	47,9%	2,8%	100,0%
Estudo_Análise_Artigos_Científicos	41,7%	19,4%	13,9%	18,1%	6,9%	0,0%	100,0%
Seminários_em_grupo	16,7%	6,9%	19,4%	12,5%	43, %	1,4%	100,0%
Estudo_Sistematizado	31,9%	8,3%	27,8%	11,1%	20,8%	0,0%	100,0%
Elaboração_Execução_Projetos	16,7%	13,9%	25,0%	5,6%	36,1%	2,8%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

Mediante a escala proposta “não conheço”, “nunca”, “raramente”, “às vezes”, “quase sempre” e “sempre”, avaliou-se quais as técnicas e ferramentas de ensino foram utilizadas pelos professores no primeiro semestre de 2018 e no segundo semestre de 2019, com maior frequência durante o desenvolvimento das aulas. A avaliação positiva, sendo evento representado pela soma do percentual de respostas nos níveis “às vezes”, “quase sempre” e “sempre”, superior a 70% das respostas dos professores. As técnicas e ferramentas observadas foram: Resolução de situações problema (94,5%); Cases/Estudo de caso (89,7%); Estudo sistematizado (80,5%); Seminários em grupo (79,2%); Simulação de organização de eventos (79,1%); Elaboração e execução de projetos (77,8%); e Realização de eventos. (71,9%).

A análise da frequência das técnicas e ferramentas de ensino utilizadas pelos docentes antes da pandemia, demonstrou que as atividades desenvolvidas buscaram o envolvimento a partir de um desafio na resolução de um problema, na realização de uma pesquisa, no desenvolvimento de um projeto ou na execução de uma atividade. Esses caminhos para a aprendizagem são apresentados como

possibilidades práticas de geração de competências (Küller & Rodrigo, 2012).

Os mesmos professores também responderam, de forma espontânea, uma pergunta para mensurar quais as técnicas e ferramentas apresentaram maior resultado, no que se refere a motivação e envolvimento dos alunos com o tema tratado. Tendo como resultado da categorização, professores citaram, de forma direta ou indireta, a realização de Eventos na prática (40,3%) e a realização de seminários (22,2%). Para a obtenção desse resultado, foi realizada uma compilação das respostas por meio do processo de categorização e agrupamento, sendo os seguintes termos considerados na composição do item "Eventos na prática" (prática/Prática, realizar, realização/realização/realizações, execução, experiência, operação, organização/Organização, produção/Produção e atuam/atuação). De forma semelhante, os termos considerados na composição do item "Seminários" foram (Seminário/Seminários/seminários, Discussão, Aula prática/Aulas práticas, atividades práticas, Aulas dialogadas, aula invertida, Semana Acadêmica e Dinâmicas).

A alusão à realização de eventos citada por (40,3%), refere-se aos questionários respondidos antes da pandemia, quando as aulas eram, em sua totalidade, presenciais. A mesma técnica de ensino também foi apontada pelos docentes que participaram dos grupos focais, porém, com a impossibilidade de serem realizadas de forma presencial, posto que o grupo focal ocorreu durante a pandemia. Conforme relatado nesta pesquisa, a realização de eventos ocorreu em formato *on-line* ou foram substituídos por projetos integradores, entre outras técnicas que oportunizassem aos estudantes o desenvolvimento de algumas competências que envolvessem o planejamento, organização e execução de eventos.

A aplicação de diferentes técnicas e ferramentas de ensino, encontram suporte na literatura quando salienta que, após dominados os conhecimentos, é necessário a aplicação em situações reais e diferentes, de forma repetida e aplicada em contextos específicos para atendimento das características diversas dos alunos (Zabala & Arnau, 2010; Küller & Rodrigo, 2012; Zarifian, 2001).



### **5.1.2 Análise da pesquisa descritiva aplicada aos empregadores nos anos de 2019 e 2020**

Para efetiva triangulação e análise dos dados da pesquisa, realizou-se a aplicação de inquéritos com os responsáveis por selecionar e contratar os profissionais de eventos. A pesquisa foi realizada em duas fases: na primeira, em 2019, foram aplicados 101 questionários a empregadores da iniciativa privada e pública, abrangendo diversas categorias da cadeia produtiva de eventos. Todavia, com o advento da pandemia de COVID-19, ocorreram transformações que necessitavam estar contidas nesta pesquisa, uma vez que o mercado de trabalho do setor de Eventos foi muito abalado; e, a segunda fase da pesquisa, ocorreu nos meses de junho a agosto de 2020, sendo obtidas 104 respostas, porém, não necessariamente com os mesmos respondentes de 2019. Ressalta-se que, no inquérito realizado em 2020, foi inserida uma pergunta sobre as competências e atitudes necessárias aos profissionais de eventos para lidar com os desafios do setor em período pandêmico.

A tabela 41 apresenta a divisão em seções e o agrupamento das questões realizadas aos sujeitos da pesquisa, ou seja, os empregadores do setor de Eventos

Tabela 41

Agrupamento das perguntas: questionário empregadores 2019 e 2020

<b>Identificação (ID)</b>	"ID Respondente" "ID Formato Atuação" "ID Região" "ID Tempo Mercado" "ID Categoria Empresa"
<b>Conhecimentos da norma (CN)</b>	"CN Conhece NBR 16513 2016" "CN Colaboradores Aplicam NBR 16513 2016"
<b>Mais importantes no processo de seleção (5MIPS)</b>	"MIPS Métodos pesquisa" "MIPS Técnicas administrativas" "MIPS Técnicas negociação" "MIPS Regras protocolo" MIPS Vocabulário operacional MIPS Apresentação pessoal "MIPS Procedimentos análise risco seguro" "MIPS Normas técnicas" "MIPS Tipos eventos" "MIPS Aspectos impactos sustentabilidade" "MIPS Ser inovador criativo" "MIPS Ter atitudes comunicativas" "MIPS Ser otimista" "MIPS Ser persuasivo" "MIPS Ter postura democrática" "MIPS Ser empreendedor" "MIPS Ter flexibilidade" "MIPS Ser gentil" "MIPS Ter raciocínio lógico verbal" "MIPS Possuir iniciativa prevenir solucionar problemas" "MIPS Ter capacidade tomar decisões complexas" "MIPS Ter atitude ética" "MIPS Exercer liderança" "MIPS Valorizar diversidade" "MIPS Outras competências"
<b>Questionário 2020</b>	"CP Ser empreendedor" "CP Ser equilibrado" "CP Ser flexível" "CP Ser criativo" "CP Ser inovador" "CP Ser paciente" "CP Ser responsável" "CP Ser resiliente" "CP Ser otimista"
<b>Competências pandemia COVID-19 (CP)</b>	"CP Ter capacidade tomar decisões complexas" "CP Ter capacidade reinventar" "CP Saber técnicas negociação" "CP Saber aplicar protocolo"

Fonte: Dados da pesquisa

Na primeira seção da pesquisa, procurou-se identificar a região do respondente, ilustrada na figura 12, que apresenta todas as regiões brasileiras e o percentual de empregadores sujeitos da pesquisa em cada macrorregião.

Os resultados obtidos confirmam a representatividade nacional da pesquisa realizada, visto que possui respondentes em todas as regiões: centro-oeste (32,7%); sudeste (31,7%); e nordeste (18,3%).

Figura 12  
Distribuição dos respondentes, de acordo com a região de atuação

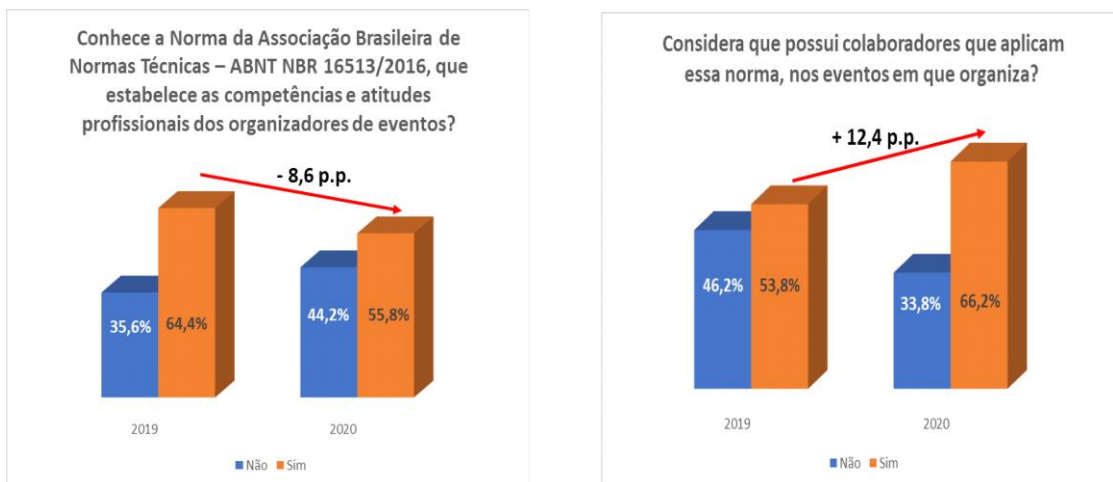


Fonte: Dados da pesquisa

No que diz respeito à categoria das empresas participantes da pesquisa, foi possibilitado ao respondente indicar o nicho de mercado, levando em consideração a cadeia produtiva do setor de Eventos e as variadas possibilidades de atuação. A pesquisa buscou abarcar a maior possibilidade de empregadores nos setores públicos e privados relacionados a eventos, com destaque para as empresas organizadoras de eventos, empresas de cerimonial, assessorias de eventos, decoração, clubes e afins, meios de hospedagem, departamentos de eventos em órgãos públicos, montadoras, produtoras, setores de eventos em bares e restaurantes e espaços para feiras e eventos.

Inicialmente, o questionário procurou conhecer em que nível a norma técnica ABNT/NBR 16.513/2016 era conhecida pelos respondentes e, em que medida, era aplicada pelos colaboradores das empresas pesquisadas, na intenção de observar se o período pré e pós crise alterou a visão do grupo quanto à aplicabilidade da norma no mercado de trabalho (Figura 13).

Figura 13  
Conhecimento e aplicação da norma



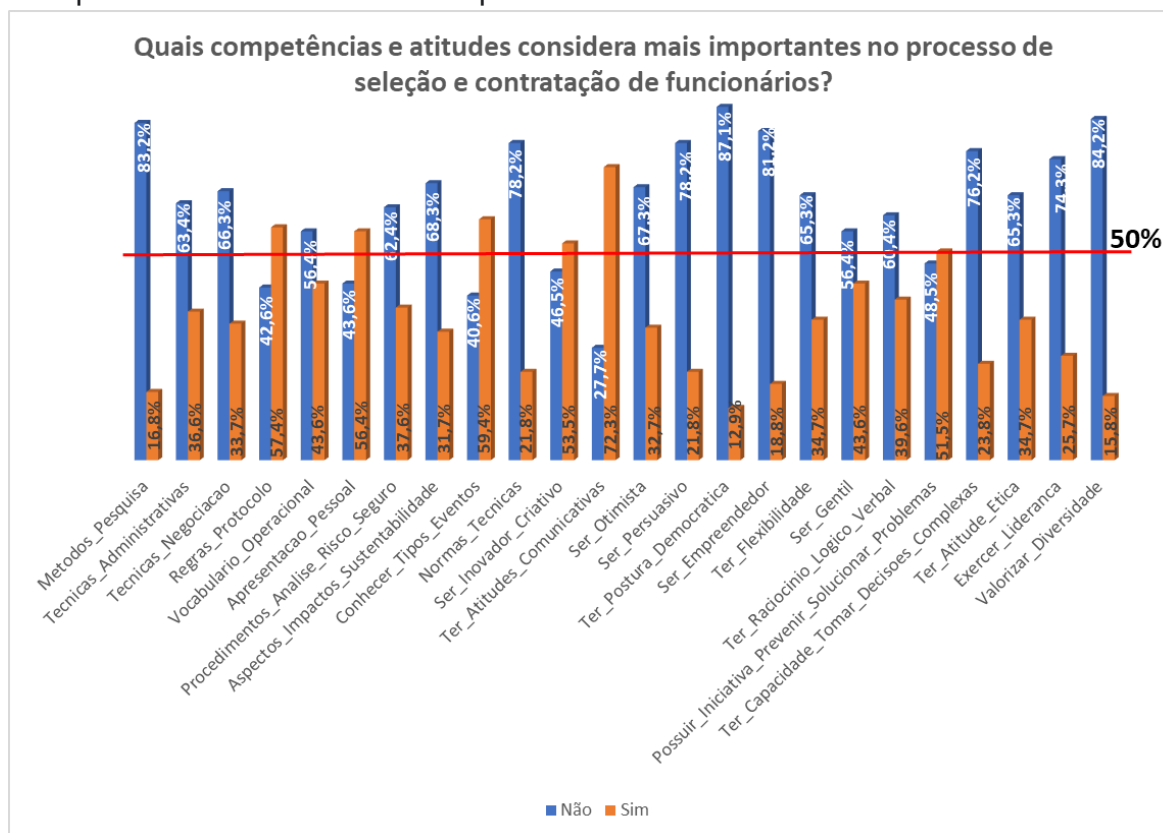
Fonte: Dados da pesquisa

Observou-se que os mesmos respondentes: 64,4% deles, em 2019, afirmaram conhecer a norma; e, 53,8%, afirmaram que seus colaboradores aplicavam a norma, em 2020; embora não se possa garantir que tenham sido os mesmos respondentes, 55,8% afirmaram conhecer a norma, enquanto 66,2% afirmaram que seus colaboradores a aplicavam. Um fato curioso sobre estes números pode ser observado na queda de 8,6p.p. quanto ao conhecimento da norma entre os empregadores e o aumento de 12,4p.p. em relação à sua aplicação entre os colaboradores dos empregadores. Ainda que não haja indícios que expliquem as razões para tal mudança, suspeita-se que no eixo acadêmico tenha havido maior esforço quanto à apresentação e compreensão sobre a importância dos itens da norma, visto que foi percebido pelos empregadores o aumento da aplicação dessas normas em 2020, o que leva a crer que a dedicação acadêmica dos professores e alunos no trabalho didático contínuo tenha refletido no mercado de trabalho.

Enfatiza-se os resultados das entrevistas com os especialistas membros da comissão de elaboração da norma técnica. Eles apontam para a significativa participação do setor privado por meio das entidades de classe e associações representativas do setor de eventos, estabelecendo uma ponte entre as normatizações e a cadeia produtiva. Esse movimento aparece refletido no resultado da pesquisa realizada, uma vez que, apesar da norma não ser de caráter obrigatório, ela é conhecida e aplicada por mais de 50% dos respondentes.

No âmbito das competências mais importantes durante o processo de seleção e contratação de funcionários, observou-se no rol de competências elencadas na norma técnica, no ano de 2019, aquelas que apresentaram mais de 50% de respostas positivas: ter atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal (72,3%); conhecer os tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos (59,4%); aplicar regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social (57,4%); ter apresentação pessoal adequados à ocupação e requisitos de higiene (56,4%); ser inovador e criativo na geração de ideias (53,5%); e possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência (51,5%) (Figura 14).

Figura 14  
Competências e atitudes mais importantes - 2019



Fonte: Dados da pesquisa

Ainda pode ser observado na figura 14, os itens com maior índice de respostas negativas ao questionamento sobre as competências e atitudes mais importantes no processo de seleção e contratação de funcionários: ter postura democrática (87,1%); valorizar a diversidade sociocultural do país (84,2%); conhecer sobre métodos de pesquisa e análise de resultados do evento (avaliação global do evento) (83,2%); ser empreendedor (81,2%); dominar as normas técnicas aplicáveis (78,2%); ser persuasivo (78,2%); ter capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas (76,2%); exercer liderança (74,3%); identificar os aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos) (68,3%); ser otimista (67,3%); saber técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias, legislação e código de ética da categoria (66,3%); ser flexível (65,3%); ter atitude ética no trabalho e no convívio social (65,3%); dominar técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, para traçar

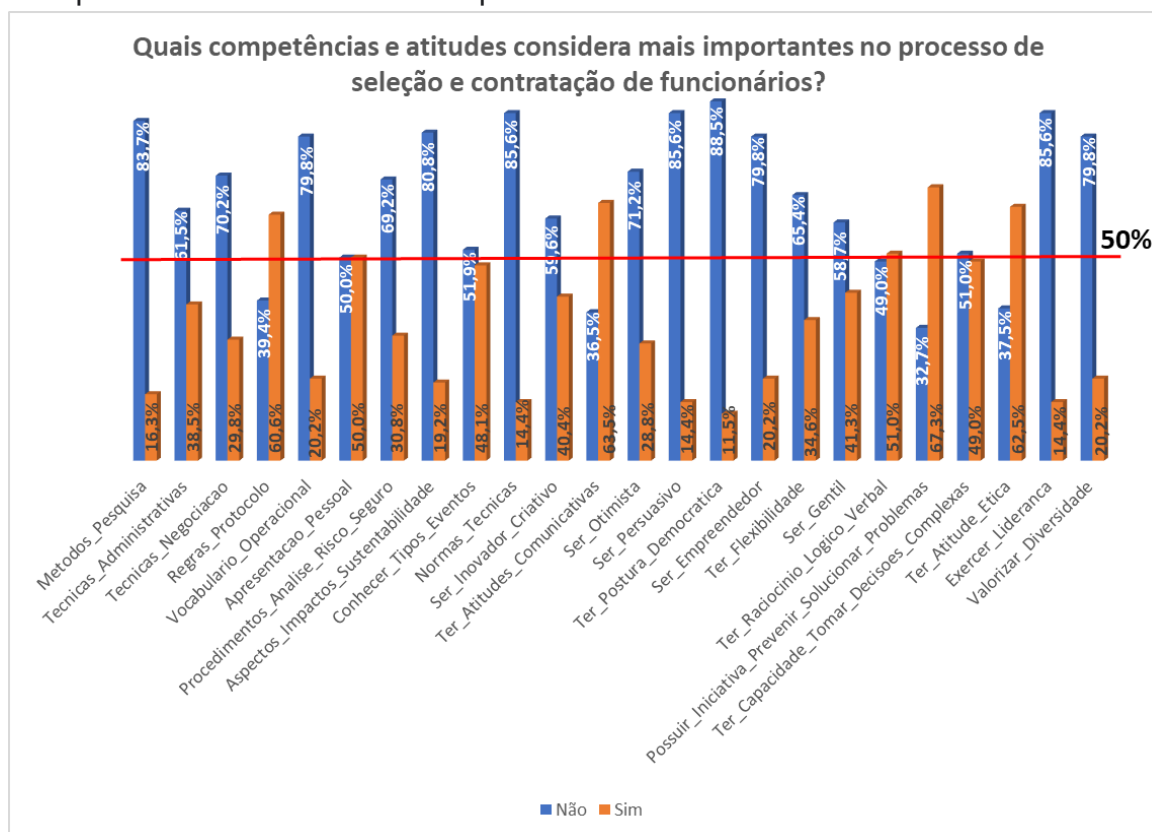
estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais (63,4%); conhecer procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros, Lei do silêncio; Lei de direitos autorais; Política nacional de resíduos sólidos, entre outras (62,4%); ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita (60,4%); conhecer o vocabulário operacional relativo à ocupação (56,4%); e, ser gentil. (56,4%).

Isso demonstra que as competências que apresentaram alto índice de respostas negativas, em 2019, possuíam uma menor relevância pelos empregadores durante os processos de recrutamento e seleção de colaboradores.

Pode-se concluir que as competências valorizadas pelos empregadores variam de acordo com o setor, a posição e as necessidades da empresa. Em alguns casos, pode haver uma ênfase maior em habilidades técnicas, enquanto em outros pode haver uma maior ênfase em habilidades interpessoais, por exemplo.

O mesmo questionamento foi realizado para os empregadores no ano de 2020, sobre as competências e atitudes mais importantes no processo de seleção e contratação de funcionários, os empresários que responderam aos itens de forma positiva. Eles apontaram para as competências e atitudes de: possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência (67,3%); ter atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal (63,5%); ter atitude ética no trabalho e no convívio social (62,5%); aplicar regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social (60,6%); e ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita (51,0%) (Figura 15).

Figura 15  
Competências e atitudes mais importantes - 2020



Fonte: Dados da pesquisa

Notou-se que, em 2020, houve uma mudança de valorização das competências dos organizadores de eventos. Essa alteração está no processo de contratação, uma vez que, as três competências mais importantes são consideradas competências sociais/emocionais ou comportamentais, também conhecidas como *soft skills*. A ética também apareceu entre as mais relevantes, corroborando com o que afirma (Ropé & Tanguy, 1997). Entretanto, as competências de Ter iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência e Ter atitude ética no trabalho e no convívio social, não aparecem como importantes para o empregador em 2019, porém, passam a ser consideradas em 2020. Essa informação joga luz a uma alteração, quanto a percepção e a necessidade de novas competências e atitudes primordiais ao organizador de eventos, em um momento de retomada das atividades e negócios no setor de eventos (Coelho & Mayer, 2020).



A percepção e a necessidade de novas competências e atitudes são cruciais para o organizador de eventos em um momento de retomada das atividades e negócios no setor de eventos, especialmente após a pandemia. As empresas do setor de eventos precisaram se reinventar e procurar soluções para os problemas criados pela pandemia, e isso significa que os organizadores de eventos precisam estar preparados para enfrentar novos desafios e adaptar-se às mudanças nas demandas do mercado. Novas competências e atitudes, como flexibilidade, capacidade de lidar com situações imprevisíveis, habilidades em tecnologia e virtualização, capacidade de trabalhar em equipe, entre outras, são cada vez mais valorizadas pelo mercado de eventos e podem ser fundamentais para o sucesso do organizador de eventos em um contexto pós-pandemia. Portanto, é importante que os organizadores de eventos se atualizem e busquem novas competências e atitudes para se adaptarem a esse novo cenário e atenderem às demandas do mercado.

Na mesma questão foram também observadas respostas negativas ao questionamento sobre as competências e atitudes mais importantes no processo de seleção e contratação de funcionários expressa os itens: ter postura democrática (88,5%); ser persuasivo (85,6%); dominar as normas técnicas aplicáveis (85,6%); exercer liderança (85,6%); conhecer sobre métodos de pesquisa e análise de resultados do evento (avaliação global do evento) (83,7%); identificar os aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos) (80,8%); conhecer o vocabulário operacional relativo à ocupação (79,8%); ser empreendedor (79,8%); valorizar a diversidade sociocultural do país (79,8%); ser otimista (71,2%); saber técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias, legislação e código de ética da categoria (70,2%); conhecer procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros, Lei do silêncio; Lei de direitos autorais; política nacional de resíduos sólidos, entre outras (69,2%); ser flexível (65,4%); dominar técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, para traçar estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais (61,5%); ser inovador e criativo na geração de ideias (59,6%); ser gentil (58,7%); conhecer os tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos

eventos (51,9%); e ter capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas (51,0%).

Conforme demonstrado na tabela 42, no ano de 2020, em virtude da pandemia, foi acrescentada uma questão aos empregadores, por ser considerado importante indagar, de forma espontânea, sobre qual competência ou atitude poderia ser prioritária ao profissional de eventos em momentos de crise e pós crise. Mais de 50% das respostas dos empresários, em 2020, de forma direta ou indireta, se concentraram nas atitudes de: Ter competência e capacidade de adaptação (20,3%), Ser criativo (17,3%); Ser flexível (10,6%); e Ser inovador ou ser gentil (9,6%). Por se tratar de questão espontânea, a compilação das respostas sofreu processo de categorização e agrupamento, sendo os seguintes termos considerados na composição do item Ter competência e adaptação: competência/Competência; adaptação/Adaptação/Adaptar/Adaptabilidade; novas habilidades; readequação; e adequar. De forma semelhante, os termos considerados na composição do item Ser criativo foram: criatividade/Criatividade; criativo; e criar. De forma análoga, as palavras consideradas na composição do item Ser flexível foram: flexibilidade/Flexibilidade; desenvoltura; e articulação. Em relação a composição do item Ser inovador foram utilizadas as expressões: inovação/Inovação; inovador/Inovador; inovar; e novas ideias.

Para a composição do item Ser gentil foram agrupados os termos: paciência/Paciência/paciência; paciente; calma/Calma; empatia/Empatia; gentil; e gentileza. Essa questão identifica, de forma clara, a escala de prioridades dos empregadores e reforça a preferência por profissionais que tenham competências comportamentais desenvolvidas para lidar com situações complexas nos momentos de crise, como também a necessidade de ser inovador e criativo na solução de problemas (Leite, 1996; Ciavatta, 2006; Zarifian, 2001). Diante de tal constatação, percebeu-se que, apesar do mercado de trabalho valorizar a formação de competências técnicas nos profissionais, tornando-os capazes de agir, intervir e decidir, utilizando um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes desenvolvidos durante o processo educacional e em sociedade, se faz necessário atentar, durante a formação profissional dos organizadores de eventos, para competências que vão além das técnicas e, que em muitos casos,

são desenvolvidas no saber-fazer em contextos de situação profissional (Medef 1998). Para além disso, não se pode deixar de considerar que a pandemia contribui com alterações nos comportamentos dos consumidores de eventos o que, automaticamente, acarreta mudanças nos formatos dos eventos como também dos profissionais que atuam no setor.

## 5.2 Análises inferenciais

As análises desenvolvidas neste tópico, tratam dos achados das respostas dos três sujeitos avaliados por esta pesquisa, a saber: alunos, professores e empresários (compostos por amostra tomada antes da pandemia (2019) e depois da pandemia (2020). Eles se referem às suas percepções conjuntas acerca das questões abordadas, em que são avaliadas hipóteses de concordância quanto os itens que compõe a Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT NBR 16.513/2016.

As investigações de concordância entre os sujeitos investigados foram realizadas entre os grupos de itens em que havia interseção quanto aos quesitos questionados, ou seja, o item questionado pertencia a, pelo menos, dois dos três grupos investigados. Estes itens em comum permitem que sejam aplicados testes de hipóteses estatísticas para avaliar a concordância entre as respostas. Na teoria estatística, testes desta natureza, dada sua característica categórica, são utilizados para testar a independência entre as classificações dispostas nas linhas e colunas de tabelas de contingência, as quais utilizam-se de duas estratégias para validação das hipóteses:

- 1) O teste de *qui-quadrado de Pearson*.
- 2) O teste exato de *Fisher*.

As premissas para aplicação destes testes, baseiam-se em esquemas amostrais utilizados na construção das tabelas de contingência para avaliar a independência entre as categorias das linhas e colunas das tabelas. Sem adentrar nas especificidades técnicas dos planos amostrais que caracterizam a utilização de cada um dos testes acima indicados, os testes utilizados neste estudo enquadram-se nas premissas associadas ao “teste de *qui-quadrado de Pearson*” em particular por dois motivos:

1) O número total de observações que compõe cada uma das tabelas de contingência analisadas é sempre fixo, em razão do total de entrevistados para cada grupo, embora nenhuma das marginais consideradas tenham sido fixadas, mostrando que o estudo não é do tipo “caso-controle”. Além do fato de que cada observação é classificada em apenas uma das categorias das variáveis analisadas.

2) Observados os valores esperados de cada uma das células que compõe as tabelas de contingência analisadas, não foram encontrados “zeros estruturais”, ou seja, combinações entre as categorias das variáveis analisadas, cujo valor da célula é zero ou que contenha menos do que 5 observações.

H<sub>0</sub>: Não há associação entre as respostas dadas pelos indivíduos entrevistados

H<sub>1</sub>: Há associação entre as respostas dadas pelos indivíduos entrevistados

Nos 141 testes realizados nesta pesquisa, foi considerado o nível de significância estatística de 5%, isto é, o limite máximo para que a probabilidade de que se rejeite a hipótese H<sub>0</sub>, dado que esta hipótese seja verdadeira, também conhecida por valor-*p*, é de 0,05. Definido este limite, as conclusões dos testes restringem-se a duas possibilidades:

. Rejeição de H<sub>0</sub>: neste caso a conclusão do teste é de que há uma **discordância** entre as respostas dos sujeitos avaliados, ou seja, de alguma maneira as opiniões dos sujeitos estão associadas, não havendo, portanto, independência entre as opiniões. Quando se rejeita H<sub>0</sub> (dito de outra forma, considera-se H<sub>1</sub> sendo a hipótese verdadeira), o valor da probabilidade definida acima como valor-*p*, é menor do que o limite máximo aceito na pesquisa de 0,05.

. Não rejeição de H<sub>0</sub>: neste caso, não é possível concluir que as variáveis estão associadas entre as respostas dos sujeitos avaliados, ou seja, as opiniões dos sujeitos investigados estão associadas de alguma forma (o que não quer dizer que haja uma relação causal entre estas opiniões, mas sim, uma relação entre elas). Quando não se rejeita H<sub>0</sub>, o valor da

probabilidade definida como valor-p, é maior do que o limite máximo aceito na pesquisa.

As conclusões obtidas por intermédio dos registros, tem como foco os resultados de concordância, pois, o objetivo principal do estudo é analisar a relevância da norma técnica NBR 16.513/2016 na formação e na empregabilidade dos alunos dos cursos de Eventos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer em um contexto de pré e pós pandemia. Nesse sentido, o que se esperava era que houvesse concordância entre os investigados quanto à importância e aplicabilidade da norma nos dois eixos investigados, a saber, academia, representada pela opinião dos alunos e professores e do mercado de trabalho, representado pela visão dos empresários. Considerando-se que os questionários foram aplicados aos sujeitos avaliados, no levantamento das informações agrupou-se as questões de acordo com a temática do questionamento aplicado, criando-se grupos de questões (itens) (Tabela 42).

Tabela 42  
Agrupamento de questões

<b>Grupo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Sujeito a ser aplicado</b>	<b>Quantidade de itens</b>
AMD	Atitudes Mais Desenvolvidas	Professores	18
CCT	Componente Curricular Trabalhada	Professores	9
CCD	Componente Curricular de Desenvolvimento	Professores	4
UMF	Técnicas e Ferramentas Utilizadas com Maior Frequência	Professores	12
MRM	Técnicas com Melhor Resultado Motivacional	Professores	7
CT	Conhecimentos Trabalhados nas Componentes Curriculares	Alunos	10
5MR	5 Atitudes Mais Relevantes para o Técnico ou Tecnólogo	Alunos	10
NAC	Nível Atual de Capacitação em relação às Atitudes de um Organizador de Eventos	Alunos	9
PNR	Perspectiva do Nível de Relevância para o Desempenho das Atividades	Alunos	14
CN	Conhecimento da Norma (NBR 16513/2016)	Empresários 2019	2
MIPS	Competências e Atitudes Mais Importantes no Processo de Seleção e Contratação	Empresários 2019	24
CN	Conhecimento da Norma (NBR 16513/2016)	Empresários 2020	2
MIPS	Competências e Atitudes Mais Importantes no Processo de Seleção e Contratação	Empresários 2020	24
CP	Competências e Atitudes Prioritárias em Momentos de Crise e Pós Crise (Pandemia)	Empresários 2020	13

Fonte: Dados da pesquisa

Em seguida, realizou-se cruzamentos entre os sujeitos pesquisados (empresários x alunos), (empresários x professores), (empresários 2019 x empresários 2020), (alunos x professores).

No que concerne aos grupos de empresários e alunos foram realizados 20 testes para cada ano das respostas dos empresários, realizados, especificamente, entre os seguintes grupos de itens: nove testes entre os grupos MIPS e CT; e 11 testes entre os grupos MIPS e PNR. Nestes testes foram observadas apenas discordâncias, considerando, que entre alunos e empresários, obteve-se discordâncias absolutas, em razão de não ter sido encontrada nenhuma concordância, em nenhum dos itens em comum a estes dois sujeitos investigados.

Quanto aos grupos empresários e professores, foram realizados 23 testes para cada ano das respostas dos empresários, realizados, especificamente, entre os seguintes grupos de itens: 15 testes entre os grupos MIPS e AMD; e oito testes entre os grupos MIPS e CCT. Nos testes foram observadas 14 discordâncias, ou seja, em 60,9% dos testes realizados, para cada um dos itens investigados, a conclusão os anos de 2019 e 2020, foi de discordância, portanto, consideram-se estes testes como *discordâncias totais*<sup>2</sup>. Também foram observados quatro testes com conclusões concordantes. Neste caso, em particular, foram consideradas como concordâncias totais, pois, as conclusões em 17,4% dos testes foram unânimes nos dois anos em que foram questionados os empresários. Quando comparadas com as respostas dos professores, para os dois anos investigados, estas se apresentaram concordantes.

Nos cinco restantes, que representaram 21,7% dos testes aplicados entre professores e empresários, foram encontrados empates entre as suas conclusões. Em um dos anos, o resultado foi a concordância entre os sujeitos investigados e, no outro, foi discordante.

Entre os empresários e professores, destacaram-se sete competências e atitudes se consideradas as respostas dadas pelos empresários em 2019 e, seis competências e atitudes, podendo ou não serem as mesmas anteriores, se consideradas as respostas dadas pelos empresários em 2020.

---

<sup>2</sup> Não seriam consideradas discordâncias totais se o item em questão obtivesse conclusão distinta entre os anos 2019 e 2020.

Os resultados de concordância estatística apontados pelos testes realizados entre as opiniões de professores e empresários em 2019, destacaram as seguintes competências e atitudes:

- . Ter atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal (*valor-p* = 0,053);
- . Ser otimista (*valor-p* = 0,778);
- . Ser persuasivo (*valor-p* = 0,621);
- . Ser gentil (*valor-p* = 0,119);
- . Aplicar regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social (*valor-p* = 0,544);
- . Ter apresentação pessoal adequados à ocupação e requisitos de higiene (*valor-p* = 0,158); e
- . Conhecer procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros, Lei do silêncio; Lei de direitos autorais; Política nacional de resíduos sólidos, entre outras (*valor-p* = 0,059).

Os resultados de concordância estatística apontados pelos testes realizados entre as opiniões de professores e empresários em 2020, destacaram as seguintes competências e atitudes:

- . Ser otimista (*valor-p* = 0,408);
- . Ser persuasivo (*valor-p* = 0,077);
- . Ser gentil (*valor-p* = 0,063);
- . Aplicar regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social (*valor-p* = 0,304);
- . Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência (*valor-p* = 0,620); e
- . Ter atitude ética no trabalho e no convívio social (*valor-p* = 0,179).

No que tange aos empresários, investigados entre 2019 e 2020, foram realizados 26 testes, especificamente, entre os seguintes grupos de itens: 24 testes entre os grupos MIPS 2019 e MIPS 2020; e dois testes entre os grupos CN 2019 e CN 2020.

Nos testes, observaram-se seis discordâncias totais, ou seja, em 23,1% dos testes realizados, para cada um dos itens investigados, a conclusão tanto em

2019 como em 2020, foi de discordância. Também foram observados 20 testes em concordâncias totais. O grupo com maior número de concordância encontrado foi observado entre os empresários, comparadas suas opiniões entre 2019 e 2020, na intenção de observar se o período pré e pós crise alterou a visão do grupo quanto à aplicabilidade da norma no mercado de trabalho.

A principal conclusão observada neste grupo de indivíduos foi, independentemente do tipo de concordância, seja ela positiva ou negativa, nas duas questões iniciais sobre o *conhecimento das normas* (*valor-p* = 0,210) e a *aplicação da norma* pelos funcionários (*valor-p* = 0,108), a concordância se fez significativa. Isso leva a crer que, para os empresários, a aplicabilidade e importância da norma se faz presente, visto que, além de serem o grupo com maior número de itens concordantes, 64,4% dos respondentes em 2019 afirmou conhecer a norma NBR 16513/2016 e, 53,8% dos mesmos respondentes, afirmaram que seus colaboradores aplicavam a norma.

Conforme já mencionado na análise descritiva, os respondentes questionados em 2020, embora não se possa garantir que tenham sido os mesmos respondentes, 55,8% afirmaram conhecer a norma, enquanto 66,2% afirmaram que seus colaboradores a aplicavam. Por fim, os resultados de concordância estatística apontados pelos testes realizados entre as opiniões de empresários tomadas entre 2019 e 2020, destacaram as seguintes competências e atitudes:

- . Conhecer sobre métodos de pesquisa e análise de resultados do evento (avaliação global do evento) (*valor-p* = 0,926);
- . Dominar técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, para traçar estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais (*valor-p* = 0,787);
- . Saber técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias, legislação e código de ética da categoria (*valor-p* = 0,553);
- . Aplicar regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social (*valor-p* = 0,646);
- . Ter apresentação pessoal adequados à ocupação e requisitos de higiene (*valor-p* = 0,356);



- . Conhecer procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros, Lei do silêncio, Lei de direitos autorais, Política nacional de resíduos sólidos, entre outras (*valor-p = 0,301*);
- . Conhecer os tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos (*valor-p = 0,104*);
- . Dominar as normas técnicas aplicáveis (*valor-p = 0,171*);
- . Ser inovador e criativo na geração de ideias (*valor-p = 0,061*);
- . Ter atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal (*valor-p = 0,177*);
- . Ser otimista (*valor-p = 0,553*);
- . Ser persuasivo (*valor-p = 0,171*);
- . Ter postura democrática (*valor-p = 0,771*);
- . Ser empreendedor (*valor-p = 0,803*);
- . Ser flexível (*valor-p = 0,995*);
- . Ser gentil (*valor-p = 0,748*);
- . Ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita (*valor-p = 0,102*); e
- . Valorizar a diversidade sociocultural do país (*valor-p = 0,418*).

Com relação ao grupo de alunos e professores, apesar de terem sido realizados 29 testes, há apenas 25 itens avaliados, que representaram as habilidades e atitudes provenientes da norma ABNT NBR 16.513/2016, de forma que quatro dos 29 testes foram realizados mais de uma vez, em função de itens que aparecem em mais de um grupo. Os quatro itens citados são: Comunicar-se em outro idioma; Atuar como facilitador em eventos; Realizar parceria internacional; e Realizar serviço de cerimonial diplomático.

Embora os itens tenham sido encontrados em mais de um grupo de questões, especificamente, nos grupos NAC e 5MR, as opções de resposta formuladas no questionário para o grupo NAC, continham como opção de resposta, a palavra “parcialmente”, incluindo, assim, um nível a mais no grau na escala de respostas e possibilitando o posicionamento dos respondentes de

forma indiferente. Dessa forma, os 29 testes entre alunos e professores, correspondem, especificamente, aos seguintes grupos de itens:

- . 12 testes entre os grupos PNR e AMD;
- . quatro testes entre os grupos 5MR e CCD;
- . quatro testes entre os grupos NAC e CCD; e
- . nove testes entre os grupos CT e CCT.

Avaliando as concordâncias e discordâncias em cada um dos testes listados, observou-se que dos 12 testes realizados entre os grupos PNR (alunos) e AMD (professores), apenas o que tratou do item Ser gentil obteve resultado concordante. Em todos os demais, foram observadas discordâncias dos quatro testes realizados entre os grupos 5MR (alunos) e CCD (professores), apenas um teve resultado discordante. Dos quatro testes realizados entre os grupos NAC (alunos) e CCD (professores), todos tiveram resultados discordantes. Dos nove testes realizados entre os grupos CT (alunos) e CCT (professores), apenas quatro tiveram resultados concordantes.

Entre alunos e professores, o percentual de discordância foi de 72,4%.

Entre os resultados de concordância estatística apontados pelos testes, apenas sete deles tratam de opiniões entre alunos e professores:

- . Realização de parcerias internacionais (*valor-p* = 0,066);
- . Realização de serviço cerimonial diplomático (*valor-p* = 0,857);
- . Atividade como facilitador em eventos (*valor-p* = 0,322);
- . Conhecimento dos tipos de eventos e aspectos de logística relativos a eles (*valor-p* = 0,239);
- . Domínio de técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo (*valor-p* = 0,055);
- . Conhecimento do vocabulário operacional relativo à ocupação (*valor-p* = 0,501); e
- . Conhecimento de técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias (*valor-p* = 0,833).

Dos itens acima, observou-se que nenhum deles tratam de características individuais ou competências pessoais/comportamentais, sendo todos os itens, decorrentes de características obtidas por meio de conhecimento adquirido e,

portanto, desenvolvidos por intermédio da formação educacional. Esta informação já traz alguma luz sobre o tipo de concordância em que se sugere haver alguma unanimidade.

### **5.3 Análises de correspondência**

As observações a seguir tratam dos achados quanto às respostas dos três sujeitos avaliados pela pesquisa e das suas opiniões discordantes acerca das questões abordadas. A análise tem como principal objetivo tentar encontrar algum “padrão” formado pelas dimensões latentes das respostas dadas pelos sujeitos avaliados e capaz de explicar as forças que os fazem divergir em opinião, complementando a avaliação da percepção dos entrevistados quanto à importância e aplicabilidade da norma técnica ABNT NBR 16.513/2016.

De maneira geral, a variabilidade é o foco desta parte da análise, onde as divergências ocorrem em função de variação de opinião entre os sujeitos avaliados. Portanto, o exercício analítico de definir a latência indicada pelos resultados das múltiplas análises de correspondências<sup>3</sup> avaliadas decompõe a variabilidade observada nas informações, buscando explicar o máximo possível das discordâncias observadas. Para tanto, considera-se a redução da dimensionalidade das informações, onde no contexto do estudo, cada dimensão é representada por um item em comum entre os grupos de questões.

Na tabela 43, contendo o grupo de questões analisado, apresentada na seção Análises Inferenciais, o tamanho máximo da dimensão observado em cada análise de correspondência foi dado pela interseção da quantidade de itens<sup>4</sup> comuns entre os grupos avaliados. Na mesma tabela, tem-se ainda o número máximo de dimensões para cada uma das 13 análises realizadas, assim como a quantidade de discordâncias observadas nas análises inferenciais.

---

<sup>3</sup> A técnica estatística denominada Análise de Correspondência, tem foco na avaliação das associações entre duas variáveis categóricas.

<sup>4</sup> A quantidade de itens de cada grupo é representada pela quarta coluna da tabela apresentada na seção Análises Inferenciais.

Tabela 43  
Grupo de correspondência

<b>Grupo de Correspondências</b>	<b>Dimensão Máxima</b>	<b>Quantidade de Discordâncias</b>
AMD (Professores) vs PNR (Alunos)	12	12
CCD (Professores) vs 5MR (Alunos)	4	1
CCD (Professores) vs NAC (Alunos)	4	4
CCT (Professores) vs CT (Alunos)	9	5
MIPS 2019 (Empresários) vs AMD (Professores)	15	11
MIPS 2019 (Empresários) vs CCT (Professores)	8	5
MIPS 2019 (Empresários) vs CT (Alunos)	9	9
MIPS 2019 (Empresários) vs MIPS 2020 (Empresários)	24	6
MIPS 2019 (Empresários) vs PNR (Alunos)	12	11
MIPS 2020 (Empresários) vs AMD (Professores)	15	10
MIPS 2020 (Empresários) vs CCT (Professores)	8	7
MIPS 2020 (Empresários) vs CT (Alunos)	9	9
MIPS 2020 (Empresários) vs PNR (Alunos)	12	11

Fonte: Dados da pesquisa

Somadas as discordâncias da tabela 43, observou-se que representam, exatamente, 71,63% dos 141 testes realizados, ou seja, 101 testes.

Cada um dos grupos representam um conjunto de análise de correspondência realizado. A técnica estatística utilizada para realizar as análises pode ser considerada uma extrapolação da análise de correspondência conhecida por Múltipla Análise de Correspondência, aplicada em situações em que se tem mais de duas variáveis categóricas a serem analisadas de maneira assegurar maior compreensão sobre as opiniões dos sujeitos investigados, permitindo responder às questões específicas do objeto de estudo.

Particionada a variabilidade em dimensões, representadas pelos itens em comum observados nos grupos destacados na tabela 39, foi observado o número mínimo de dimensões representativo do percentual da variabilidade total, de modo que este seja suficiente na análise das forças que atuam sobre as opiniões dos entrevistados. Porém, para saber quanto da variabilidade explicada foi

suficiente para se estabelecer o número mínimo de dimensões necessárias, foi observado no gráfico da decomposição da variabilidade, conhecido por *Scree Plot*<sup>5</sup>, em qual dimensão é formado o “*Elbow*”<sup>5</sup>. Esse termo inglês, representa o ponto do gráfico que determina o número mínimo de dimensões consideradas significativas para explicação da variabilidade total dos dados.

Por fim, após contextualizado o processo de análise utilizado, os resultados a seguir apresentaram, para cada um dos grupos da tabela 39, a decomposição proposta pelo *software* estatístico R, dada pelo *Scree Plot*. Além disso, tem-se um gráfico que objetiva ilustrar o posicionamento dos itens e dos níveis dos itens, em relação às duas principais dimensões<sup>6</sup> (Figura 16; Figura 17).

No primeiro grupo de correspondência apresentado na tabela 42, foram analisadas as atitudes mais desenvolvidas (professores) e a perspectiva do nível de relevância para o desempenho das atividades (alunos). Neste grupo, a primeira dimensão explica 19,60% da variabilidade total e, de acordo com os resultados obtidos pela análise<sup>7</sup>, pode ser composta<sup>8</sup> pelos seguintes conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Ser inovador e criativo na geração de ideias.
- . Ser empreendedor.
- . Valorizar a diversidade sociocultural do país.

---

<sup>5</sup> Termo em inglês cuja tradução literal é “cotovelo”, utilizado no contexto das técnicas estatísticas como análise de componentes principais, análise fatorial e análise de correspondência, como limite para a escolha de parada para a avaliação da quantidade de variabilidade explicada pela técnica é de fato significativa ao total da variabilidade observada.

<sup>6</sup>Na conceituação estatística, tal variação é analisada em termos da *variância estatística*, medida estatística que avalia a dispersão média de dados em torno da média. Vale lembrar que o estudo em questão trata de dados categóricos e como variâncias são calculadas em dados quantitativos, o que é de fato utilizado para o cálculo da variância no estudo são os quantitativos de respostas dos sujeitos nos níveis de resposta de cada item. Por exemplo, a maior parte dos itens questionados tem respostas dicotômicas do tipo “sim” e “não”, representando assim os *níveis* dentro de um *fator observado* (representado pelo item questionado) de forma que internamente, o *software* estatístico avalia o total de respostas dos indivíduos em cada nível e realiza as contas necessárias.

<sup>7</sup>Nas análises de correspondência são utilizadas técnicas de decomposição da variância através de autovalores e autovetores, de forma que os resultados de números obtidos pelo *software* estatístico são omitidos neste texto em função de detalhamento matemático fugir ao escopo do estudo.

<sup>8</sup> A composição dos itens mais aderentes à dimensão é baseada na análise dos autovalores fornecidos pela saída do *software*, entretanto, o critério para o ponto de corte a ser utilizado na avaliação dos autovalores é feito de acordo com a percepção do pesquisador sobre o problema, de forma que as atribuições realizadas neste trabalho não significam uma solução única, embora qualquer alteração na solução aqui proposta, necessite de bom conhecimento e contextualização sobre o problema de estudo.

- . Ser persuasivo.
- . Ser otimista.

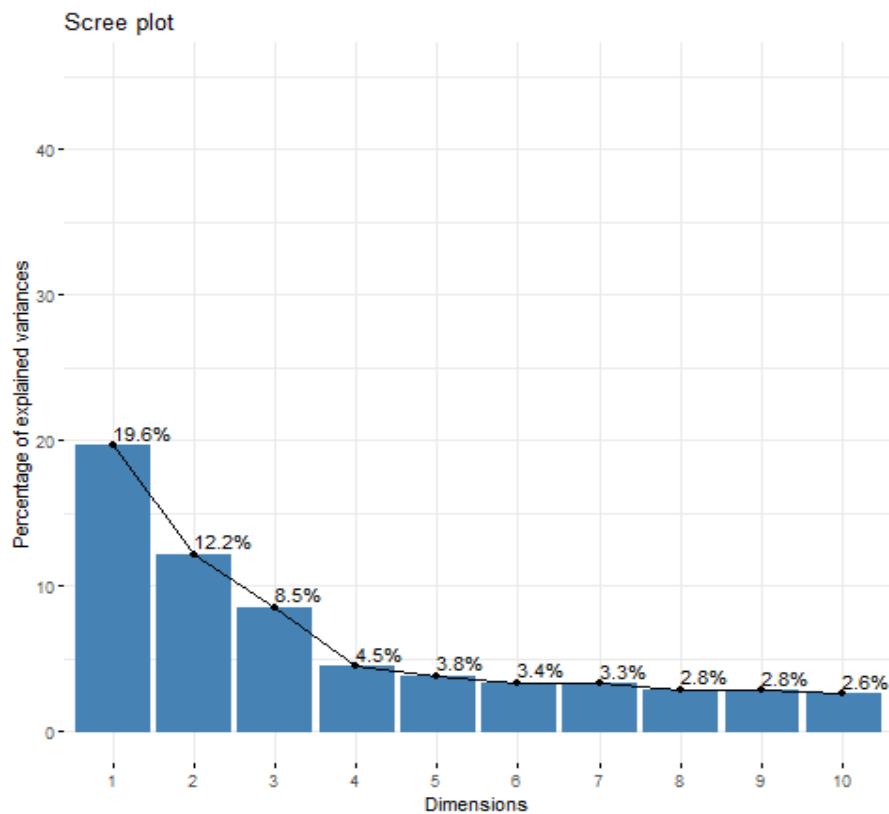
Ao analisar as características comuns dos itens que compõem a primeira dimensão, ela foi nomeada de **Motivação**.

No caso da segunda dimensão, ela explica 12,20% da variabilidade total e, de acordo com os resultados obtidos pela análise, pode ser composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Ter atitude ética no trabalho e no convívio social.
- . Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência.
- . Ser persuasivo.
- . Ser otimista.

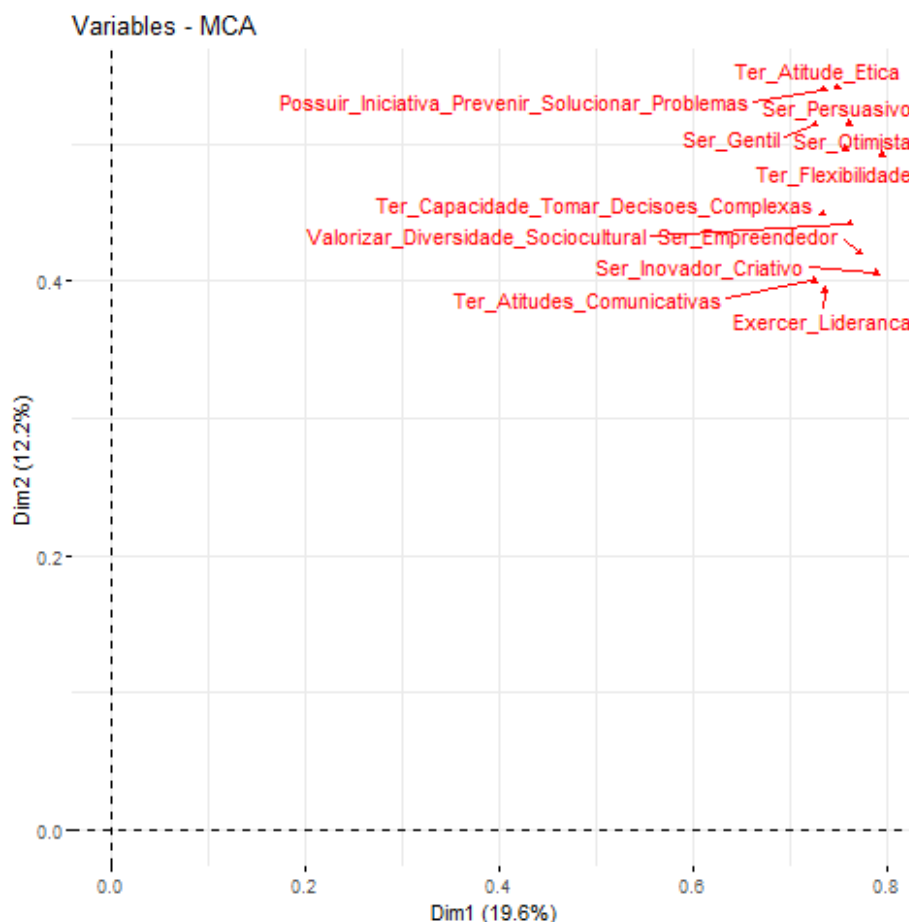
Ao observar os itens de forma conjunta, a segunda dimensão foi nomeada de **Atuação profissional**.

Figura 16  
Grupo: AMD (Professores) vs PNR (Alunos)



Fonte: Dados da pesquisa

Figura 17  
 Posicionamento dos itens nas dimensões AMD e PNR



Fonte: Dados da pesquisa

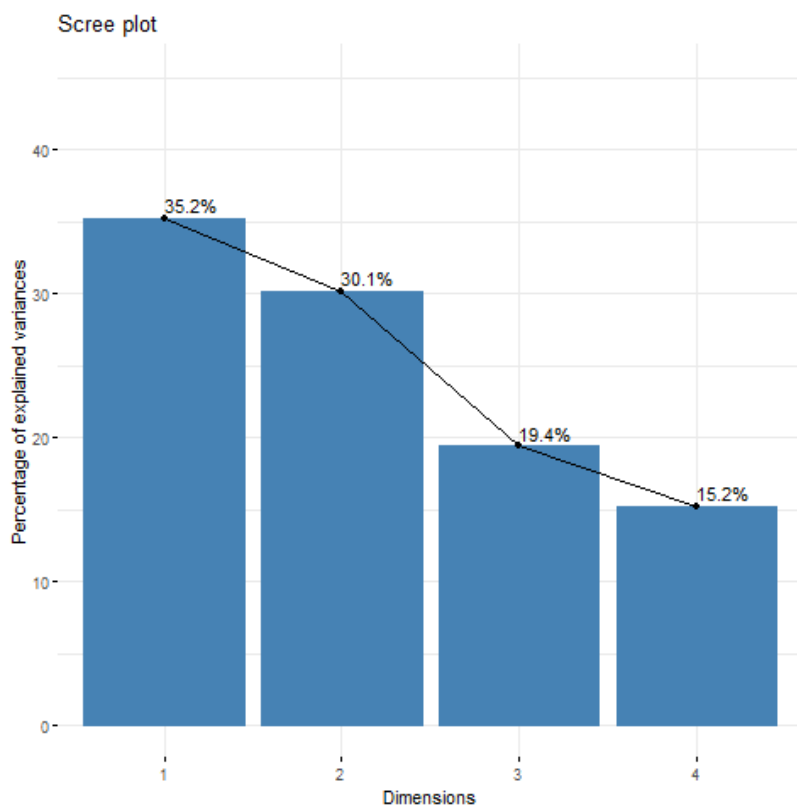
Somados os percentuais, das duas dimensões, encontrou-se 31,80% da variabilidade total. As opiniões divergentes entre os professores e alunos observadas no grupo de itens analisados os que mais se destacaram quanto à divergência são, conjuntamente, os que compõem as duas primeiras dimensões. Embora o *Elbow* observado no *Scree Plot* deste grupo de questões indique que há significância nas variabilidades até a quarta dimensão. As saídas do *software* fornecem de forma padrão apenas os autovalores para as duas dimensões com maior percentual de explicação da variabilidade total e, por este motivo, em todo o restante das análises, são apresentadas apenas a composição das duas dimensões mais relevantes.

No caso da primeira dimensão, foi observado que os itens Ser persuasivo e Ser otimista, além de estarem presentes nesta dimensão, também são

observados na segunda dimensão. Assim, na visualização apresentada fica, praticamente, impossível avaliar quais são mais relevantes.

Na análise da figura 18, estão representados os grupos dos componentes curriculares desenvolvidos (professores), em conjunto com as cinco atitudes mais relevantes para o técnico e tecnólogo (alunos).

Figura 18  
Grupo: CCD (Professores) vs 5MR (Alunos)



Fonte: Dados da pesquisa

Observou-se que neste grupo, a primeira dimensão explica 35,20% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos seguintes conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Comunicar-se em outro idioma.
- . Realizar parceria internacional.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de comunicação, assim, a nomenclatura definida foi **Internacionalização**.



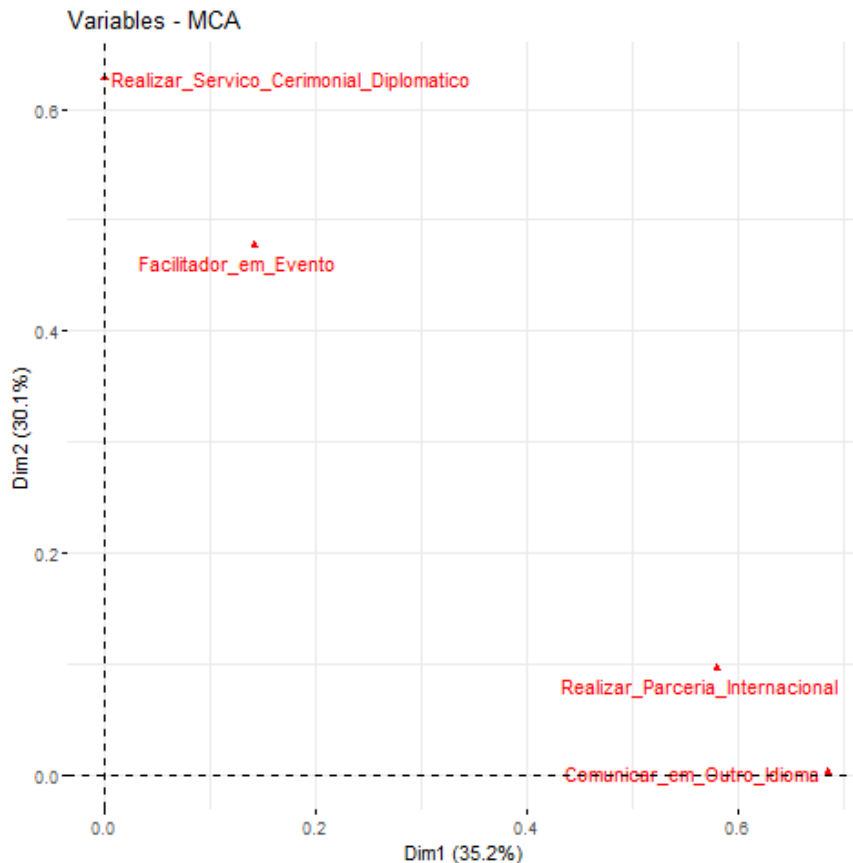
No que tange a segunda dimensão, que explica 30,10% da variabilidade total, de acordo com os resultados obtidos pela análise, foi composta pelos seguintes conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Realizar serviço de cerimonial diplomático.
- . Atuar como facilitador em eventos.

A latência advinda destes itens sugeriu a nomenclatura voltada a características de atuação, sendo nomeada de **Atuação técnica** (Figura 19).

Figura 19

Posicionamento dos itens nas dimensões CCD e 5MR



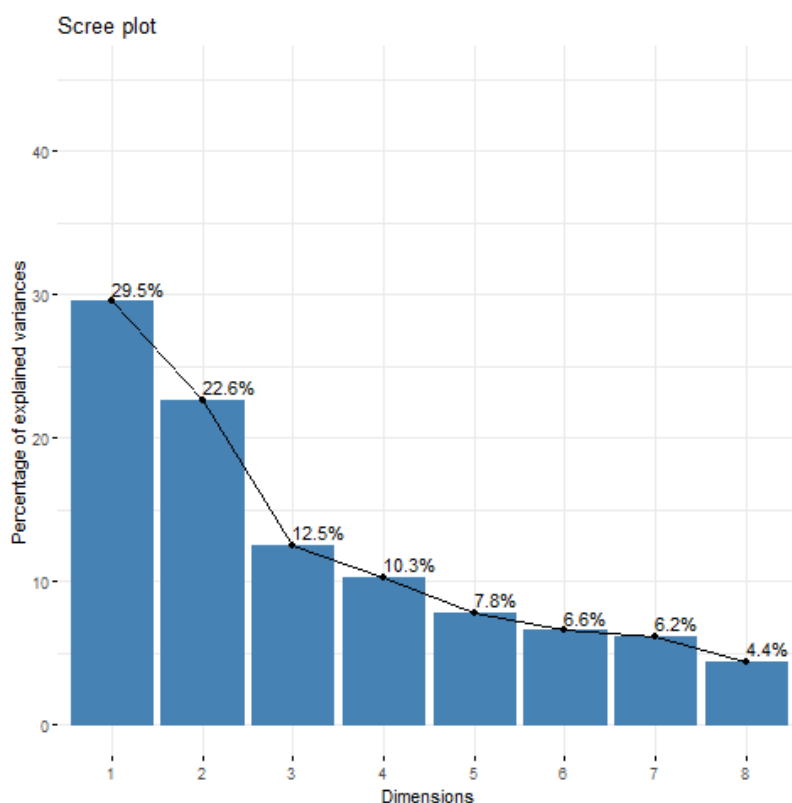
Fonte: Dados da pesquisa

Somando os percentuais das três dimensões, observou-se que representam 65,30% da variabilidade total. As opiniões divergentes entre os professores e alunos observadas neste grupo, composto apenas por quatro itens, se dão fortemente nos níveis dos itens e não apenas entre os itens.

No que se refere ao grupo ilustrado na figura 20, composto pelos componentes curriculares desenvolvidos (professores) e pelo nível atual de capacitação em relação às atitudes de um organizador de eventos, observou-se as duas dimensões consideradas pelo conjunto de itens, sendo que a primeira dimensão explica 29,50% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, foi composta pelos seguintes conjuntos de itens nomeados de **Internacionalização**:

- . Comunicar-se em outro idioma.
- . Realizar parceria internacional.

Figura 20  
Grupo: CCD (Professores) vs NAC (Alunos)



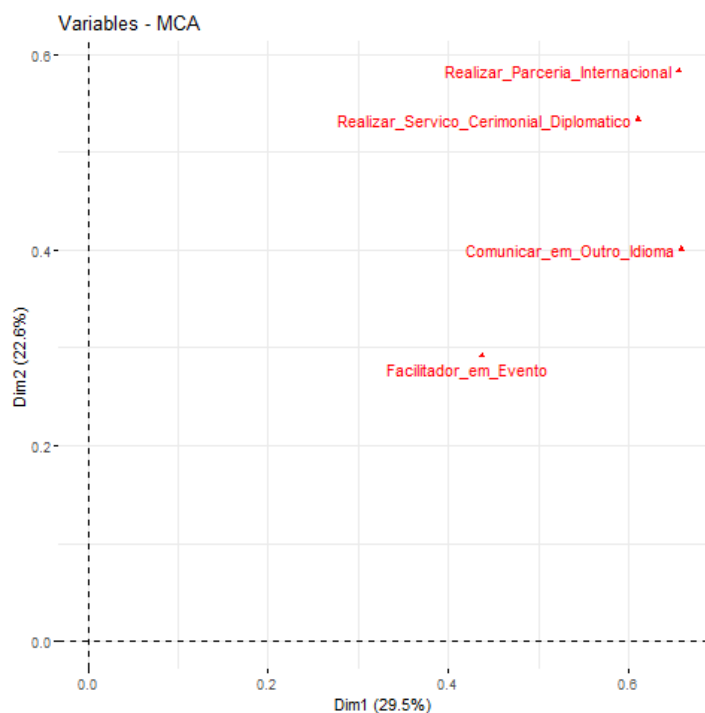
Fonte: Dados da pesquisa

A segunda dimensão, nomeada de **Comunicação Internacional**, explica 22,60% da variabilidade total (Figura 21). De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos itens:

- . Realizar parceria internacional.
- . Realizar serviço de cerimonial diplomático.

Figura 21

Posicionamento dos itens nas dimensões CCD e NAC

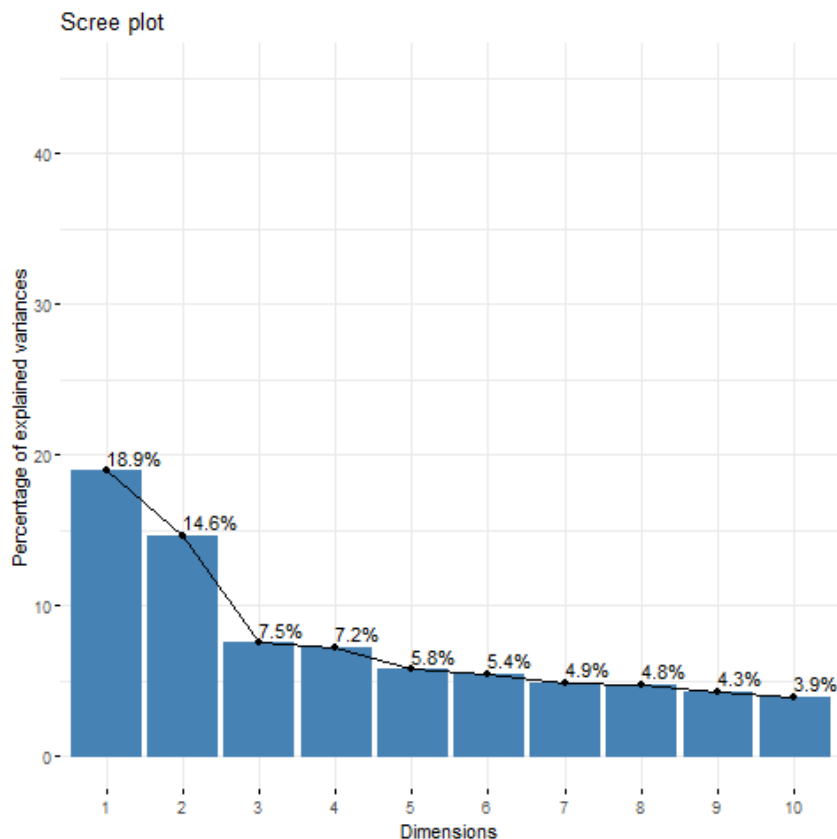


Fonte: Dados da pesquisa

Os percentuais das duas dimensões, somados, representam 52,10% da variabilidade total. As opiniões divergentes entre os professores e alunos, observadas neste grupo de itens que possuem um item em comum, se dão fortemente nos níveis dos itens e não apenas entre os itens.

A figura 22 apresenta o grupo composto pelos componentes curriculares trabalhados (professores) e os conhecimentos trabalhados nas componentes curriculares (alunos). A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de análise técnica preventiva pautada em aspectos operacionais da área de eventos, assim, esta dimensão recebeu a nomenclatura de **Operacionalização Sustentável**.

Figura 22  
Grupo CCT (Professores) vs CT (Alunos)



Fonte: Dados da pesquisa

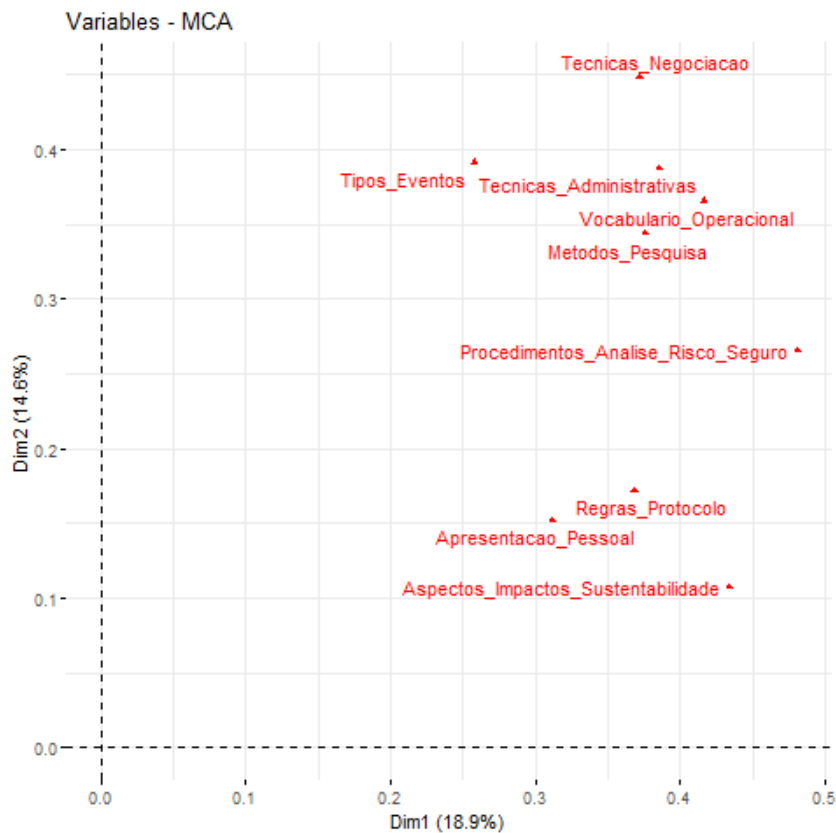
Neste grupo, composto por seis itens, a primeira dimensão explica 18,90% da variabilidade total. A partir da análise dos resultados, foram estabelecidos os seguintes itens:

- . Procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros.
- . Aspectos e impactos de sustentabilidade.
- . Vocabulário operacional relativo à ocupação.

A segunda dimensão possui características de padrão de qualidade técnica em questões relativas a eventos. Dessa forma, a nomenclatura possível para esta dimensão foi **Aplicação Técnica**, que explica 14,60% da variabilidade total (Figura 23).

Figura 23

Posicionamento dos itens nas dimensões CCT e CT



Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

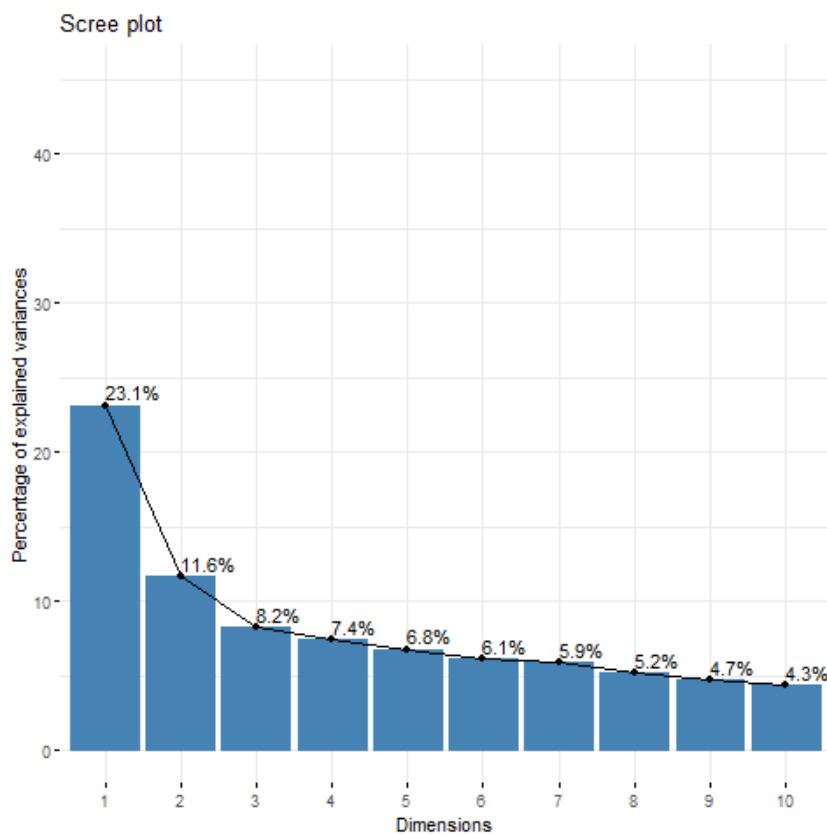
- . Técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias, legislação e código de ética da categoria.
- . Tipos de eventos e aspectos de logística.
- . Técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo.

As duas dimensões somadas representam 33,50% da variabilidade total. Com forças e itens distintos, criam subgrupos de opiniões. Assim, mostra que o conjunto de itens que compõe a norma, sofre forças em diferentes direções, condicionando divergências contextuais que, certamente, não diminuem a sua importância e aplicabilidade como um todo, fato este que pode ser observado pelas diferentes composições das dimensões, a cada grupo sendo analisado.

Foi observado na figura 24 o grupo composto pelas competências e atitudes mais importantes no processo de seleção e contratação (empresários) e as atitudes mais desenvolvidas (professores). A nomenclatura definida para a primeira dimensão foi **Articulação Ética**, pois está relacionada com características de liderança e postura ética e articulada.

Figura 24

Grupo: MIPS 2019 (Empresários) vs AMD (Professores)



Fonte: Dados da pesquisa

Neste grupo, composto por sete itens, a primeira dimensão explica 23,10% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos seguintes conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Exercer liderança.
- . Ter atitude ética no trabalho e no convívio social.
- . Valorizar a diversidade sociocultural do país.

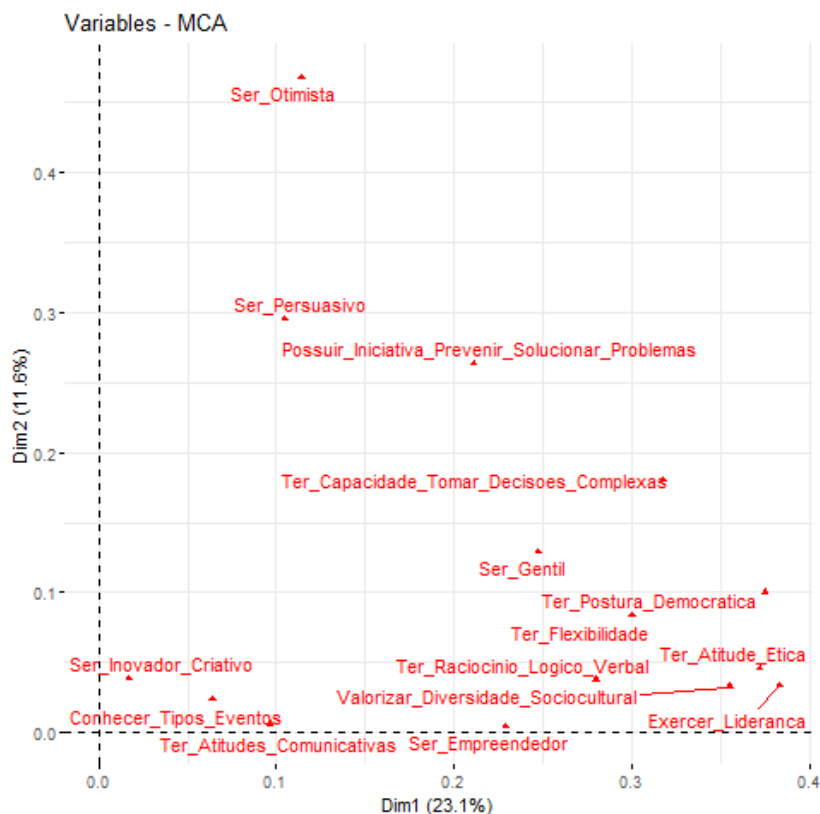
- . Ter capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas.
- . Ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita.

A segunda dimensão explica 11,60% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos seguintes conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Ser otimista.
- . Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de postura proativa e confiante na execução de atividades de eventos. Assim, a nomenclatura possível para esta dimensão foi **Positivismo** (Figura 25).

Figura 25  
Posicionamento dos itens nas dimensões MIPS e AMD



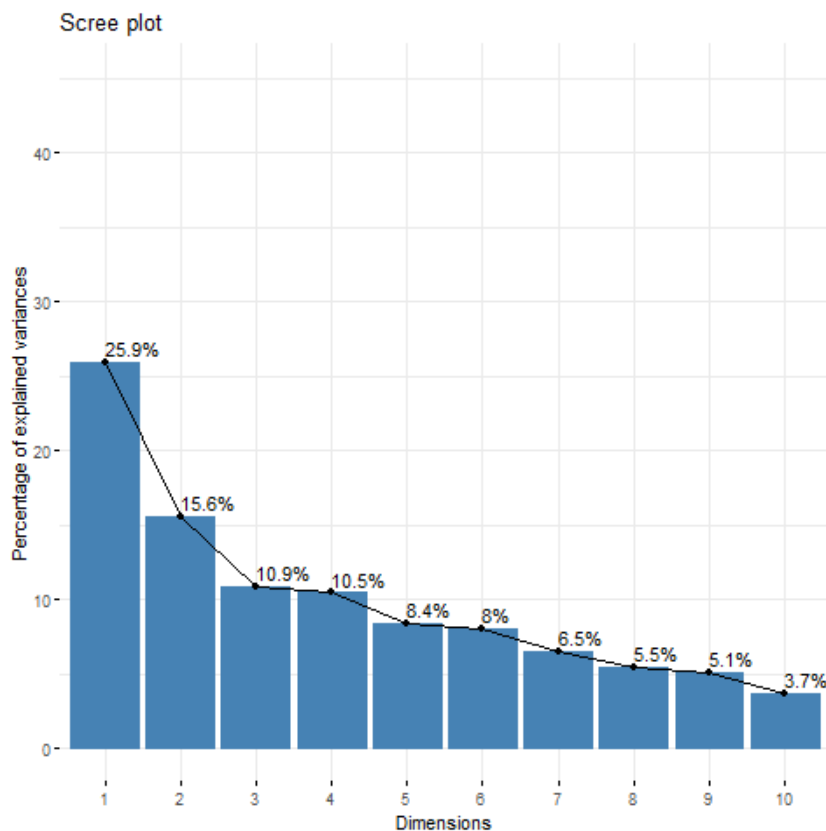
Fonte: Dados da pesquisa

Somados os percentuais das duas primeiras dimensões que possuem itens distintos, observou-se que representam 34,70% da variabilidade total, onde as dimensões são caracterizadas por forças distintas. Elas criam subgrupos de opiniões que, dispostos tal como classificados, não apresentam interseções, mostrando que outra possibilidade de avaliação das divergências se dá na divisão das opiniões em subgrupos distintos.

O próximo grupo representado pela figura 26, é composto pelas competências e atitudes mais importantes no processo de seleção e contratação (empresários) e pelos componentes curriculares trabalhados (professores). Sendo composto por oito itens, a primeira dimensão explica 25,90% da variabilidade total.

Figura 26

Grupo: MIPS 2019 (Empresários) vs CCT (Professores)



Fonte: Dados da pesquisa



De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela pode ser composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Aspectos e impactos de sustentabilidade.
- . Procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros.
- . Vocabulário operacional relativo à ocupação.
- . Métodos de pesquisa e análise de resultados de eventos.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de domínio técnico de processos relativos à atuação como técnico de eventos. A nomenclatura para esta dimensão foi **Foco Ocupacional**.

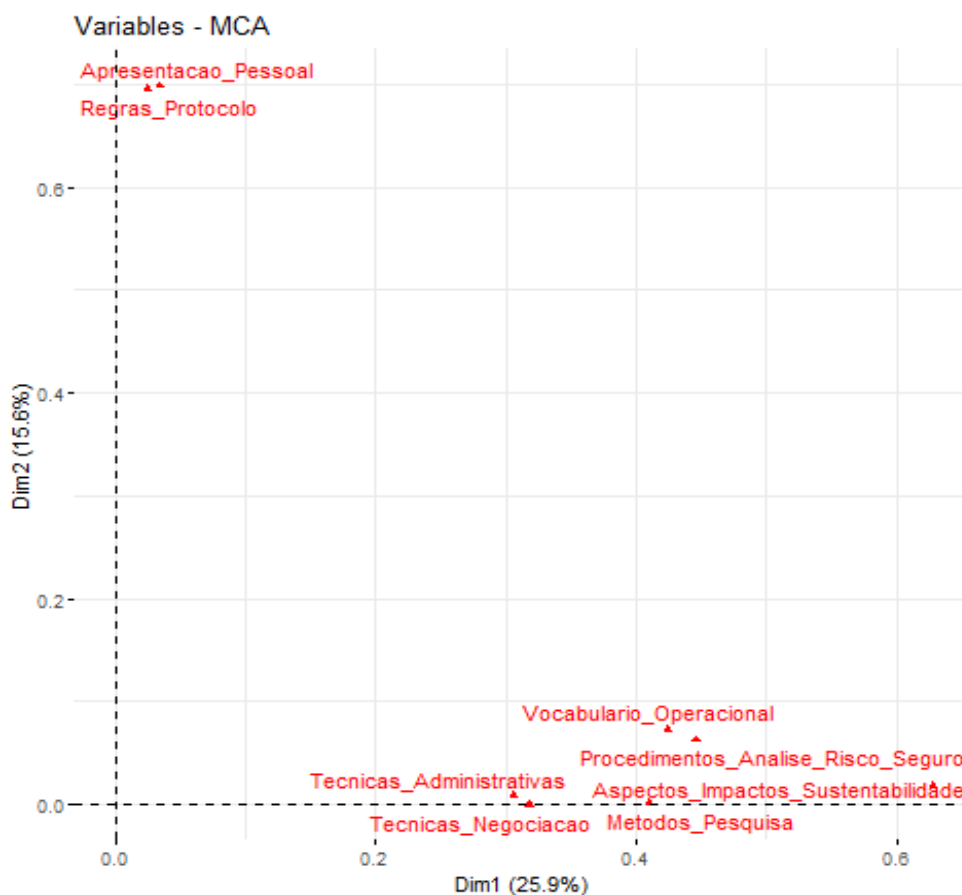
A segunda dimensão explica 15,60% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, pode ser composta pelos seguintes conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Regras de apresentação pessoal.
- . Aplicar regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de postura protocolar em eventos. Assim, a nomenclatura possível para esta dimensão foi **Protocolo e Apresentação** (Figura 27).

Figura 27

Posicionamento dos itens dos grupos MIPS (Empresários) e CCT (Professores) nas dimensões



Fonte: Dados da pesquisa

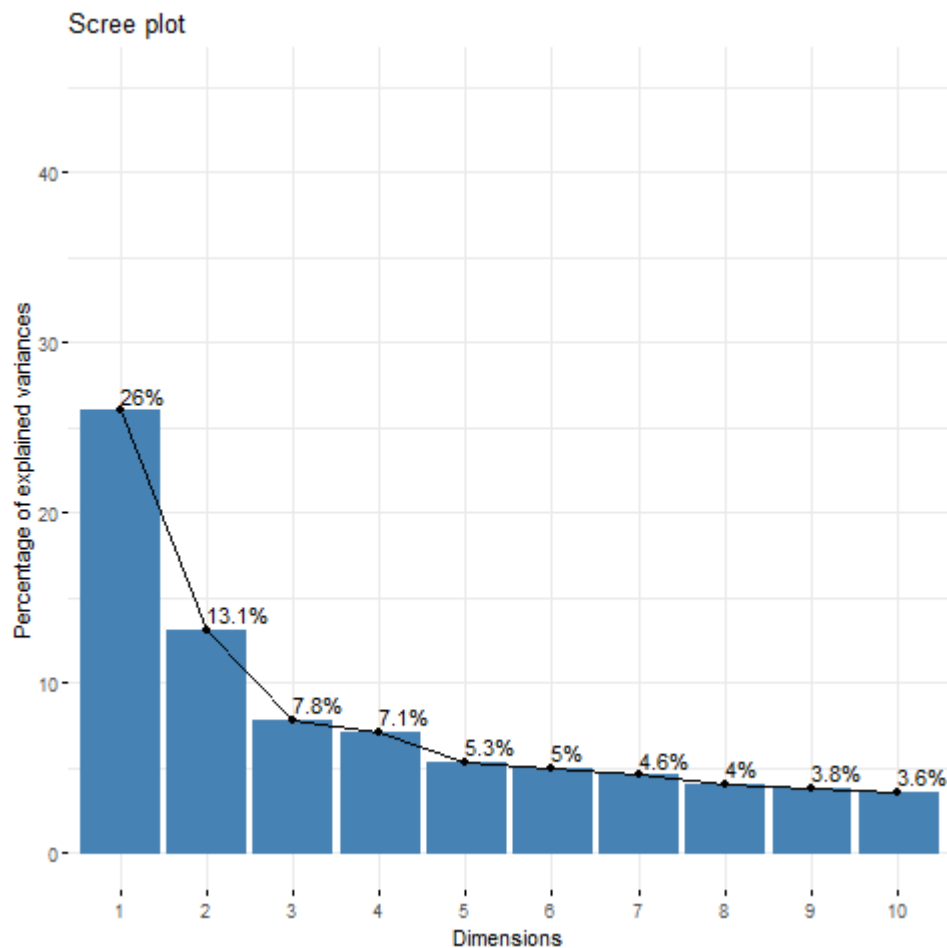
Quando somados os percentuais das duas dimensões, que não compartilham de itens em comum, explica-se 41,50% da variabilidade total, onde as dimensões são caracterizadas por um grupo de forças que são replicadas ao longo das duas dimensões. Isso, mostrou, mais uma vez, que a avaliação das divergências se dá na divisão das opiniões em subgrupos distintos, assim como em subgrupos compartilhados.

No que se refere às competências e atitudes mais importantes no processo de seleção e contratação (empresários) e aos conhecimentos trabalhados nas componentes curriculares (alunos), o grupo composto por oito itens obteve como variabilidade total na primeira dimensão 26,0%. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Dominar as normas técnicas aplicáveis.
  - . Aspectos e impactos de sustentabilidade.
  - . Métodos de pesquisa e análise de resultados de eventos.
  - . Procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros.
- Vocabulário operacional relativo à ocupação.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de domínio técnico de processos relativos à atuação como técnico de eventos. Dessa maneira, a nomenclatura para esta dimensão foi **Foco Ocupacional** (Figura 28).

Figura 28  
Grupo: MIPS 2019 (Empresários) vs CT (Alunos)



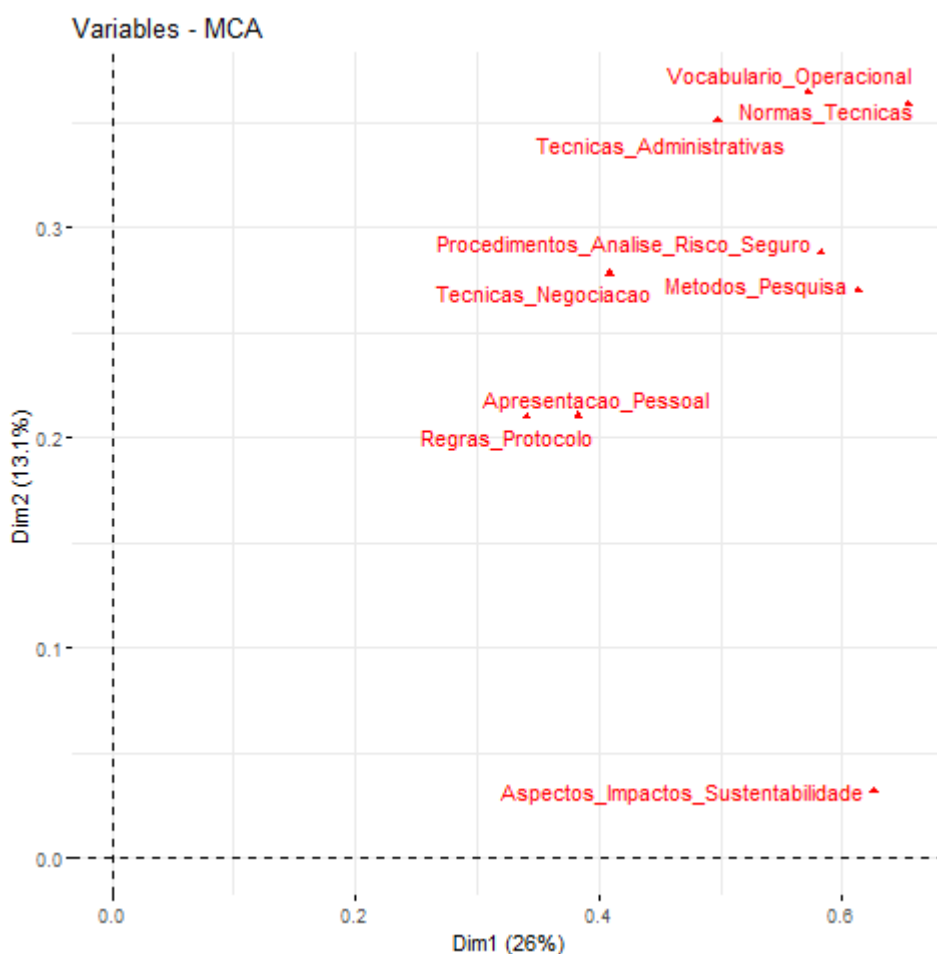
Fonte: Dados da pesquisa

A segunda dimensão explica 13,10% da variabilidade total (Figura 30). De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Vocabulário operacional relativo à ocupação.
- . Dominar as normas técnicas aplicáveis.
- . Técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características que revelem domínio técnico de questões relativas à eventos, assim, tem-se para esta dimensão **Técnicas Ocupacionais** (Figura 29).

Figura 29  
Posicionamento dos itens MIPS 2019 (Empresários) e CT (Alunos) nas dimensões



Fonte: Dados da pesquisa

Observou-se que este grupo compartilha de itens em comum e, somados os percentuais das duas dimensões, explicam 39,10% da variabilidade total. Elas são caracterizadas por um grupo de forças, replicadas ao longo das principais dimensões que, em mais um grupo investigado, mostrou que a avaliação das divergências tende a diluição ao longo das dimensões, de forma que a resultante das forças das distintas opiniões resulte em discordância.

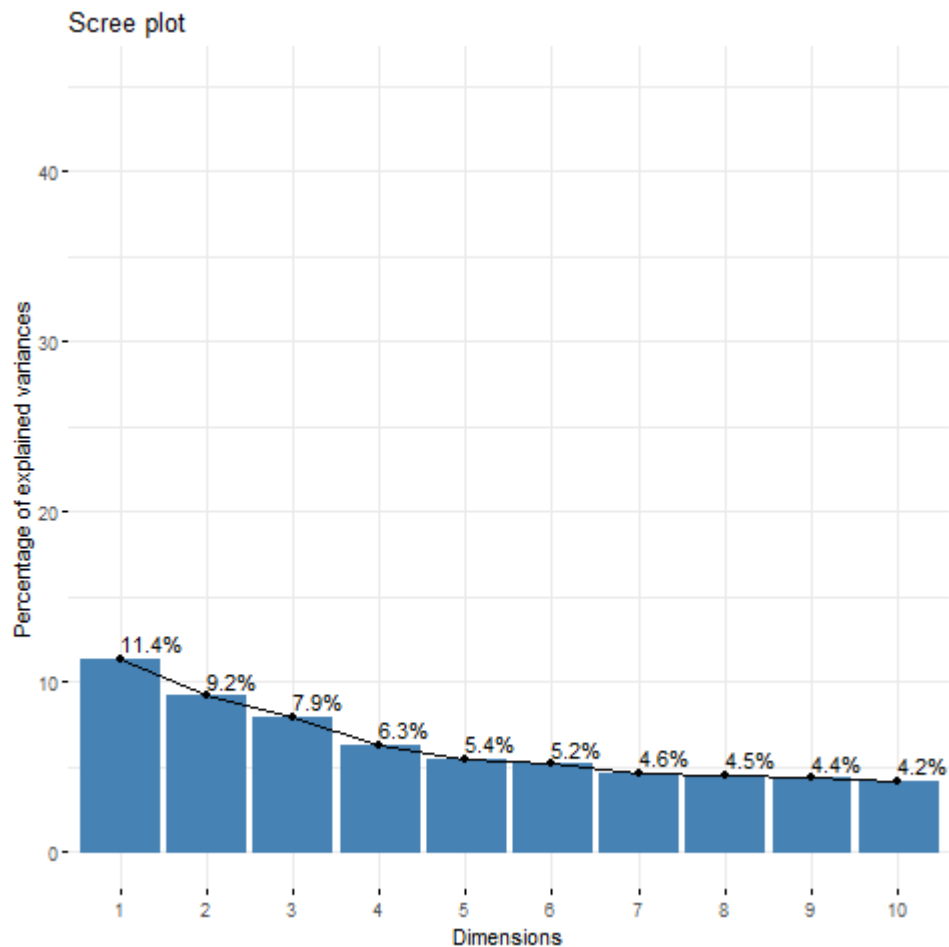
No que tange às competências e atitudes mais importantes no processo de seleção e contratação (empresários, 2019), analisadas em conjunto com competências e atitudes mais importantes no processo de seleção e contratação (empresários, 2020). Neste grupo, composto por 10 itens, a primeira dimensão explica 11,4% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos seguintes conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros.
- . Técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo.
- . Saber técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias; legislação e código de ética da categoria.
- . Aspectos e impactos de sustentabilidade.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de procedimentos de administração de itens bem específicos de eventos, de forma que uma nomenclatura para esta dimensão foi **Administração e Negociação em Eventos** (Figura 30).

Figura 30

Grupo: MIPS 2019 (Empresários) vs MIPS 2020 (Empresários)



Fonte: Dados da pesquisa

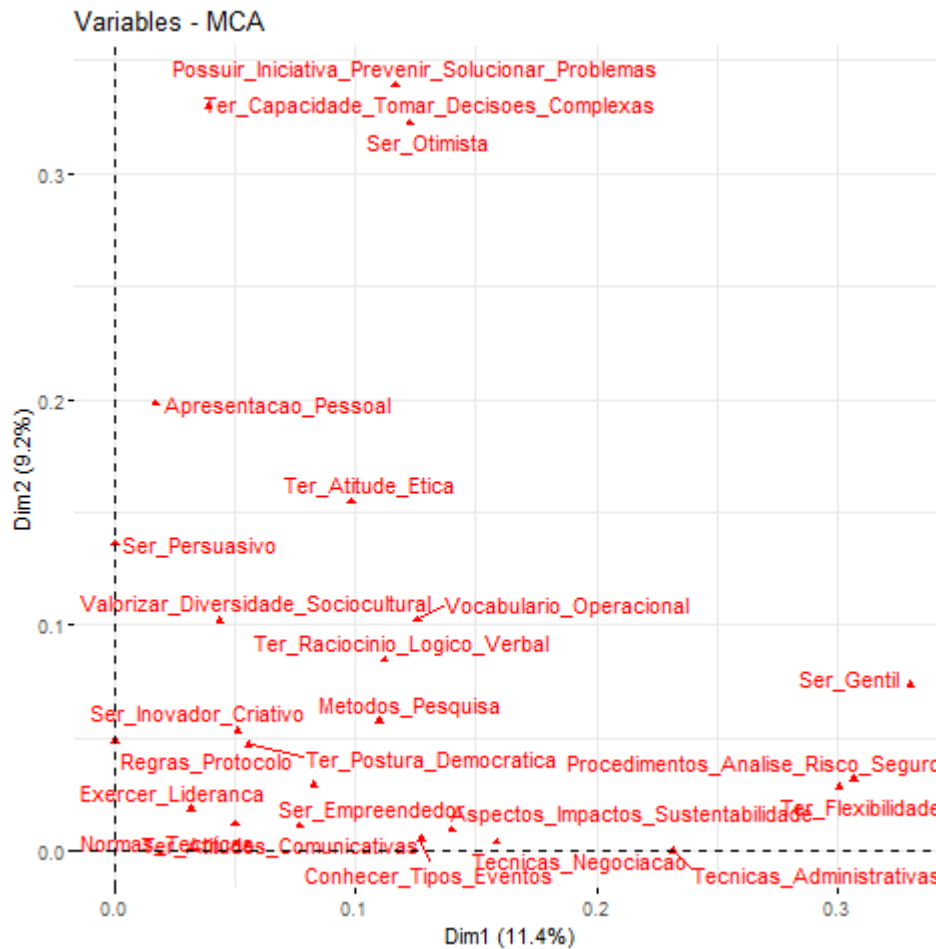
A segunda dimensão explica 9,20% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Regras de apresentação pessoal.
- . Vocabulário operacional relativo à ocupação.
- . Métodos de pesquisa e análise de resultados de eventos.
- . Aplicar regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de cuidados com procedimentos técnicos específicos da ocupação de um profissional de eventos. Assim, a nomenclatura possível para esta dimensão *foi Foco Ocupacional e Analítico* (Figura 31).

Figura 31

Posicionamento dos itens MIPS 2019 (Empresários) e MIPS 2020 (Empresários) nas dimensões



Fonte: Dados da pesquisa

Somadas as dimensões, explicam 20,60% da variabilidade total. As duas principais dimensões não compartilham de itens em comum. De maneira geral, observou-se que, quanto menor é a capacidade de explicação obtida por intermédio da técnica, menos comunalidades são encontradas nos itens de cada dimensão. Isso reforça que as divergências ocorrem, principalmente, na composição de subgrupos com um ou dois itens em comuns entre um ou mais dimensões.

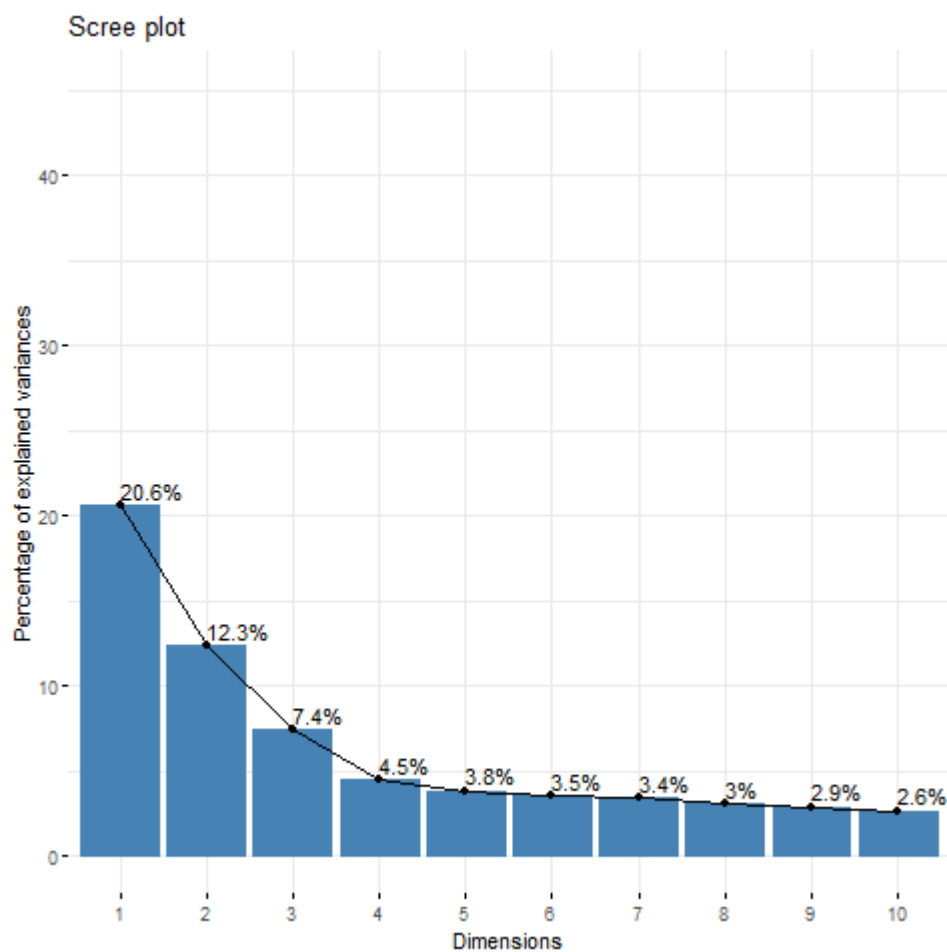
Ao analisar o grupo das competências e atitudes mais importantes no processo de seleção e contratação (empresários), composto por nove itens, a primeira dimensão explica 20,50% da variabilidade total. De acordo com os

resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Ser empreendedor.
- . Valorizar a diversidade sociocultural do país.
- . Exercer liderança.
- . Ser persuasivo.
- . Ser inovador e criativo na geração de ideias.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de um profissional com perfil de liderança, criativo e de pulso firme. a nomenclatura para esta dimensão **Liderança, Empreendedorismo e Criatividade** (Figura 32).

Figura 32  
Grupo: MIPS 2019 (Empresários) vs PNR (Alunos)



Fonte: Dados da pesquisa

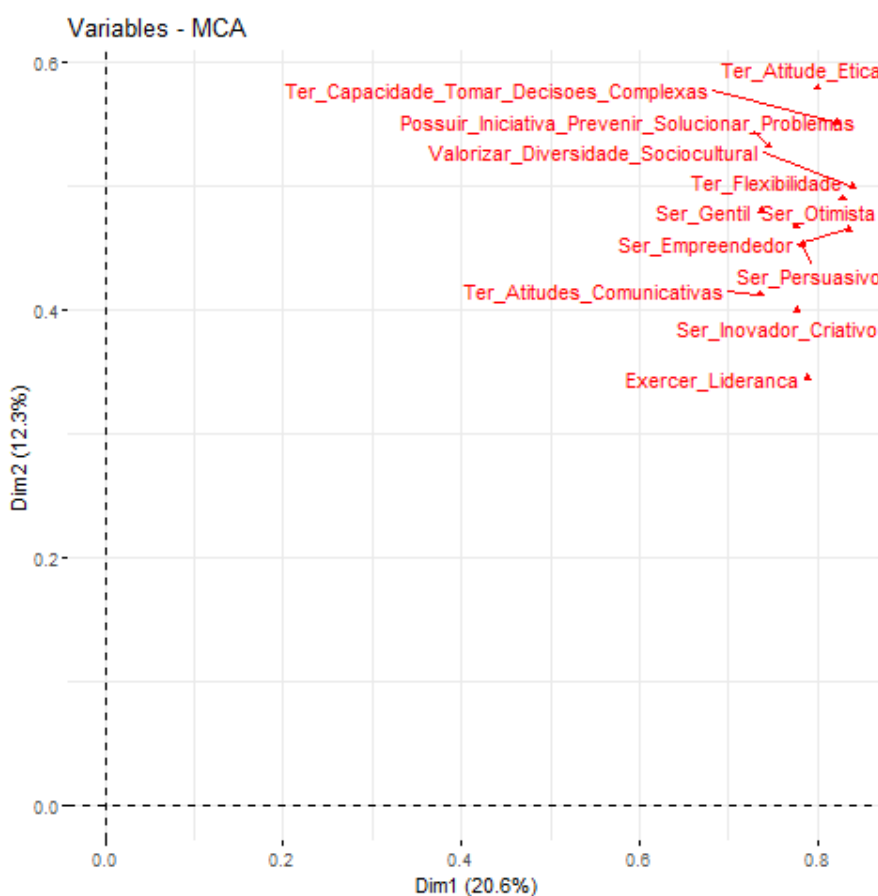


A segunda dimensão explica 12,20% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência.
- . Ter atitude ética no trabalho e no convívio social.
- . Ser otimista.
- . Valorizar a diversidade sociocultural do país.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de um profissional proativo, positivista e com posicionamento ético. A nomenclatura possível para esta dimensão foi **Proatividade, Ética e Otimismo** (Figura 33).

Figura 33  
Posicionamento dos itens MIPS 2019 (Empresários) e PNR (Alunos) nas dimensões



Fonte: Dados da pesquisa

Somados os percentuais das dimensões analisadas, observou-se que elas explicam 32,70% da variabilidade total. As duas principais dimensões compartilham três dos itens de maior relevância na variabilidade avaliada, apresentando ordenação diferente em cada uma das delas. Isso mostra que, na presença de outras opiniões, a força resultante da opinião de um mesmo subgrupo de itens tende a mudar de direção, contribuindo para a percepção das discordâncias. Este é um dos exemplos em que a técnica ajuda a compreender melhor como as discordâncias, fruto de questões não observáveis, colaboram para uma melhor interpretação dos resultados.

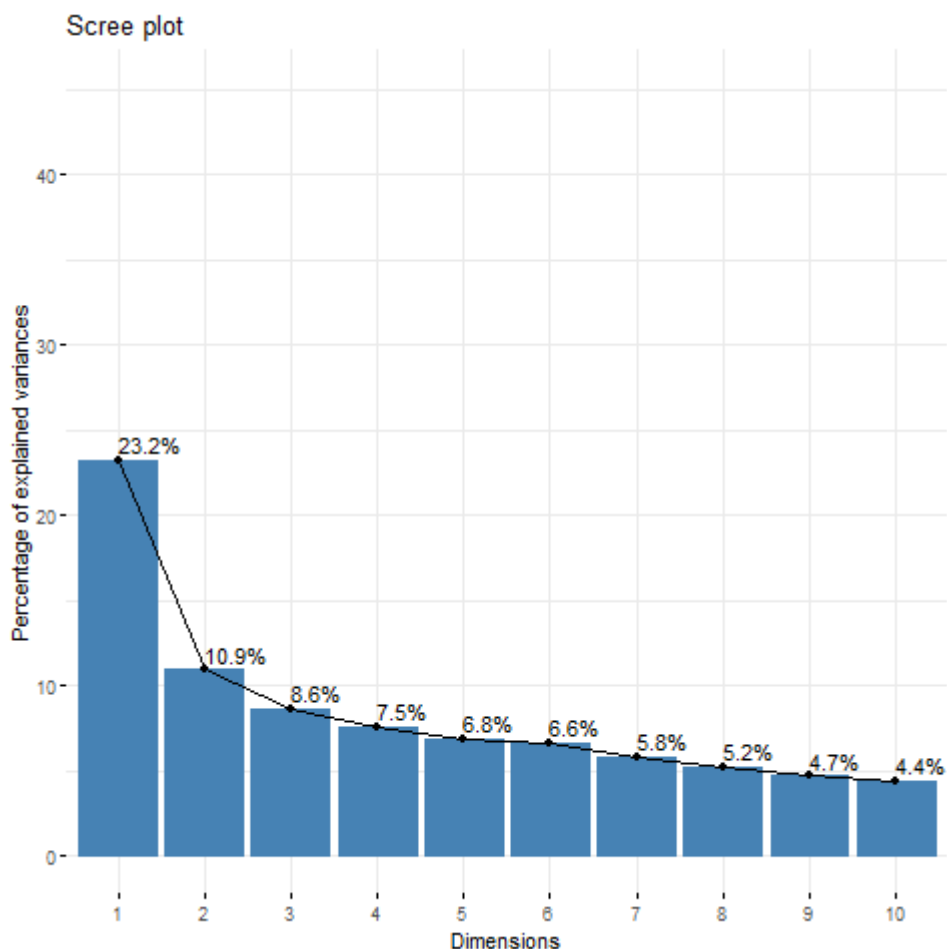
Neste grupo, composto por nove itens, a primeira dimensão explica 23,20% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Exercer liderança.
- . Ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita.
- . Valorizar a diversidade sociocultural do país.
- . Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência.
- . Ter atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de uma liderança com postura ética, articulada e com forte poder de atuação e comunicação em eventos. A nomenclatura para esta dimensão foi **Liderança, Articulação e Comunicação** (Figura 34).

Figura 34

Grupo: MIPS 2020 (Empresários) vs AMD (Professores)



Fonte: Dados da pesquisa

A segunda dimensão explica 10,90% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

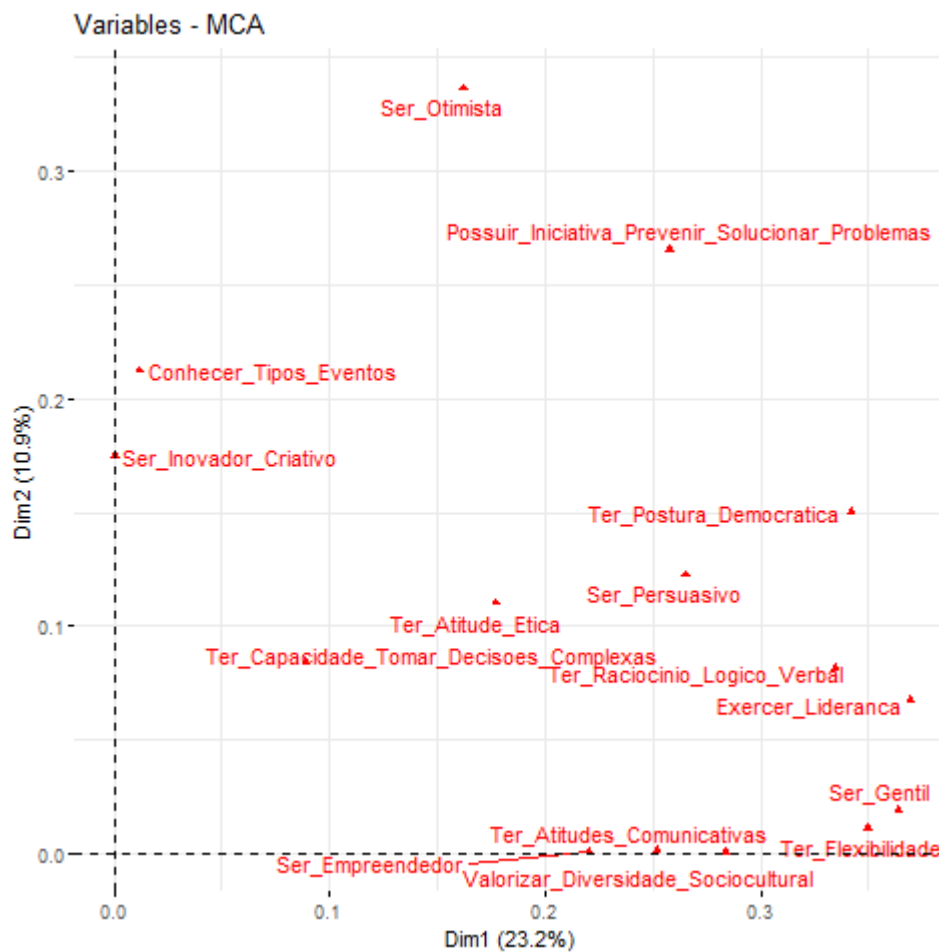
- . Ser otimista.
- . Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência.
- . Conhecer os tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos.
- . Ser inovador e criativo na geração de ideias.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de personalidade positivista, com proatividade inovadora na

comunicação. A nomenclatura possível para esta dimensão foi **Proatividade e Inovação** (Figura 35).

Figura 35

Posicionamento dos itens dos grupos MIPS2020 (Empresários) e AMD (Professores) nas dimensões



Fonte: Dados da pesquisa

Somados os percentuais das dimensões, eles explicam 34,10% da variabilidade total. As principais dimensões compartilham de diferentes itens na composição da relevância na variabilidade avaliada, apresentando tal como em outros grupos de itens, a presença de opiniões que fazem com que a força resultante mude de direção, contribuindo para a percepção das discordâncias. Portanto, mais um exemplo em que a resultante de forças ajuda a compreender melhor como as discordâncias colaboram na interpretação dos resultados.

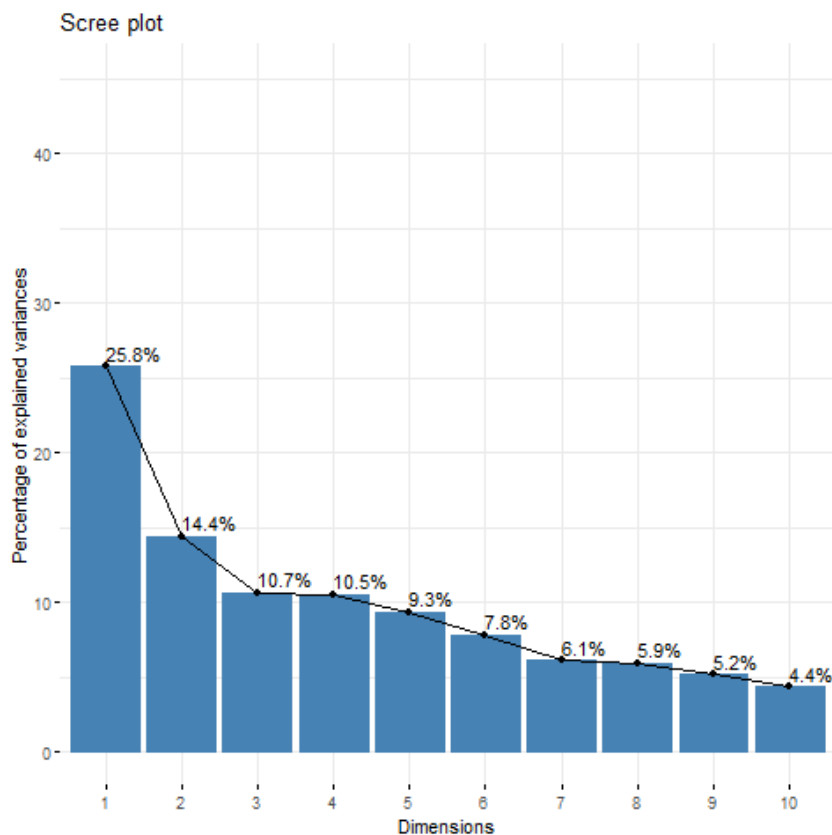
Neste grupo, composto por cinco itens, a primeira dimensão explicou 25,80% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Identificar os aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos).
- . Conhecer sobre métodos de pesquisa e análise de resultados do evento (avaliação global do evento).
- . Conhecer o vocabulário operacional relativo à ocupação.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de um profissional com domínio técnico de processos relativos à atuação de técnico em eventos. A nomenclatura para esta dimensão foi **Foco Ocupacional** (Figura 36).

Figura 36

Grupo: MIPS 2020 (Empresários) vs CCT (Professores)



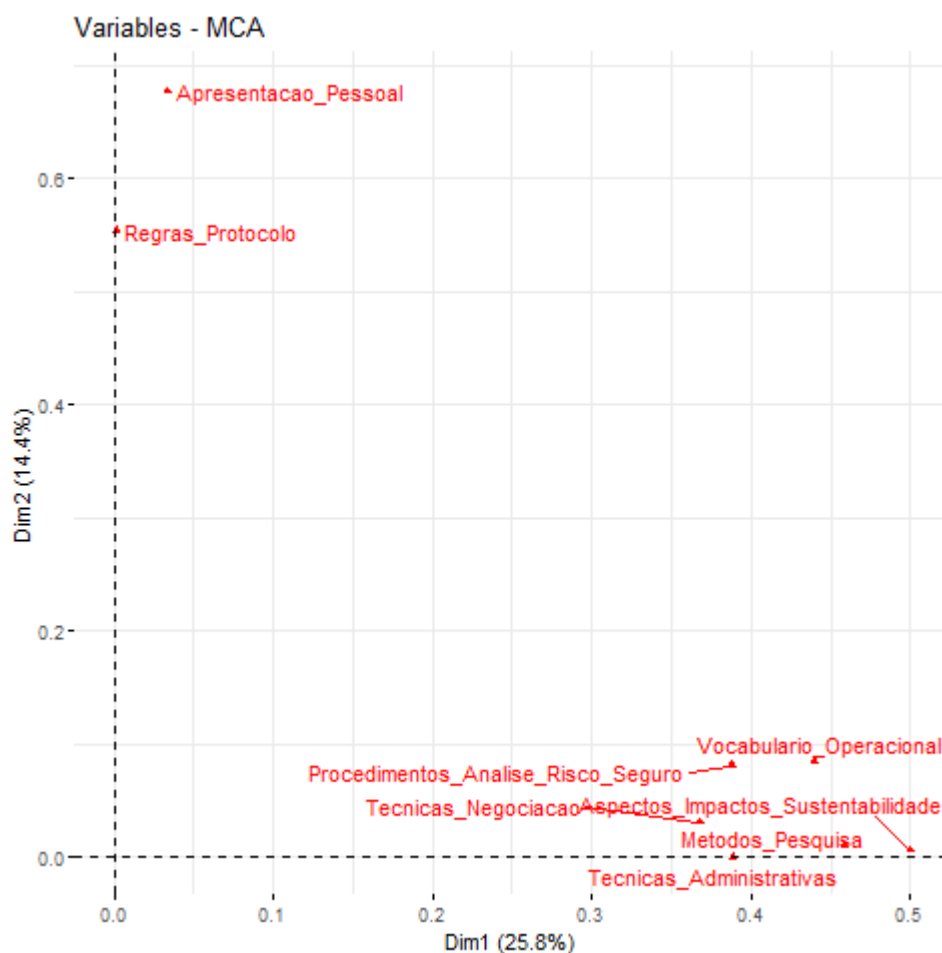
Fonte: Dados da pesquisa

A segunda dimensão explica 14,40% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Ter apresentação pessoal adequados à ocupação e requisitos de higiene.
- . Aplicar regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de um profissional com apresentação profissional adequada e conhecedor dos protocolos utilizados em eventos. A nomenclatura possível para esta dimensão foi **Apresentação e Etiqueta** (Figura 37).

Figura 37  
Posicionamento dos itens dos grupos MIPS 2020 (Empresários) e CCT (Professores) nas dimensões



Fonte: Dados da pesquisa

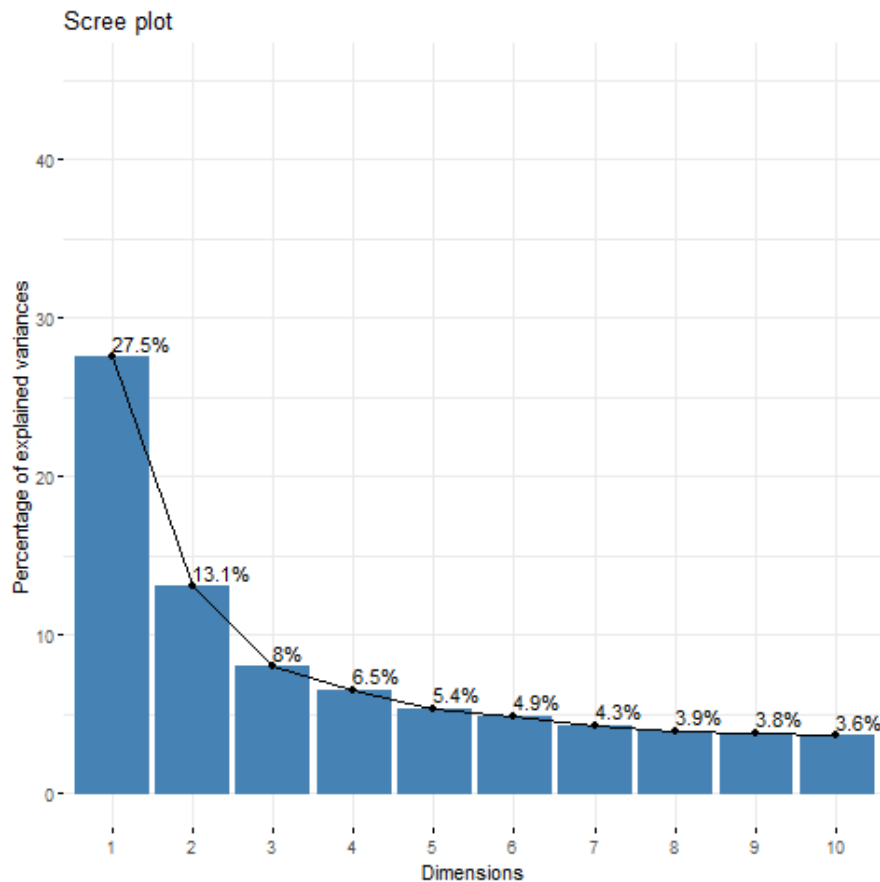
Somados os percentuais das dimensões, explicam 40,20% da variabilidade total, onde as duas principais dimensões não compartilham de itens na composição da relevância na variabilidade avaliada. Foram encontrados itens em comum apenas entre a segunda e na terceira dimensão, tal como em outros grupos de itens, a resultante das forças que atuam sobre as diferentes opiniões muda de direção, contribuindo para as discordâncias observadas.

No grupo, ilustrado na figura 38, composto por nove itens, a primeira dimensão explica 27,50% da variabilidade total, de acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Dominar as normas técnicas aplicáveis.
- . Identificar os aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos).
- . Conhecer o vocabulário operacional relativo à ocupação.
- . Conhecer sobre métodos de pesquisa e análise de resultados do evento (avaliação global do evento).
- . Conhecer procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros, Lei do silêncio, Lei de direitos autorais, Política nacional de resíduos sólidos, entre outras.

Figura 38

Grupo: MIPS 2020 (Empresários) vs CT (Alunos)



Fonte: Dados da pesquisa

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de um profissional com domínio técnico de processos, vocabulário operacional e aspectos legais relativos à atuação de técnico em eventos. A nomenclatura para esta dimensão foi **Domínio Técnico e Foco Ocupacional**.

A segunda dimensão explica 13,10% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Dominar técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, para traçar estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais.
- . Dominar as normas técnicas aplicáveis.
- . Conhecer o vocabulário operacional relativo à ocupação.

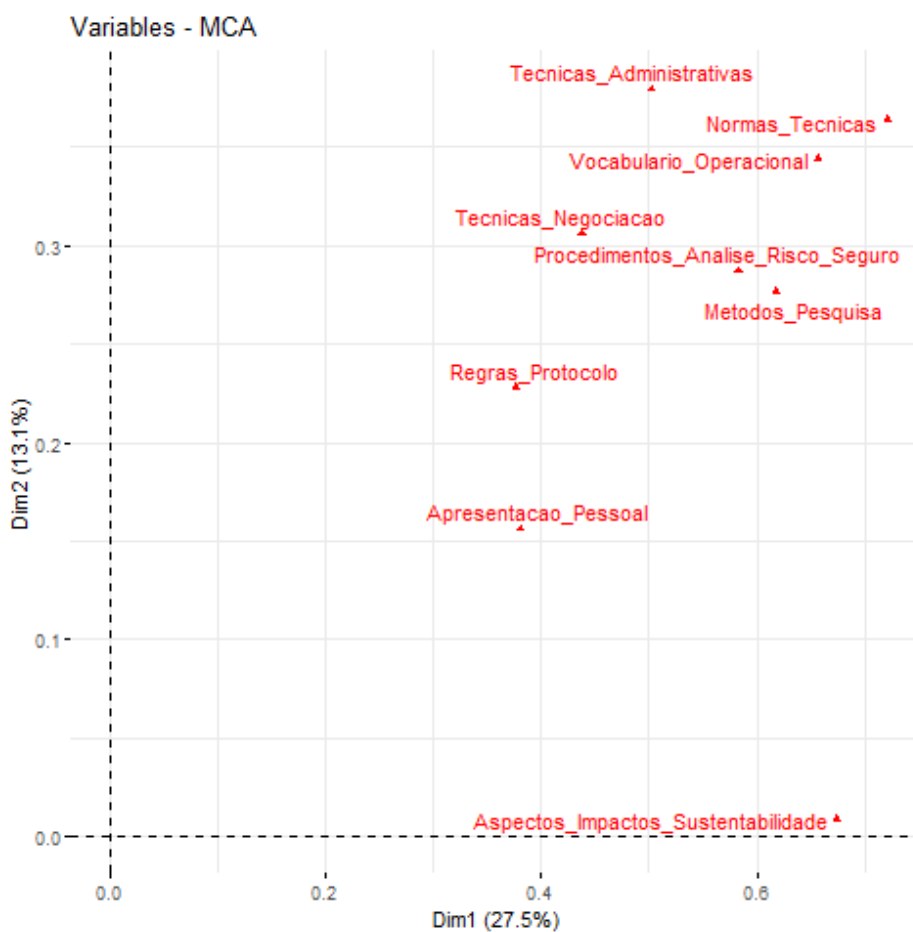


. Saber técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias; legislação e código de ética da categoria.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de um profissional com notório conhecimento de diferentes tipos de técnicas voltadas à aplicação em eventos. A nomenclatura possível para esta dimensão foi **Domínio de Técnicas** (Figura 39).

Figura 39

Posicionamento dos itens dos grupos MIPTS 2020 (Empresários) e CT (Alunos) nas dimensões



Fonte: Dados da pesquisa

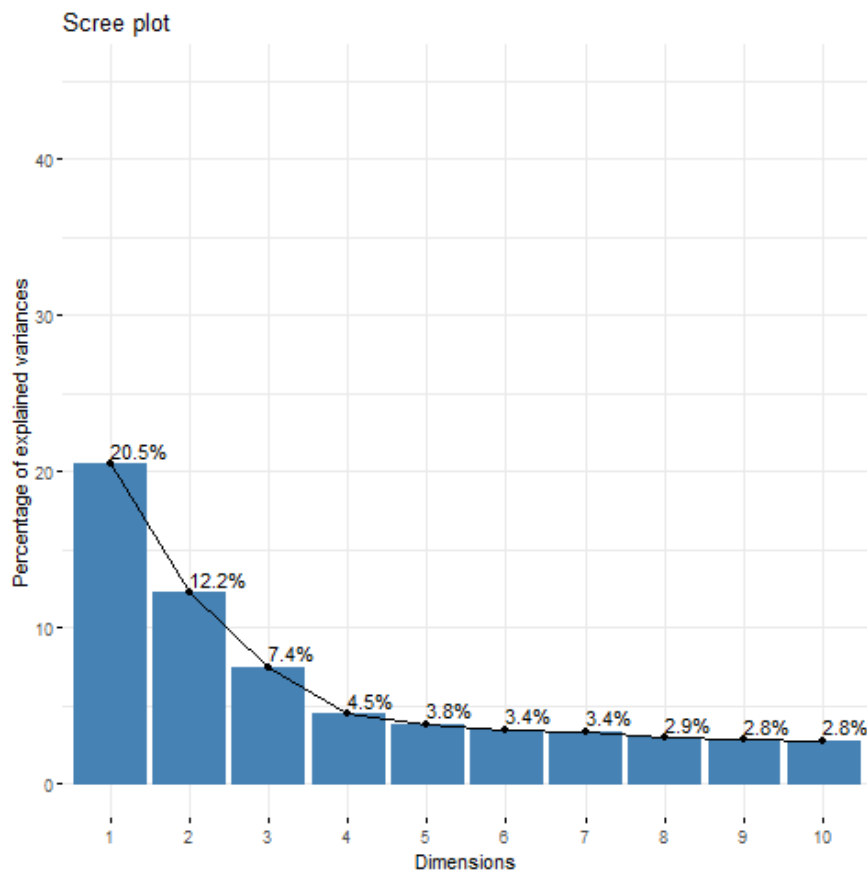
Somados os percentuais das dimensões, eles explicam 40,60% da variabilidade total, onde as principais dimensões compartilham de itens na composição da relevância na variabilidade avaliada. Tal como em outros grupos de itens, a resultante das forças contribui para as discordâncias observadas.

Neste grupo, composto por nove itens, a primeira dimensão explica 20,50% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Ser empreendedor.
- . Valorizar a diversidade sociocultural do país.
- . Exercer liderança.
- . Ser persuasivo.
- . Ser inovador e criativo na geração de ideias.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de um profissional com perfil de liderança, criativo e de pulso firme. A nomenclatura para esta dimensão foi **Liderança, Empreendedorismo e Criatividade** (Figura 40).

Figura 40  
Grupo: MIPS 2020 (Empresários) vs PNR (Alunos)



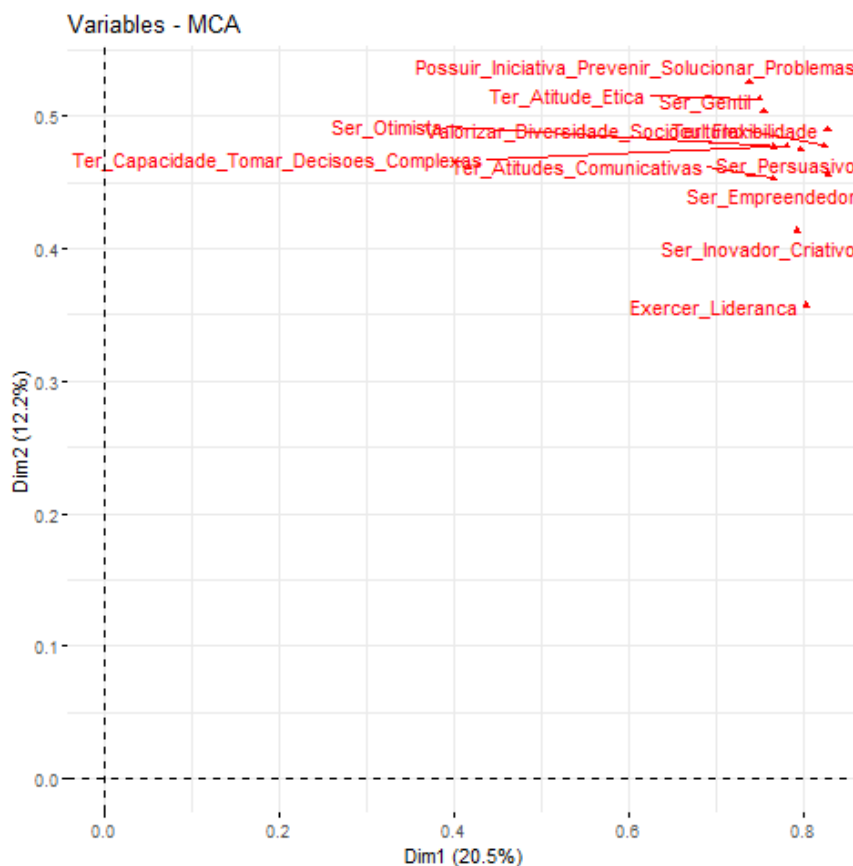
Fonte: Dados da pesquisa

A segunda dimensão explica 12,20% da variabilidade total. De acordo com os resultados obtidos pela análise, ela foi composta pelos conjuntos de itens listados do maior peso para o menor, dentro da dimensão:

- . Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência.
- . Ter atitude ética no trabalho e no convívio social.
- . Ser otimista.
- . Valorizar a diversidade sociocultural do país.

A latência advinda destes itens sugere uma nomenclatura voltada a características de um profissional proativo, positivista e com posicionamento ético. A nomenclatura possível para esta dimensão foi **Proatividade, Ética e Otimismo** (Figura 41).

Figura 41  
Posicionamento dos itens MIPTS 2020 (Empresários) e PNR (Alunos) nas dimensões



Fonte: Dados da pesquisa

Somados os percentuais das dimensões, explicam 32,70% da variabilidade total, onde as principais dimensões compartilham de itens na composição da relevância na variabilidade avaliada. Tal como em outros grupos de itens, a resultante das forças contribui para as discordâncias observadas.

#### 5.4 Síntese conclusiva

Considerando que as análises realizadas partem do pressuposto de que quanto maior a variabilidade explicada pelas principais dimensões, maior o grau de certeza associado às concordâncias (e/ou divergências) entre as opiniões dos sujeitos investigados, o resultado apresentado na tabela 52 mostra que os grupos onde se observou o maior grau de concordância/divergência (acima de 50% da variabilidade total explicada por duas dimensões), é basicamente acadêmico e suas opiniões estão focadas nos temas “Internacionalização” e “Comunicação”. Se considerado este último como “Comunicação Internacional”, tal como observado entre os grupos CCD (Professores) vs NAC (Alunos), e que o Anexo “A” da norma, onde são listados os resultados **não exigidos** pela norma, tem em seu item “a” o quesito “comunicar-se em outro idioma” e em seu item “b” o quesito “realizar parceria internacional”, observa-se que seja em direção à concordância ou à discordância, as opiniões revelam que os temas em questão, quando tratados entre estes grupos em particular, necessitam de normatização regulada pela norma para serem melhor utilizados.

Em contrapartida, onde o grau de certeza associado às opiniões são menores (entre 30% e 42% da variabilidade total explicada pelas duas dimensões consideradas), as opiniões são observadas entre o meio acadêmico (Alunos e Professores) e o mercado (Empresários)<sup>9</sup>, em que se observa entre todos as opiniões dos grupos investigados nesta faixa, um forte domínio dos itens relacionados aos três pilares de competência do organizador de eventos, segundo o que é citado pela norma técnica (conhecimentos, habilidades e atitudes),

---

<sup>9</sup> Observa-se, entretanto, uma exceção quando são avaliadas as opiniões entre os grupos AMD (Professores) vs PNR (Alunos), cuja variabilidade total explicada nas duas principais dimensões foi analisada em 31,80%. Entre estes grupos, há indícios de que uma latência advinda de observações não mensuradas, dificultaram a interpretação da segunda dimensão, de modo que a classificação “Motivação” deva apresentar aspectos que sofram impacto por outros fatores não mensurados (ex.: idade, anos de experiência, etc).

classificados nas dimensões por itens como “Foco Ocupacional”, “Apresentação e Etiqueta”, “Positivismo”, “Domínio de Técnicas”, etc. Embora o menor grau de certeza associado às variabilidades analisadas, sejam de baixa conclusão metodológica, apontam itens que dentro do contexto academia/mercado precisam ser melhor regulados, objeto este proposto exatamente pela normatização disponível através da norma técnica NBR 16.513/2016.

## **6 Conclusões**

Este capítulo tem o objetivo de apresentar as considerações finais da tese, percorrendo a trajetória construída no decorrer dos anos da investigação em estudo. Em seguida são apresentados os objetivos atingidos na pesquisa, as principais contribuições práticas e teóricas oriundas da pesquisa e, por fim expor as limitações encontradas no transcorrer do estudo e sugestões para futuras pesquisas sobre o tema desenvolvido e correlatos.

### **6.1 Considerações finais da pesquisa**

O Turismo, os Eventos e a Educação Profissional transitam pelos capítulos desta tese, onde são apresentados o arcabouço teórico que embasa cada um dos setores estudados. O mercado de trabalho representa o enlace entre a tríade apresentada, uma vez que, tanto o turismo como os eventos, necessitam para sua efetivação de uma gama de profissionais capacitados para atuar nas diversas frentes que compõem a cadeia produtiva de ambos os setores. Essa capacitação é adquirida em ambiente educacional e é feita por profissionais com formações diversas, visto que, o ensino do turismo, assim como de eventos, tem por essência ser multidisciplinar, interdisciplinar e transdisciplinar, englobando várias disciplinas com conhecimentos que dialogam e transitam entre si.

Essa teia de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores precisam estar ancorados e consolidados no ambiente acadêmico e profissional, em outras palavras, a escuta ativa do mercado de trabalho colabora para a formação adequada dos estudantes e, também, como direcionamento do trabalho desenvolvido pelos docentes. Essa afirmação não diminui o processo de formação acadêmica e cidadã, visto que um profissional é formado por múltiplas competências formadas por hard e soft skills.

Isto posto, esta tese teve por objetivo geral analisar a relevância da norma técnica NBR 16.513/2016 na formação e na empregabilidade dos alunos dos cursos de eventos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer em um contexto de pré e pós-pandemia. Salienta-se que, no momento da escrita das considerações finais da pesquisa, ainda permanece um período de contaminação

do vírus, contudo, contando com a disponibilização da vacina no Brasil, mantendo os índices de internações e mortes baixos. Assim, no segundo semestre de 2021, os eventos de pequeno a grande porte, já haviam retornado em âmbito nacional e mundial. Por esta razão, apesar da contaminação ainda ocorrer, decidiu-se por manter o termo “pós pandemia”. Para tanto, foram concebidos os capítulos que preencheram o arcabouço teórico da pesquisa.

O segundo capítulo mostrou o que a literatura apresenta sobre o turismo e os eventos. Apresentou a atividade turística, ressaltando a importância do mercado de eventos como segmento altamente especializado e relevante para o setor turístico (OMT, 2003), criando oportunidades para viagens, aumentando o consumo e promovendo o desenvolvimento, conforme sinalizado por (Marujo, 2012).

Com efeito, os eventos são vistos como indutores ou, até mesmo, criadores de fluxo turístico para uma localidade, estabelecendo uma relação sistêmica entre as duas atividades. Com isso, conseguiu-se compreender a importância do estudo dos eventos como subsetor do turismo e os impactos da sua ausência na economia dos destinos turísticos, ou seja, em todos os demais setores que compõem a cadeia produtiva do turismo (alimentação, transporte, hospedagem, lazer, entre outros). Ademais, relatou-se e sistematizou-se as adaptações realizadas pelas empresas durante a pandemia de Covid-19, o que acarretou em impactos humanitários, sociais e econômicos, apresentando as estratégias desenvolvidas pelo setor de eventos no que se refere a manutenção da atividade. Isso ocorreu a partir da utilização das tecnologias para a execução de eventos em formato virtual, assim como as mudanças necessárias nos processos de gestão das empresas para se adequarem aos novos protocolos sanitários impostos com o avanço da pandemia. A compreensão das adaptações necessárias durante a pandemia, lançou luz sobre as competências mais relevantes para os profissionais do setor, o que também foi constatado nos achados da pesquisa empírica.

O terceiro capítulo apresentou o surgimento, expansão e evolução da rede federal de educação no Brasil, com enfoque para os cursos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer. Foram apresentados os catálogos nacionais, com

destaque para os cursos técnicos e tecnólogos em eventos e suas peculiaridades, as informações nelas contidas e que norteiam os projetos pedagógicos dos cursos que, por sua vez, determinam os conhecimentos, habilidades e competências que serão desenvolvidas durante o processo de sua elaboração.

O estudo dos catálogos foi importante para estabelecer um posicionamento das políticas nacionais para os cursos pesquisados. De um lado, o perfil profissional estabelecido pelo Ministério da Educação e, do outro, a Norma Técnica nacional sugerida, no meio de ambas, a presente investigação. Com base nisso, as análises apresentadas levaram a crer que, apesar de se encontrar similaridades nos documentos, em especial, no que se refere ao estabelecimento dos conhecimentos inerentes à profissão, a norma técnica se apresenta mais específica, indicando com maior precisão características do profissional que organiza eventos. Observou-se que os catálogos nacionais são mais genéricos quanto aos conhecimentos, porém, determinam informações relativas à carga horária, infraestrutura mínima requerida, campo de atuação e perfil profissional de conclusão. Desse modo, para além do que está estabelecido nos catálogos, constatou-se que o alinhamento entre os dois documentos se faz necessário, respeitando as peculiaridades regionais e preservando a autonomia que fortalece a identidade dos cursos.

Contudo, entendeu-se que os catálogos nacionais precisam preservar uma certa amplitude, tendo em vista a dimensão do país e as características específicas de cada região em que se faz presente os cursos profissionais. Porém, percebeu-se, a partir do diálogo com o setor produtivo, que um direcionamento maior das competências contribui para a formação mais alinhada com o mundo do trabalho.

Ainda no terceiro capítulo, constatou-se o empenho dos profissionais de educação para transpor o período pandêmico, na tentativa de contornar ou, ao menos mitigar, as dificuldades impostas, os dilemas presentes, o atendimento às normativas dos conselhos de educação e comitês operacionais internos, a inserção do ensino remoto, as dificuldades em operacionalizar as novas tecnologias e ferramentas, a falta de formação dos professores para o ensino



remoto, enfim, foram imensos os desafios e desdobramentos que puderam ser constatados e analisados na pesquisa empírica realizada nesta tese.

O quarto capítulo, buscou conhecer a evolução do conceito de competência e suas alterações, conforme as modificações ocorridas no contexto histórico e econômico, as influências do processo de globalização e da crise do emprego que acarretaram a aproximação da educação das tendências produtivas, associando a competência com noções de empregabilidade e laboralidade (Ramos & Bento, 2006).

Com efeito, as transformações efetivas do conceito de competência influenciaram os ambientes acadêmico e organizacional. Constatou-se tanto na revisão de literatura quanto na pesquisa empírica, um direcionamento da competência como a capacidade de intervir, agir, mobilizar forças para prevenir e solucionar problemas. Esse novo rumo observado, se apresentou, sobretudo, nas diretrizes da educação profissional como a capacidade de articular o saber-fazer, saber-ser e saber-conviver, em situações concretas do mundo do trabalho.

Constatou-se, ainda, as bases de conhecimentos, habilidades e atitudes que formam a norma técnica ABNT/NBR 16.513/2016. Realizou-se a categorização e sistematização, o que colaborou para o melhor entendimento da norma no que se refere ao desenvolvimento de competências de um organizador de eventos.

O quinto capítulo, mostrou o aparato metodológico orientador desta tese, caracterizada como uma pesquisa mista. Para tanto, utilizou-se, no âmbito qualitativo, as técnicas de entrevista semiestruturada realizada com especialistas da comissão responsável pela norma técnica, foco deste estudo e, ainda, a técnica de grupo focal, efetuada em âmbito nacional com professores do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer. O *software* Nvivo foi utilizado para análise do material coletado com o amparo da análise de conteúdo. Considerou-se que os guiões das entrevistas realizadas (inseridos como apêndice) podem servir de referência para pesquisas futuras, que analisem outras normas técnicas ou para realização de grupos focais com professores do mesmo eixo tecnológico.

Na esfera quantitativa foram aplicados questionários aos três sujeitos da pesquisa, alunos, professores e empregadores, utilizando três abordagens de

análise: a descritiva para obter as percepções individuais; a inferencial para a análise das percepções conjuntas; e a de correspondência que analisou os fatores discordantes, se fazendo necessário os testes com o aporte do *software* R.

Buscou-se confrontar os resultados obtidos das análises, sendo observado que a análise qualitativa não rejeita a informação de quantificação alcançada com os testes quantitativos apresentados na pesquisa (Bardin,2009).

O sexto capítulo apresentou os resultados da análise qualitativa da pesquisa. Os sujeitos da pesquisa foram alunos, professores e empregadores da área de eventos. Contudo, no âmbito da pesquisa qualitativa e em observação aos objetivos específicos, investigou-se quatro membros da comissão de estudo, especial em eventos, grupo responsável pela elaboração da norma técnica NBR 16.513/2016 e os professores atuantes nos cursos técnico e tecnólogo do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer dos institutos federais de educação, ciência e tecnologia.

A análise de conteúdo permitiu responder Qual a relevância analisar a relevância da norma técnica NBR 16.513/2016 na formação e na empregabilidade dos alunos dos cursos de eventos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer em um contexto de pré e pós-pandemia? Assim, constatou-se que o processo de elaboração da norma técnica contou com a participação efetiva de especialistas e foi realizado de forma planejada, com representantes de instituições atuantes nos setores de Turismo e Eventos que se mostraram comprometidos com as demandas de reuniões, discussões, tarefas e pesquisas necessárias para sua elaboração.

Observou-se que foi salvaguardada a participação e contribuição da sociedade, visto que a minuta da norma foi disponibilizada para consulta pública. Contudo, a análise das entrevistas demonstrou que as contribuições advindas da consulta pública foram mínimas e não impactaram em alterações no que já havia sido registrado. Outro importante ponto constatado na pesquisa foi a pequena representatividade do meio acadêmico (professores e alunos) na comissão de especialistas. Esse resultado sugere um *gap* no diálogo entre o mercado produtivo e a educação profissional.

Essa constatação também impacta na verificação do desenvolvimento efetivo dos conhecimentos, habilidades e atitudes pautadas na norma técnica NBR 16.513/2016. A baixa participação do meio acadêmico, leva a crer que não existe um conhecimento aprofundado por parte dos professores no que se refere ao processo de elaboração e definição dos itens que compõem a normativa. Ressalta-se que, apesar da norma técnica não ser de caráter obrigatório a ser seguido pelas instituições de ensino, o diálogo entre a academia e a cadeia produtiva, além de favorecer o processo de formação, aproxima os alunos do mercado de trabalho, favorecendo a inserção dos estudantes nas empresas da cadeia produtiva de eventos.

Nesse sentido, o espaço já estabelecido pela Associação Brasileira de Normas Técnicas por meio das Comissões Especiais de Estudo, se apresenta como solo fértil para o debate de todos os temas que perpassam a formação profissional dos setores envolvidos direta ou indiretamente com os Eventos.

Verificou-se, ainda, a previsão de periodicidade para revisão das normas técnicas, porém, a ocorrência da pandemia forçou o surgimento de novos formatos de eventos com aplicação de protocolos e padrões que, anteriormente, não eram exigidos e que surgiram durante o período pandêmico. A partir dessa constatação, foi possível supor que algumas alterações têm a possibilidade de permanecer, inclusive, como diferencial de qualidade, haja vista que, até o momento da escrita das considerações finais desta pesquisa, a população ainda se encontra em momentos de baixa contaminação intercalados com alta contaminação, o que demonstra a necessidade da continuidade de hábitos adquiridos no início da pandemia.

Considerou-se, a partir da análise dos resultados das entrevistas, que os especialistas concordaram com a necessidade da norma técnica NBR 16.513/2016, ser revisitada e reavaliada, em especial, para inserção de conhecimentos, habilidades e atitudes que foram aprendidas durante a pandemia e continuarão existindo como referência no processo de organização de eventos. Os especialistas destacaram a relevância da norma técnica para o mercado de eventos, pois, a existência de uma normatização configura maior responsabilidade ao setor, assegurando profissionalismo dos envolvidos. Isso

pode ser observado com muita clareza durante as entrevistas, em especial, quando se referem aos chamados “paraquedistas”, pessoas que encaram o setor de eventos sem a devida seriedade e que desconhecem a complexidade que se requer dos profissionais envolvidos. Assim, a publicação de norma técnica reforça a necessidade de estudo, pesquisa, dedicação e formação profissional específica.

Ainda no âmbito do sexto capítulo, foram mostrados o resultado da análise dos grupos focais realizados com os professores do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer. A realização desse momento durante a pandemia de Covid-19 foi relevante para atingir os objetivos específicos relacionados às adaptações efetuadas para o desenvolvimento de competências durante as aulas remotas, assim como identificar as principais técnicas e ferramentas de ensino utilizadas pelos docentes. Confirmou-se o prejuízo da pandemia na educação profissional, inicialmente, pela demora no retorno das aulas remotas. A maioria dos *campi* demoraram, em média, três meses para iniciarem as aulas em formato remoto. Os professores relataram a necessidade de ajustar, praticamente, tudo, para depois iniciarem com as aulas, além da aquisição de conhecimentos relacionados às plataformas e demais ferramentas tecnológicas. Para além disso, constatou-se diversos desafios para o desenvolvimento de competências no atual contexto pandêmico, uma vez que o acesso à *internet* não é, no Brasil, uma possibilidade de todos.

Pôde-se constatar que as competências técnicas mais desenvolvidas durante as aulas remotas estão relacionadas a planejamento e organização de eventos *on-line*. Em relação às *soft skills* percebeu-se a autonomia, proatividade, resiliência e a autocrítica. Em contraponto, descobriu-se que aquelas menos desenvolvidas foram as técnicas operacionais, por necessitarem de aulas práticas, a socialização e a concentração. Face aos desafios para se desenvolver determinadas competências, constatou-se a dificuldade apresentada pelos docentes para avaliar esse desenvolvimento. Como mensurar determinados conhecimentos técnicos sem o “saber-fazer”, em especial, as práticas que necessitam da presencialidade?

Neste ponto, considerou-se que a utilização de metodologias ativas, projetos integradores, gamificação, entre outros métodos e ferramentas, foram

utilizadas com maior frequência, no intuito de avaliar as competências adquiridas durante as aulas remotas. Esses resultados também foram identificados nos inquéritos aplicados aos docentes, analisados com apoio de testes estatísticos durante a pesquisa quantitativa.

O sétimo capítulo apresentou os resultados quantitativos da investigação realizada com os empregadores, nos anos de 2019 e 2020, professores do eixo tecnológico T,H&L e alunos dos cursos de eventos. Inicialmente, apresentou-se a análise descritiva realizada com os estudantes. Nela foi possível constatar que, a maioria dos conhecimentos que constam na norma, foram indicados como ensinados e que se destacam as competências comportamentais, sociais e emocionais. Quando questionados sobre o nível de capacitação, sobre as cinco habilidades e atitudes mais relevantes, também se percebeu a maior incidência das *soft skill* e capacidade de gestão.

Na análise descritiva dos professores descobriu-se o perfil docente do eixo T, H&L. Identificou-se as regiões e estados a que pertencem os professores e os cursos representados na pesquisa. Destaca-se que a amostra contempla uma amplitude nacional, uma vez que obtivemos a participação de professores de todas as cinco macrorregiões brasileira. Em relação aos conhecimentos trabalhados durante as aulas, verificou-se que, dos nove listados na norma técnica, todos foram indicados pelos docentes como desenvolvidos durante o curso de eventos.

Quanto às habilidades e atitudes, considerou-se que os professores percebem a maioria como desenvolvidas a contento e, quando citam as menos desenvolvidas, percebeu-se discordância entre alunos e professores, pois, no ponto de vista dos alunos, a criatividade e a iniciativa são bastante desenvolvidas, porém, os docentes indicam a criatividade como pouco desenvolvida. Com base nos resultados mostrados, foi possível constatar que os alunos percebem a criatividade como mais presente no cotidiano de sala de aula do que os docentes.

Uma singularidade entre alunos e professores realçada na pesquisa, se refere a colaboração das componentes curriculares em relação às situações particulares da atuação do organizador de eventos, que se relacionam com parcerias internacionais, comunicação em outro idioma e cerimonial diplomático.

Essas situações não são percebidas tanto pelos alunos como pelos professores como desenvolvidas nas aulas dos cursos.

Os professores foram indagados de forma espontânea sobre as técnicas e ferramentas de ensino utilizadas durante as aulas. Alguns responderam antes da pandemia e, outros, durante a pandemia. Contudo, a análise de frequência realizada reforça o que foi constatado na técnica de grupo focal sobre a preferência por ferramentas de ensino e avaliações que promovam interação, diálogo, proporcionando aos alunos nas aulas presenciais ou remotas competências de comunicação, relações interpessoais, autonomia entre outras relatadas na norma técnica e nas investigações aplicadas aos docentes.

Na análise das respostas dos empregadores aos questionários, constatou-se que a pesquisa contempla a representatividade nacional e de variedade de categorias atuantes no setor de eventos. Isso demonstra a amplitude da pesquisa em relação a amostra. Os empregadores conhecem, em sua maioria, a norma técnica e afirmam que seus colaboradores a aplicam na realização de eventos. A análise demonstrou o aumento significativo na utilização da norma no ano de 2020, no que se refere a aplicação pelos colaboradores, o que pode ser considerado como resultado da atuação da acadêmica na formação profissional, com base no que é estabelecido na normatização.

Os resultados indicam que, em 2019, as competências de iniciativa para prevenir e solucionar problemas, habilidade em manter o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência e atitude ética no trabalho e no convívio social não foram consideradas relevantes pelos empregadores. Contudo, constatou-se uma alteração na percepção dos empregadores que responderam ao questionário em 2020, muito embora não se pode afirmar a participação dos mesmos empregadores nos dois anos em que a pesquisa foi aplicada.

Essa constatação joga luz quanto a percepção e a necessidade de novas competências e atitudes primordiais ao organizador de eventos. Valida a alteração da perspectiva dos empresários de eventos, ratificando como um dos desmembramentos da pandemia aplicado ao momento de retomada das atividades e negócios no setor de eventos.

A análise inferencial realizada, trata dos achados das respostas dos três sujeitos avaliados por esta pesquisa. As suas percepções conjuntas acerca das questões abordadas, com itens agrupados, possuem interseção quanto aos quesitos questionados. Ou seja, o item questionado pertencia a, pelo menos, dois dos três grupos investigados e foram aplicados testes de hipóteses estatísticas para avaliar a concordância entre as respostas.

Foram realizados 141 testes estatísticos e analisadas as concordâncias e discordância entre as respostas dos sujeitos avaliados, a partir dos cruzamentos entre os itens especificados na pesquisa, buscando uma associação entre as opiniões dos respondentes. As análises realizadas se centraram em opiniões concordantes e não apenas em visões positivas concordantes.

As análises realizadas, evidenciaram que, dos cruzamentos entre os grupos com maior número de discordâncias, se destacaram os empresários e alunos e, em seguida, alunos e professores, que também apresentou alto índice de discordância. Constatou-se, ainda, que a maior concordância se deu entre os empresários de 2019 e empresários de 2020. Esses resultados corroboram com o que foi observado na pesquisa qualitativa em relação a existência de um *gap* entre a academia e o mercado de trabalho. Para além disso, uma lacuna interna no setor educacional, realçada entre a opinião dos alunos e dos professores. Daí, considerou-se a importância da realização de pesquisas que iluminem essas discordâncias e possam contribuir na escrita de documentos norteadores da formação profissional em eventos.

Porém, considerando que as análises realizadas até este ponto se focaram em opiniões concordantes e não apenas em visões positivas concordantes, pode ainda remeter a latências que expliquem as discordâncias observadas nos 71,63% dos testes restantes.

Finalmente, realizou-se uma análise de concordância com o objetivo de identificar possíveis fontes de variação que possam ter levado às discordâncias observadas entre as opiniões dos alunos e professores. Após a avaliação, constatou-se que as opiniões apresentaram um alto percentual de variabilidade explicada, indicando que a norma técnica é relevante para os grupos analisados.

## **6.2 Contribuições práticas e teóricas**

A pesquisa apresentada no texto tem impacto significativo nas práticas de ensino e no desenvolvimento de políticas públicas na área de Eventos, bem como no conhecimento científico. Na área educacional, a pesquisa fornece informações relevantes para a elaboração de políticas públicas voltadas para a educação profissional, bem como para a gestão dos institutos federais de ensino, principalmente no que diz respeito a condução de ações, estratégias e inovações. Além disso, a pesquisa contribui para o levantamento da prática docente e das práticas pedagógicas, dos conhecimentos, habilidades, atitudes e valores trabalhados e desenvolvidos no âmbito da formação profissional dos alunos que optaram por estudar a área de eventos, considerando o contexto pré e pós pandemia.

No mercado produtivo de eventos, a pesquisa apresenta contribuições que servem de insumos para o levantamento das competências mais relevantes por meio da escuta dos empregadores inseridos em toda a cadeia produtiva de eventos, bem como para a realização de estudos que apresentam a opinião de empresários, professores e alunos. Isso pode ajudar a preencher as vagas disponibilizadas nos processos seletivos das empresas de eventos, de forma mais rápida e eficaz.

A pesquisa também contribui para o conhecimento científico, por meio da elaboração de guiões e inquéritos norteadores de futuras pesquisas e do incentivo à maior participação da academia nos comitês especiais de estudo para elaboração de normas técnicas para o setor de Turismo e Eventos. Além disso, a pesquisa apresenta o estudo da norma técnica 16.513/2016, que poderá servir de parâmetro para apoiar um futuro processo de revisão, realizada sob a responsabilidade da comissão especial de estudos em eventos da ABNT.

Finalmente, destaca-se a importância de se realizar uma pesquisa que abarque um período antes, durante e após a pandemia, identificando os desafios de dois setores altamente impactados pela Covid-19, conforme abordado em exaustão no decorrer dos capítulos direcionados à educação e aos eventos, tal qual descrito no processo de análise, em especial, na análise qualitativa.



O redirecionamento empreendido na pesquisa se fez necessário, tendo em conta as consequências econômicas, sociais e humanitárias que a pandemia acarretou para todo o mundo. Isso gerou a necessidade de realizar uma nova rodada de entrevistas e aplicação de questionários aos professores e empresários com o intuito de contemplar na pesquisa as implicações e desdobramentos oriundas da pandemia. Nesse sentido, destaca-se todos os contributos de revisão teórica e empírica desta pesquisa, que cooperem para um melhor entendimento, ajudem na definição de ações e estratégias futuras para o ensino e para o mercado de trabalho em Eventos.

### **6.3 Limitações e sugestões da pesquisa**

As reflexões críticas sobre as limitações da investigação ancoradas na revisão de literatura estão relacionadas às rápidas atualizações que ocorriam sobre dados estatísticos relacionados a pandemia, dessa forma, se fez necessário determinar um *deadline*, o que permitiu que a pesquisa continuasse nas demais etapas necessárias para sua finalização. Entendido dessa forma, sugere-se para futuras pesquisas, incluir estudos que apresentem o desdobramento a partir de 2022, contemplando de maneira mais ampla as repercussões oriundas da pandemia na Educação e nos Eventos.

O número restrito de entrevistas com os especialistas da comissão especial de estudos em eventos se caracteriza como outra limitação da pesquisa. Essa questão é justificada pelo período em que foram realizadas as entrevistas que, no Brasil, era o auge da pandemia, sendo determinante para a pouca disposição dos especialistas em participar, devido às dificuldades que existiram, desde a perda de entes queridos até o desemprego e a insegurança sobre o futuro.

A mesma dificuldade ocorreu com o questionário direcionado aos alunos. Reconhece-se que o ideal seria a aplicação do inquérito em nível nacional e que englobasse o período anterior e posterior a pandemia, conforme ocorreu com os professores e empresários. Entretanto, apesar dos esforços realizados, essa ação

não foi exitosa. Com base nisso, deixa esse cenário como sugestão para próximas pesquisas e a ampliação da amostra dos estudantes.

Outro ponto identificado como importante para futuras pesquisas está na delimitação da análise a partir das categorias das empresas respondentes. Recomenda-se que o processo de análise contemple a divisão do ramo de atuação da empresa, pois, considera-se a significância dessa ação para a dimensão das forças das respostas relacionadas a relevância das habilidades, atitudes e competências.

Uma outra questão, ainda relacionada aos empregadores e que pode ser incluída em futuras pesquisas, seria investigar até que ponto os empregadores estão dispostos a preparar os profissionais (foco no desenvolvimento) para reter os talentos. Considera-se que o treinamento *in company* é fundamental para ampliação e aquisição de conhecimentos e habilidades específicas de cada ramo de atuação, uma vez que o setor de Eventos engloba direta e indiretamente diversos outros subsetores.

Para além dos inquéritos, poderia ter realizado entrevistas *online* ou presenciais com empresários para complementar a amostra. Assim, seria criada a oportunidade de comprovar a eficácia e a qualidade das respostas.

Seria interessante apontar um crescimento da absorção do mercado pelos estudantes que foram expostos ao conhecimento e aplicação dos itens da norma nos últimos anos. O crescimento e percepção dos empresários da aplicação da norma no mercado de trabalho se sustenta pelo aumento da empregabilidade de profissionais oriundos do seu conhecimento. Fatores como estes ajudam a explicar e a justificar a exposição da norma no mercado de trabalho, visto que, em trabalhos futuros, se possa vislumbrar levantamentos que contemplem insumos que possam permitir a geração de modelos de causalidade e predição, que sejam capazes de apontar com alguma significância e a importância da continuidade do trabalho acadêmico na disseminação do conhecimento.

Esta tese não se centrou na questão de gênero, porém, essa foi uma curiosidade que surgiu no decorrer da pesquisa: verificar o desenvolvimento de determinadas competências com o gênero de quem a executa, primordialmente as competências que envolvem liderança. Conforme afirma a Organização

Mundial do Turismo, dois terços da força de trabalho do turismo mundial é constituída por mulheres. Elas têm quase o dobro de probabilidade de serem gestoras ou empregadoras no turismo do que em outros setores (UNWTO, 2018). Mais especificamente, o Conselho Mundial de Viagens e Turismo (UNWTO, 2018) considerou a América Latina como sendo líder em empreendedorismo feminino no setor turístico, destacando o Brasil como um dos países com maiores percentuais nesse quesito.

## Referências

- Allal, L. (2004). Aquisição e avaliação de competências em situação escolar. In J. Dolz & E. Ollagnier (Orgs.). *O enigma da competência em educação* (pp. 79-96). Porto Alegre: Artmed.
- Almeida, L. B., Paula, L.G., Carelli, F. C., Osório, T. L. G., & Genestra, M. (2005). O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. *JISTEM J. Inf. Syst. Technol. Manag.*, 2(1), 1-13. <https://doi.org/10.1590/S1807-17752005000100005>
- Amado, J. (2014). *Manual de investigação qualitativa em educação*. (2a ed.) Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Análise Contabilidade. (2018). Rais: ano base 2018. *Relação Anual de Informações Sociais (Rais)*. [https://www.analisecontabilidade.com.br/5791/rais\\_%E2%80%93\\_ano\\_base\\_2018\\_-\\_relacao\\_anual\\_de\\_informacoes\\_sociais](https://www.analisecontabilidade.com.br/5791/rais_%E2%80%93_ano_base_2018_-_relacao_anual_de_informacoes_sociais)
- Andrade, R. B. (2002). *Manual de eventos*. Caxias do Sul: Educus.
- Andrade, S. M. O., & Tanaka, O. Y. (2001). Interacionismo interpretativo: uma nova perspectiva teórica para as pesquisas qualitativas. *Ensaio e Ciência: Ciências Biológicas, Agrárias e da Saúde*, 5(3), 55-71. <https://www.redalyc.org/pdf/260/26050304.pdf>
- Araújo, C. M. M., & Almeida, L. S. (2017). Abordagem de competências, desenvolvimento humano e educação superior. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 32, 1806-3446. <https://doi.org/10.1590/0102-37772e32ne212>
- Assmann, H. (2000). A metamorfose do aprender na sociedade da informação. *Ci. Inf.*, 29(2), 1518-8353. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652000000200002>
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2016a). *NBR 16004. Eventos: classificação e terminologia*. São Paulo: ABNT.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2016b). *NBR 16513. Organizador de eventos: competências pessoais*. São Paulo: ABNT.
- Associação Brasileira de Promotores de Eventos. (2022). *Números do setor*. <https://www.abrape.com.br/numeros-do-setor/>
- Avena, B. M. (2015). *Viajando... Se (trans)formando...* Rio de Janeiro: Bookstart.
- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Barômetro Mundial do Turismo (2021). *Turismo cresce 4% em 2021, mas permanece muito abaixo dos níveis pré-pandêmico*. <https://www.portaleventos.com.br/news/Barometro-Mundial-de-Turismo-da-OMT>

- Baum, T., & Hai, N. T. T. (2020). Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(7), 2397-2407. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0242>
- Beni, M. C. (2004). *Análise estrutural do turismo*. (10a ed.). São Paulo: Senac.
- Beni, M. (2006). *Análise estrutural do turismo* (12a ed.). São Paulo: Aleph.
- Beni, M. C. (2011). *Globalização do turismo: megatendências do setor e a realidade brasileira*. (3a ed.). São Paulo: Aleph.
- Bitencourt, C. C. (2001). *A gestão de competências gerenciais: a contribuição da aprendizagem organizacional*. [Tese de doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul]. Lume Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/1793>
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1994). *Investigação qualitativa em educação*. Porto: Porto.
- Bos, W., & Tarnai, C. (1999). Content analysis in empirical social research. *International Journal of Educational Research*, v. 31(8), 659-671. [https://doi.org/10.1016/S0883-0355\(99\)00032-4](https://doi.org/10.1016/S0883-0355(99)00032-4)
- Bradford University School of Management. (2007). *Effective learning service introduction to research and research methods*. Bradford: Bradford University School of Management. <https://www.unrwa.org/sites/default/files/introduction-to-research-and-research-methods.pdf>
- Brito, J., & Fontes, N. (2002). *Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do turismo*. São Paulo: Aleph.
- Butler, R. (2015). The evolution of tourism and tourism research. *Tourism Recreation Research*, 40(1), 16-27. <https://doi.org/10.1080/02508281.2015.1007632>
- Burgess, S., & Sievertsen, H. H. (2020). Schools, skills, and learning: the impact of COVID19 on education. *Vox Eu*. <https://voxeu.org/article/impact-covid-19-education>
- Cachapuz, A., Sá-Chaves, I., & Paixão, M. F. (2004). *Saberes básicos de todos os cidadãos no século XXI*. Lisboa: CNE.
- Canton, M. (1997). Evento: da proposta ao planejamento. *Revista Turismo Em Análise*, 8(1), 18-30. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v8i1p18-30>

- Canton, M. (2002). Os eventos no contexto da hospitalidade: um produto e um serviço diferencial. In C. M. M. Dias. (Org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectiva*. Barueri: Manole.
- Caplan, S. (1999). Using focus group methodology for ergonomic design. *Ergonomics*, 33(5), 527-33.
- Carmo, H., & Ferreira, M. M. (1998). *Metodologia da investigação: guia para autoaprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Carneiro, R. (2014). Prefácio. In D. A. Vieira, & A. P. Marques (Eds.). *Preparados para trabalhar? Um estudo com diplomados do ensino superior e empregadores* (pp. 15-27). Lisboa: Estudante.
- Castaman, A. S., & Szatkoski, E. (2020). Distance education in the context of professional and technological education: considerations in pandemic times. *Research, Society and Development*, 9(7), e491974399. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i7.4399>
- Castilho, M. L., & Silva, C. N. N. (2020). A Covid-19 e a educação profissional e tecnológica: um panorama das ações de acompanhamento e enfrentamento da pandemia nos institutos federais. *Revista Nova Paideia - Revista Interdisciplinar em Educação e Pesquisa*, 2(3), 18-34. <https://doi.org/10.36732/riep.v2i3.60>
- Caterall, M., & Maclaran, P. (1997). Focus group data and qualitative analysis programs: coding the moving picture as well as the snapshots. *Sociological Research Online*, 2(1), 53-61. <https://sk.sagepub.com/books/focus-group-interviews-in-education-and-psychology>
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. São Paulo: Manole.
- Ciavatta, M. (2005). A formação integrada: a escola e o trabalho como lugares de memória e de identidades. In M. Ciavatta, G. Frigoto, & M. Ramos (Orgs.). *Ensino médio integrado: concepção e contradições*. São Paulo: Cortez.
- Ciavatta, M. (Org.). (2006). *A formação do cidadão produtivo: a cultura de mercado no ensino médio técnico*. Brasília: Inep.
- Coelho, M. F., & Mayer, V. F. (2020). Especial COVID-19. *Revista Eletrônica Gestão & Sociedade*, 14(39), 3698-3706. <https://doi.org/10.21171/ges.v14i39.3306>
- Cordão, F. (2018). A LDB e a nova Educação Profissional. *Boletim Técnico do Senac*, 28(1), 10-23. <https://www.bts.senac.br/bts/article/view/546>

- Costa, C. (2005). Turismo e cultura: Avaliação das teorias e práticas culturais do sector do turismo (1990-2000). *Análise Social*, 40(175), 279-295. <https://www.jstor.org/stable/41012142>
- Creswell, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 2a ed. Porto Alegre: Artmed.
- Cunha, L. A. C. R. (2001). *O ensino industrial-manufatureiro no Brasil: origem e desenvolvimento*. Rio de Janeiro: Faculdade de Educação/Universidade Federal do Rio de Janeiro. [www.flacso.org.br/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=127&Itemid.=137](http://www.flacso.org.br/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=127&Itemid.=137)
- Daniel, A., Costa, R., Pita, M. , & Costa, C. (2017). Tourism Education: What about entrepreneurial skills? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 30, 65-72. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.01.002>
- Deall, S. C. (2016). Entrepreneurship education in hospitality and tourism: insights from entrepreneurs. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 16(1), 20-39. <https://doi.org/10.1080/15313220.2015.1117957>
- Decreto nº 7.566/1909 da Câmara dos Deputados. (1909). *Diário Oficial*, 6975. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm)
- Decreto nº 5.773/2006 da Presidência da República. (2006). *Diário Oficial da União*: Seção 1, 6. <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/decreton57731.pdf>
- Demo, P. (2010). *Desafios modernos da educação*. Petrópolis: Vozes.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2006). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. Porto Alegre: Artmed.
- De La Torre, O. (1992). *El turismo- fenómeno social México*, México: Fondo de Cultura Económica.
- Diário do Turismo. (2016). *Trocar por II dimensionamento econômico da indústria de eventos no Brasil*. Rio de Janeiro: ABEOC. <https://abeoc.org.br/2014/10/ii-dimensionamento-economico-da-industria-de-eventos-no-brasil/>
- Dias, R. (2003). *Fundamentos do turismo*. São Paulo: Alínea.
- Dias, R., & Cassar, M. (2005). *Fundamentos de marketing turístico*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Escamilla, A. (2009). *Las competencias en la programación de aula. Infantil y Primaria(3-12 años)*. Barcelona: GRAÓ.



- Esteves, M. (2009). Construção e desenvolvimento de competências profissionais dos professores. *Sísifo - Revista de Ciências da Educação*, 8, 37-48.
- Ferretti, C. J., & Madeira, F. (1992). Educação/Trabalho: reinventando o passado? *Cadernos de Pesquisa*, (80), 75-86.
- Fundação Getúlio Vargas. (2020). *Impactos econômicos da COVID-19: propostas para o turismo brasileiro* (2a. ed). Rio de Janeiro: FGV.  
<https://fgvprojetos.fgv.br/artigos/2a-edicao-impactos-economicos-da-covid-19-propostas-para-o-turismo-junho-2020>
- Fleury, M. T. L. (1995). Aprendendo a mudar: aprendendo a aprender. *Revista de Administração*, 30(3), 5-11.  
<http://www.spell.org.br/documentos/ver/18514/aprendendo-a-mudar---aprendendo-a-aprender>
- Fleury, M. T., & Fleury, A. (2001). Construindo o conceito de competência. *Revista de Administração Contemporânea*, 5(edição especial), 183-196.  
<https://doi.org/10.1590/S1415-65552001000500010>
- Foddy, W. (1996). *Como perguntar: teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários*. Oeiras: Celta.
- Fonseca, C. S. (1961). *História do ensino industrial no Brasil*. (2 vol.). Rio de Janeiro: Tipografia da Escola Técnica Nacional.
- Fortes, W. G., & Silva, M. B. R. (2011). *Eventos: estratégias de planejamento e execução*. São Paulo: Summus.
- Fortin, M. (1996). *Processo de investigação da concepção à realização*. Loures: Lusociência.
- Fuster, F. (1974). *Introdução a técnica e teoria del turismo* (4a ed). Madrid: Nacional.
- Franco, M. L. P. B., Pardal, L., Ventura, A., & Dias, C. (2004). *Ensino médio e ensino técnico no Brasil e em Portugal: raízes históricas e panorama atual*. Campinas: Autores Associados.
- Gamboa, S. S. (2003). As condições da produção científica em educação: do modo de áreas de concentração aos desafios das linhas de pesquisa. *ETD – Educação Temática Digital*, Campinas, SP, 4(2), p. 78-93.  
<https://doi.org/10.20396/etd.v4i2.624>
- Gamboa, S. S. *Pesquisa em educação: métodos e epistemologias* (2a ed.) Chapecó: Argos, 2012.



- Getz, D. (2002). Event studies and event management on becoming an academic discipline. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9(1), 12-24. <https://www.semanticscholar.org/paper/Event-studies-and-event-management%3A-on-becoming-an-Getz/1faea652cf6a9071b6474de14f03f6513179840e>
- Getz, D. (2008). Event tourism: definition, evolution, and research. *Tourism Management*, 29(3), 403-428. <https://doi-org.ez110.periodicos.capes.gov.br/10.1016/j.tourman.2007.07.017>
- Getz, D., & Page, S. J. (2016). Progress and prospects for event tourism research. *Tourism Management*, 52, 593-631. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2015.03.007>
- Giácomo, C. (1997). *Tudo acaba em festa*. São Paulo: Scritta.
- Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (5a ed.). São Paulo: Atlas.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa* (4. ed.). São Paulo: Atlas.
- Given, L. M. (2008). Convenience sample. In L. M. Given. *The Sage Encyclopedia of qualitative research methods*. <https://doi.org/10.4135/9781412963909>
- Godoi, C. K., Bandeira-de-Melo, R., & Silva, A. B. (Orgs.). (2006). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos*. São Paulo: Saraiva, 2006.
- Godoi, C. K., & Balsini, C. P. V. (2010). A pesquisa qualitativa nos estudos organizacionais brasileiros: uma análise bibliométrica. In C. K. Godoi, & R. Bandeira-de-Melo, R. *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos* (Cap. 3). São Paulo: Saraiva.
- Gomes, S. R. (2005). *Cadernos de Pós graduação*. 4, 39-45.
- Gómez, A. P. (2007). *Las competencias básicas y el currículo*. Gobierno de Cantábria: Consejería de Educación.
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of Covid-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20. Doi: <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Granehein, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24, 105–112.

- Grzybovski, D., Teixeira, A. N., & Mozzato, A. R. (2016) Análises qualitativas nos estudos organizacionais: as vantagens no uso do software nvivo®. *Revista Alcance*, 23(4), 578-587.  
<http://www.spell.org.br/documentos/ver/44572/analises-qualitativas-nos-estudos-organizacionais--as-vantagens-no-uso-do-software-nvivo--->
- Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso*. Estoril: Principia.
- Hager, P., & Gonczi, A. (1996). *Professions and competencies*. London: Routledge.
- Hall, C. M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22(3), 1-22.  
<https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>
- Hoeller, E. H. (2000). Turismo de eventos: Centventos Cau Hansen de Joinville-SC. In M. G. R. Ansarah (Org.). *Turismo: segmentação de mercado*. São Paulo: Futura.
- Houais. (2001). *Dicionário da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Ignarra, L. R. (2013). *Fundamentos do Turismo* (3a ed.). São Paulo: Cegage/Rio de Janeiro: SENAC.
- Irigoin, M. Y., & Vargas, F. (2002). *Competencia laboral: manual, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Montevideu: Cinterfor - OPS.
- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia. (2004). *Concepção e Diretrizes*. Brasília: MEC.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2022). *Turismo 2020-2021*. Rio de Janeiro: IBGE. (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua).  
[https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101954\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101954_informativo.pdf)
- Jafari, J. (2005). El turismo como disciplina científica. *Política y Sociedad*, 42(1) 39– 56.  
<https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0505130039A>
- Jennings, G. (2010). *Tourism Research* (2nd ed.). Milton: Wiley.
- Jonnaert, P. (2002). *Créer des conditions d'apprentissage. Une cadre de référence socioconstructiviste pour la formation des enseignants*. Bruxelas: De Boeck.
- Kharouf, H., Biscaia, R., Garcia-Perez, A., & Hickman, E. (2020). Understand online event experience: the importance of communication, engagement and

interaction. *Journal of Business Research*. Doi:  
<https://doi.org/10.1016/j.ibusres.2019.12.037>

- Kirschbaum, C. (2013). Decisões entre pesquisas quali e quanti sob a perspectiva de mecanismos causais. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 28(82), 79-193. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-69092013000200011>
- Kotler, P. (2000). *Administração de marketing*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Kuhn, T. S. (1995). *A estrutura das revoluções científicas* (1a ed.). São Paulo: Perspectiva.
- Küller, J. A., & Rodrigo, N. F. (2012). Uma metodologia de desenvolvimento de competências. *Boletim Técnico Do Senac*, 38(1), 6-15. <https://www.bts.senac.br/bts/article/view/171>
- Kuenzer, A. Z. (2000a). *Ensino Médio: construindo uma proposta para os que vivem do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Kuenzer, A. Z. (2002). *Conhecimento e competências no trabalho e na escola*. *Boletim Técnico do Senac*, 28(2), 2-11. <https://www.bts.senac.br/bts/article/view/539>
- Kuenzer, A. Z. (2000b, Abril). O ensino médio agora é para a vida: entre o pretendido, o dito e o feito. *Revista Educação & Sociedade*, 21(70), 15-39. <https://doi.org/10.1590/S0101-73302000000100003>
- Lage, M. (2011). Utilização do software NVivo em pesquisa qualitativa: uma experiência em EaD. *Educação Temática Digital*, 12(Edição Especial), 198-226. <https://doi.org/10.20396/etd.v12i0.1210>
- Lage, M. C., & Godoy, A. S. (2010). O uso do computador na análise de dados qualitativos: questões emergentes. *Revista de Administração Mackenzie*, 9(4), 75-98. <http://www3.mackenzie.br/editora/index.php/RAM/article/view/178/178>
- Le Boterf, G. (1998). Évaluer les compétences: Quels jugements Quels critères? Quelles instances? *Education Permanente*, (135), 143-151. [https://infodoc.irtsnormandie.ids.fr/index.php?lvl=notice\\_display&id=61495](https://infodoc.irtsnormandie.ids.fr/index.php?lvl=notice_display&id=61495)
- Le Boterf, G. (2000). *Construire les Compétences Individuelles et Collectives*. Paris: Les Editions d'Organisation.
- Le Boterf, G. (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: Artmed.

- Legendre, M. F. (2000). Rencontre avec les responsables des programmes d'études et de l'évaluation du MEQ. In Ministère de L'Éducation du Québec (Org.). *La logique des compétences. Sous différents aspects*. Session de formation des personnes-ressources, Saint-Hyacinthe.
- Lei n. 9.394/1996 da Câmara dos Deputados. (1996). *Diário Oficial da União*, Seção 1, 27833. <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1996/lei-9394-20-dezembro-1996-362578-norma-pl.html>
- Leiper, N. (1979). The framework of tourism towards a definition os tourism, tourist, and the tourist industry. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 390-407. <https://doi.org/10.1177/004728758001900184>
- Leite, E. M. (1996). Reestruturação produtiva, trabalho e qualificação no Brasil. In *Educação e trabalho no capitalismo contemporâneo*. São Paulo: Atlas.
- Lemos, L. (2002). Para além da superfície: um exame teórico sobre eventos turísticos. In S. Gastal (Org.). *Turismo, investigação e crítica*. São Paulo: Contexto.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills: Sage.
- Ludke, M., & André, M. E. (1986). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU.
- Machado, L. R. S. (2010). Organização da educação profissional e tecnológica por eixos tecnológicos. *Linhas Críticas*, 16(30), 1-22. <https://www.redalyc.org/pdf/1935/193514392004.pdf>
- Manfredi, S. M. (1999). Trabalho, qualificação e competência profissional: das dimensões conceituais e políticas. *Educação & Sociedade*. 19(64), <https://doi.org/10.1590/S0101-73301998000300002>
- Manfredi, S. M. (2002). *Educação profissional no Brasil*. São Paulo: Cortez.
- Marujo, N. (2012). *Turismo, turistas e eventos: o caso da ilha da Madeira*. [Dissertação de Doutorado em Turismo]. Universidade de Évora. <http://hdl.handle.net/10174/14150>
- Marujo, N. (2014). Turismo e eventos culturais: a festa da flor na ilha da Madeira e as motivações dos turistas. *Investigaciones Turísticas*, n. 7, p. 71-86. <http://dx.doi.org/10.14198/INTUR2014.7.04>
- Matias, M. (2003). Turismo de eventos: relação entre sociedade e espaços de eventos. In M. Bahl (Org.). *Turismo: enfoques teóricos e práticos*. São Paulo: Roca.

- McIntosh, R. W, Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (1995). *Tourism: principles, practices, philosophies* (7a ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Melchior, M. C. (2003). *Da avaliação dos saberes à construção de competências*. Porto Alegre: Premier.
- Melo, F. P., Neto. (2000). *Criatividade em eventos*. São Paulo: Contexto.
- Melo, D., & Tuma, R. L. (2019). *Formação e inserção no mercado de trabalho: uma análise dos contributos dos cursos de eventos para a formação dos futuros profissionais através da perspectiva discente*. Anais do Congresso Regional de Eventos do Instituto Federal de Brasília. (No prelo).
- Medida Provisória n. 934/ 2020 da Presidência da República. (2020). *Diário Oficial da União*: Seção 1, Edição Extra - A, 1.  
<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/medpro/2020/medidaprovisoria-934-1-abril-2020-789920-norma-pe.html>
- Ministério da Educação. (2020a). *Catálogo nacional de cursos técnicos* (4a ed.). Brasília: MEC. <http://cnct.mec.gov.br/cnct-api/catalogopdf>
- Ministério da Educação. (2016a). *Catálogo nacional de cursos técnicos*. Brasília: MEC. <http://portal.mec.gov.br/publicacoes-para-professores/30000-uncategorised/52031-catalogo-nacional-de-cursos-tecnicos>
- Ministério da Educação. (2016b). *Catálogo nacional de cursos superiores de tecnologia* (3a ed.). Brasília: MEC. Recuperado de [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=44501-cncst-2016-3edc-pdf&category\\_slug=junho-2016-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=44501-cncst-2016-3edc-pdf&category_slug=junho-2016-pdf&Itemid=30192)
- Ministério da Educação (2018a), *A expansão da rede federal*.  
<http://portal.mec.gov.br/setec-programas-e-aco-es/expansao-da-rede-federal>
- Ministério da Educação. (2018b, p. 1). *Instituições da rede federal*.  
<http://portal.mec.gov.br/rede-federal-inicial/instituicoes>
- Ministério da Educação. (2020b). *Nota de esclarecimento*.  
<http://portal.mec.gov.br/docman/julho-2020-pdf/148371-nota-de-esclarecimento-ces-covid-19/>
- Ministério da Educação. (2008). *Parecer CNE/CEB nº 11/2008*. Brasília: CNB/CEB. Recuperado de [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2008/pceb011\\_08.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2008/pceb011_08.pdf).
- Ministério da Educação. (2020c). *Plataforma Nilo Peçanha*.  
<http://plataformanilopecanha.mec.gov.br/2020.html>

- Ministério da Educação e do Desporto. (1998). Parecer n. 15/98. *Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio*. Brasília: CNE/CEB.  
<http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Par1598.pdf>
- Ministério do Turismo. (2020). *Turismo responsável, limpo e seguro. Selo turismo responsável. Segurança para o consumidor e incentivo para o turismo brasileiro*. <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>
- Moesch, M. (2000). *A produção do saber turístico*. São Paulo: Contexto.
- Montes, V. A., & Coriolano, L. N. M. T. (2003). Turismo de Eventos: promoções e parcerias no Brasil. *Revista Turismo Em Análise*, 14(1), 40-64.  
<https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v14i1p40-64>
- Mouvement des entreprises de France. (1998). *Jornadas Internacionais de Deauville: Objetivo Competências*, t. 1.
- Nakane, A. (2013). *Segurança em eventos: não dá pra ficar sem!* São Paulo: Aleph.
- Neuman, W. L. (2006). *Social research methods qualitative and quantitative approach* (6th ed.). Upper Saddle River: Pearson.
- Nicholson, R., & Pearce, D. G. (2000). Who goes to the events: a comparative analysis of the characteristics of the visitor profile of four events on the South Island in New Zealand. *Journal of Vacation Marketing*. 6(3): 236-253. <https://doi.org/10.1177/135676670000600304>
- Nicholson, R. & Pearce D. G. (2001). Why do people attend events: A comparative analysis of visitor motivations at four South Island events. *Journal of Travel Research*, 39(4), 449-460.  
<https://doi.org/10.1177/004728750103900412>
- Organisation for Economic Co-operation and Development . (2002). *Definitions and Selection des Competences (DeSeCo): Fondements theoriques*.  
[http://www.portal-stat.adm.ch/desecco/desecco\\_doe\\_strategique.pdf](http://www.portal-stat.adm.ch/desecco/desecco_doe_strategique.pdf)
- Organización Mundial del Turismo. (1999). *Actualización de las Recomendaciones sobre estadísticas de turismo* (Serie M, N. 83).  
<https://unstats.un.org/unsd/statcom/doc00/m83note-s.pdf>
- Organização Mundial do Turismo. (2003). *Turismo internacional: uma perspectiva global*. Bookman, Porto Alegre.
- Otranto, C. R. (2010). *Criação e implantação dos Institutos federais de educação, Ciência e tecnologia – IFETs* (pp. 89-108). Rio de Janeiro.



- Pacheco, E. M. (2010). *Os institutos federais: uma revolução na educação profissional e tecnológica*. Natal: IFRN.
- Panosso, A., Netto, Noguero, F. T., & Jäger, M. (2011). Por uma visão crítica nos estudos turísticos. *Revista Turismo em Análise*, 22(03), 539-560.  
<https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v22i3p539-560>
- Pellerey, M. (2001). Sul concetto di competenza ed in particolare di competenza sul lavoro. In C. Montedoro (Ed.). *Dalla pratica alla teoria per la formazione: Un percorso di ricerca epistemologica* (pp. 18-35). Milano: Franco Angeli.
- Perrenoud, P. (1999). *Construir as competências desde a escola*. Porto Alegre: Artmed.
- Perrenoud, P. (2000). *Dez novas competências para ensinar*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Petchenik, I. (2020a). *Aviations slow recovery: May air traffic statistics*. Flight Radar 24. <https://www.flightradar24.com/blog/aviations-slow-recovery-may-air-traffic-statistics/>
- Petchenik, I. (2020b). *Commercial air traffic now down 7.2% in March*. Flight Radar 24. <https://www.flightradar24.com/blog/commercial-air-traffic-now-down-7-2-in-march/>
- Petchenik, I. (2020c). *Flight activity rises in June, still far below 2019 levels*. Flight Radar 24. <https://www.flightradar24.com/blog/flight-activity-rises-in-june-still-far-below-2019-levels/>
- Pires, A. L. (2005). *Educação e formação ao longo da vida: Análise crítica dos sistemas e dispositivos de reconhecimento e validação de aprendizagens e de competências*. Lisboa: FCG.
- Portal Brasileiro de Turismo. (2020). *Mercado de eventos estima perda de R\$ 80 bi até maio: fomos do tudo ao nada*. <https://bit.ly/3pOlvT4>
- Portal Eventos. (2014). *ABEOC Brasil e Sebrae lançam II Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil*.  
<https://www.revistaeventos.com.br/Eventos-Corporativos/ABEOC-Brasil-e-Sebrae-lancam-II-Dimensionamento-Economico-da-Industria-de-Eventos-no-Brasil>
- Portaria n. 188/2020 do Ministério da Saúde. (2020). *Diário Oficial da União, Edição Extra - A*, 1. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Portaria/Portaria-188-20-ms.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Portaria/Portaria-188-20-ms.htm)

- Portaria n. 343/2020 do Ministério da Educação. (2020). *Diário Oficial da União*: Seção 1, 39. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>
- Punch, K. (2005). *Introduction to social research: Quantitative and Qualitative Approaches* (2nd ed.). London: Sage.
- Qiu, R. T. R., Park, J., Li, S., & Song, H. (2020). *Social costs of tourism during the COVID-19 Pandemic*. *Annals of Tourism Research*. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102994>
- Quivy, R.; & Campenhoudt, L. V. (1992). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Ramos, E., & Bento, S. (2006). As competências: quando e como surgiram. In M. Ceítíl. *Gestão e Desenvolvimento de Competências* (pp. 85-118). Lisboa: Sílabo.
- Ramos, M. N. (2005) A pedagogia das competências: autonomia ou adaptação? (3a ed.). São Paulo: Cortez.
- Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. (2022). *Linha do tempo*. <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/centenario/linha.pdf>
- Rede IF Turismo. (2021). *Rede IFs Turismo: quantos somos?*
- Rêgo, G., Barros, A., & Lanzarini, R. (2021). Turismo de eventos e Covid-19: aportes dos protocolos de segurança e estratégias para a retomada do setor. *Ateliê do Turismo*,5(1), 89-118. <https://periodicos.ufms.br/index.php/adturismo/article/view/12183>
- Ribeiro, S., & Ferreira, L. (2009): As festas populares urbanas: eventos turísticos especiais. *Revista Científica Percursos e Ideias*, (1), 153-165. [http://percursoseideias.iscet.pt/wp-content/uploads/2022/03/PI\\_2009\\_N01\\_0014.pdf](http://percursoseideias.iscet.pt/wp-content/uploads/2022/03/PI_2009_N01_0014.pdf)
- Roche, M. (2000). *Mega-events and modernity: olympics and expos in the growth of global culture*. London: Routledge.
- Roche, M. (2006). Mega-events and modernity revisited: globalization and the case of the Olympics. *Sociological Review*, 54, 25-40. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.2006.00651.x>
- Ropé, F., & Tanguy, L. (1997). *Saberes e competências: O uso de tais noções na escola e na empresa*. Campinas: Papyrus.



- Rychen, D., & Tiana, A. (2005). *Desenvolver competências-chave em educação. Algumas lições extraídas da experiência nacional e da internacional*. Porto: ASA.
- Sá, P., & Paixão, F. (2013). Contributos para a clarificação do conceito de competência numa perspectiva integrada e sistémica. *Revista Portuguesa de Educação*, 26(1), p. 87-114. <https://doi.org/10.21814/rpe.2985>
- Salgado, M., Lemos, F., Costa, C., & Silva, J. (2017). Epistemologia e educação em turismo: Ensino superior português. *Turismo & Desenvolvimento*, 1(27/28), 1853-1863. <https://doi.org/10.34624/rtd.v1i27/28.10299>
- Santos, J. A. (2000). A trajetória da educação profissional. In E. M. T. Lopes, L. M. Faria Filho, & C. G. Veiga (Orgs.). *500 anos de educação no Brasil*. Belo Horizonte: Autêntica.
- Schön, D. A. (2000). *Educando o profissional reflexivo: um novo design para o ensino e a aprendizagem*. Porto Alegre: Artmed.
- Schwartz, Y. (1995). De la "Qualification" à la "Compétence". *Education Permanente*, n. 123, pp. 125-138.
- Senado Federal. (2013). *Manual de organização de eventos do Senado Federal*. Brasília: Coordenação de Relações Públicas. <http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/496347>
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. (2020a). *Relatório Especial de Negócios Promissores 2020*. Brasília: Sebrae, 2020. [https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PI/Anexos/Os%20Nego%CC%81cios%20Promissores%20em%202020\\_v2.pdf](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PI/Anexos/Os%20Nego%CC%81cios%20Promissores%20em%202020_v2.pdf)
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. (2020b). *Impactos recentes do coronavírus no segmento de turismo de negócios e eventos*. Brasília: UBRAFE. <https://ubrafe.org.br/download/pesquisaimpactodocoronavirus.pdf>
- Shah, S. K., & Corley, K. G. (2006). Building better theory by bridging the quantitative-qualitative divide. *Journal of Management Studies*, 43(8), 1821-1835. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2006.00662.x>
- Shi, Q., Dorling, D., Cao, G., & Liu, T. (2020). Changes in population movement make COVID-19 spread differently from SARS. *Social Science and Medicine*, 255, 1-3. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113036>
- Silva, P. E. (2007). *A impulsão do mercado de eventos nos hotéis da Rede Atlântica na região nordeste*. [Monografia de conclusão de curso, Graduação em Turismo].- Faculdade de Sergipe.

- Spencer, L. M., Jr., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: models for superior performance*. New York: John Wiley.
- Sparrowe, R. T., & Chon, Kye-Sung. (2014). *Hospitalidade: conceitos e aplicações*. (2a ed. rev. e atual.). Rio de Janeiro: Senac.
- Tanguy, L. (1997). Racionalidade pedagógica e legitimidade política. In: F. Ropé, & L. Tanguy, Lucie (Orgs.). *Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa*. Campinas: Papirus.
- Teixeira, A. N., & Becker, F. (2001). Novas possibilidades da pesquisa qualitativa via sistemas CAQDAS. *Sociologias*, (5), 94-113.  
<http://dx.doi.org/10.1590/S1517-45222001000100006>
- Trigo, L. G. G. (2000). *Viagem na memória: guia histórico das viagens e do turismo no Brasil*. São Paulo: SENAC.
- Triviños. A.N.S. (2011). *Introdução à pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: Atlas.
- Vaughn, S., Schumm, J. S., & Sinagub, J. (1996). *Focus group interviews in education and psychology*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Walliman, N. (2011). *Research methods : the basics*. London: Routledge.  
<https://doi.org/doi:10.4324/9780203836071>
- Watt, D. C. (2004). *Gestão de eventos em lazer e turismo*. Porto Alegre: Bookman.
- Weinert, F. (2001). Concept of competence: A conceptual clarification. In D. Rychen & L. Salganik (Eds.), *Defining and selecting key competencies* (pp. 45-66). Seattle: Hogrefe & Huber.
- World Tourism Organization. (1995). *Concepts, Definitions and Classifications for Tourism Statistics: a Technical Manual*. Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284401031>
- World Tourism Organization. (2016). *Tourism highlights*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145>
- World Tourism Organization. (2015). *Tourism highlights*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899>
- World Tourism Organization. (2020b). *World Tourism Barometer May 2020 Special focus on the Impact of COVID-19*. Madrid.  
<https://doi.org/10.18111/9789284421817>

Zabala, A., & Arnau, L. (2010). *Como aprender e ensinar competências*. Porto Alegre: Artmed.

Zanella, C. L. (2003). *Manual de organização de evento: planejamento e operacionalização*. São Paulo: Atlas.

Zarifian, P. (2001). *Objetivo competência: por uma nova lógica*. São Paulo: Atlas.

Anexo A

NORMA  
BRASILEIRA

ABNT NBR  
16513

Primeira edição  
05.09.2016

---

**Organizador de eventos — Competências  
pessoais**

*Event organizer — Personal skills*

ICS: 03.100.01; 03.100.30

ISBN 978-85-07-06513-5



ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE NORMAS  
TÉCNICAS

Número de referência  
ABNT NBR 16513:2016  
6 páginas

© ABNT 2016

**ABNT NBR 16513:2016**

© ABNT 2016

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito da ABNT.

ABNT

Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar

20031-901 - Rio de Janeiro - RJ

Tel.: + 55 21 3974-2300

Fax: + 55 21 3974-2346

[abnt@abnt.org.br](mailto:abnt@abnt.org.br)

[www.abnt.org.br](http://www.abnt.org.br)

<b>Sumário</b>	<b>Página</b>
Prefácio .....	iv
Introdução.....	v
1 Escopo .....	1
2 Referência normativa.....	1
3 Termos e definições.....	1
4 Descrição da ocupação do organizador de eventos .....	1
5 Competência do organizador de eventos.....	3
5.1 Conhecimentos do organizador de eventos.....	3
5.2 Habilidades do organizador de eventos .....	3
5.3 Atitudes do organizador de eventos .....	4
Anexo A (informativo) Outros resultados esperados .....	5
Bibliografia.....	6

## Prefácio

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Foro Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB), dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e das Comissões de Estudo Especiais (ABNT/CEE), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas pelas partes interessadas no tema objeto da normalização.

Os Documentos Técnicos ABNT são elaborados conforme as regras da ABNT Diretiva 2.

A ABNT chama a atenção para que, apesar de ter sido solicitada manifestação sobre eventuais direitos de patentes durante a Consulta Nacional, estes podem ocorrer e devem ser comunicados à ABNT a qualquer momento (Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996).

Ressalta-se que Normas Brasileiras podem ser objeto de citação em Regulamentos Técnicos. Nestes casos, os Órgãos responsáveis pelos Regulamentos Técnicos podem determinar outras datas para exigência dos requisitos desta Norma.

A ABNT NBR 16513 foi elaborada pela Comissão de Estudo Especial de Gestão de Eventos (ABNT/CEE-142). O Projeto circulou em Consulta Nacional conforme Edital nº 05, de 03.05.2016 a 01.08.2016.

O Escopo em inglês desta Norma Brasileira é o seguinte:

### Scope

*This Standard specifies the personal skills of professionals engaged in the event organizer function.*

*This Standard is intended to be used by:*

- a) people and organizations involved with the activities of organization of events;*
- b) schools, training centers, courses etc. involved in training people to act in organization of events establishment;*
- c) developers of standards, guides, procedures and other regulatory documents related to the activities of organization of events.*

## Introdução

Cada vez mais ratifica-se a importância do mapeamento, análise e definição das competências de um profissional. A definição das competências (conjunto dos conhecimentos, habilidades e atitudes) é necessária na identificação de um profissional adequado para um determinado trabalho a ser desempenhado. Para o organizador de eventos, que precisa desempenhar diferentes tipos de atividades para que um evento seja realizado a contento, a definição das competências torna-se ainda mais importante.

Neste contexto, esta Norma especifica as competências para que um organizador de eventos tenha potencial de desenvolver um serviço de qualidade e atender às necessidades do mercado de eventos.

Esta Norma pretende servir de referência para nortear o desenvolvimento dos profissionais do segmento de eventos.

Esta Norma foi elaborada para auxiliar às organizações na seleção e contratação do organizador de eventos.



## Organizador de eventos — Competências pessoais

### 1 Escopo

Esta Norma especifica as competências dos profissionais que exercem a função de organizador de eventos.

Pretende-se que esta Norma seja utilizada por:

- a) pessoas e organizações envolvidas com a organização de eventos;
- b) escolas, centros de formação, cursos etc. envolvidos na formação de pessoas para atuação em organização de eventos;
- c) desenvolvedores de normas, guias, procedimentos e outros documentos normativos relativos às atividades de organização de eventos.

### 2 Referência normativa

O documento relacionado a seguir é indispensável à aplicação deste documento. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

ABNT NBR 16004, *Eventos – Terminologia*.

### 3 Termos e definições

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os termos e definições da ABNT NBR 16004, e os seguintes.

#### 3.1

##### competência

capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados

#### 3.2

##### resultados esperados

conjunto de serviços que compõem uma ocupação

### 4 Descrição da ocupação do organizador de eventos

4.1 Compete ao organizador de eventos principalmente, desenvolver atividades de planejamento, organização, promoção, realização, gerenciamento de recursos e prestação de serviço especializado de eventos.

4.2 O organizador deve ser capaz de realizar as atividades conforme o descrito em 4.2.1 a 4.2.8.

4.2.1 Identificar e definir o evento, o que pode incluir: analisar pesquisas; acompanhar a tendência de mercado; serviços e ações da concorrência; identificar oportunidades e possibilidades de patrocínio e apoio; idealizar eventos; elaborar estudo de viabilidade; conhecer o histórico do evento e de evento similar anterior; identificar e analisar as características do evento; identificar o perfil do público-alvo e expectativa de número de participantes; planejar o objetivo e resultados esperados; identificar local, estrutura e serviços necessários, complementares e de terceiros; analisar e definir o temário e o calendário; planejar a programação técnica, científica e social; analisar e planejar a exposição mostra e lançamento; definir produtos e serviços adicionais; elaborar estratégias de comunicação e divulgação.

4.2.2 Coordenar o pré-evento, o que pode incluir: definir metas, ações estratégicas, logística, acessibilidade e questões de segurança e de sinalização; observar e cumprir a legislação; escolher fornecedores e prestadores de serviços; formar equipes; obter autorização de despesas extras; identificar o ponto de equilíbrio, estabelecer preço e formas de pagamento; controlar gastos; administrar pagamentos; elaborar protocolos, cerimoniais e regulamentos; providenciar transporte e hospedagem; cuidar dos procedimentos legais e de seguro; elaborar e controlar listas de participantes, convidados e palestrantes; elaborar e acompanhar a lista de checagem (*check list*); coordenar a organização do dossiê informativo e portfólio do evento; examinar e dimensionar equipamentos, instalação, móveis, sinalização e materiais diversos; analisar riscos e definir cobertura de seguro; providenciar manuais para os expositores, elaborar ou orçar cálculo e recolhimento de taxas (água, energia elétrica e limpeza).

4.2.3 Coordenar a comercialização e divulgação do pré-evento, o que pode incluir: identificar clientes potenciais; manter contato com o cliente; elaborar e analisar propostas, contratos, postagens, acordos e termo de responsabilidade; elaborar e apresentar relatórios; atuar como articulador, vendedor e comprador; estabelecer acordos e parcerias comerciais; avaliar resultados; captar patrocínio, apoio e recursos; negociar preço e formas de pagamento; analisar fluxo de vendas, coordenar o fluxo de comissões; munir os meios de comunicação de informações sobre o evento.

4.2.4 Coordenar a realização do evento, o que pode incluir: dimensionar e implementar uma secretaria; implementar a programação do evento; administrar contratos, acordos e parcerias; coordenar a logística geral do evento; manusear e entregar materiais; supervisionar e coordenar as equipes e os serviços (higiene, limpeza, brigadista de incêndio, segurança patrimonial, apresentação de funcionários, de prestadores de serviço e outros); Tomar providências corretivas; receber os veículos de comunicação; orientar a montagem e a desmontagem do evento; acompanhar a vistoria de recebimento e entrega do local utilizado.

4.2.5 Assegurar a satisfação do cliente, o que pode incluir: acolher e recepcionar clientes, participantes, palestrantes e convidados; acompanhar o serviço de atendimento; orientar e acompanhar o atendimento aos clientes recomendados (VIP) e pessoas com mobilidade reduzida ou em cadeiras de rodas; prevenir e solucionar problemas; controlar e manter o padrão de qualidade; oferecer serviço personalizado; efetuar avaliação final junto ao cliente ou participante.

4.2.6 Atuar empresarialmente, o que pode incluir: maximizar a rentabilidade e a lucratividade; considerar questões de sustentabilidade para o evento; otimizar recursos e resultados; impulsionar novos negócios; manter-se informado sobre todos os aspectos do estabelecimento, novas tecnologias e negócios; observar as certificações existentes; representar a empresa; estabelecer e manter rede de contatos; trabalhar em parceria com empresas do setor; manter o valor comercial e o ativo do empreendimento; aumentar a projeção do empreendimento no mercado; incentivar e desenvolver ações motivadoras, de cooperação, participação e comprometimento da equipe; analisar resultados frente aos padrões de qualidade definidos; controlar custos e receita; obedecer a legislação e ao código de ética da empresa ou da categoria (Ver 5.1).

4.2.7 Maximizar a segurança e a privacidade do participante, o que pode incluir: assegurar a privacidade do participante no fornecimento de informações; supervisionar o controle de acesso ao evento; acionar as autoridades competentes; acompanhar as visitas precursoras; encaminhar à segurança patrimonial informações sobre anormalidades durante o evento; monitoramento e adequação de acessos e espaços privativos; verificar se as sinalizações e as instruções de segurança estão adequadas ao evento; acionar a segurança patrimonial; orientar e providenciar socorro em caso de acidente e emergência.

4.2.8 Coordenar o pós-evento, o que pode incluir: elaborar e encaminhar cartas de agradecimento; fornecer cadastros de participantes inscritos; emissão de certificados; tabular e apresentar dados estatísticos; controlar e efetuar pagamento aos fornecedores contratados; elaborar e apresentar relatório financeiro e notas de despesa; concluir e fornecer relatório do evento; apresentar avaliação global do evento.

## 5 Competência do organizador de eventos

A competência do organizador de eventos necessária ao alcance dos resultados esperados deve ser avaliada por meio dos conhecimentos, habilidades e atitudes descritos em 5.1, 5.2 e 5.3.

### 5.1 Conhecimentos do organizador de eventos

Os conhecimentos do organizador de eventos são descritos conforme a seguir:

- a) métodos de pesquisa e análise de resultados;
- b) técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, para traçar estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais;
- c) procedimentos e métodos de levantamento de necessidades e tomada de preço;
- d) técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias; legislação e código de ética da categoria;
- e) regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social;
- f) vocabulário operacional relativo à ocupação;
- g) requisitos de higiene e apresentação pessoal adequados à ocupação;
- h) procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros, Lei do Silêncio, Lei de Direitos Autorais; Política Nacional de Resíduos Sólidos, entre outras;
- i) aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos);
- j) tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos;
- k) normas técnicas aplicáveis.

### 5.2 Habilidades do organizador de eventos

As habilidades do organizador de eventos a avaliação e o julgamento com base em dados e fatos.

### 5.3 Atitudes do organizador de eventos

As atitudes do organizador de eventos são descritas conforme a seguir:

- a) inovação e criatividade na geração de ideias;
- b) atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal;
- c) consciência de detalhe e atenção para controle;
- d) otimismo, persuasão e postura democrática;
- e) raciocínio numérico aplicado aos negócios;
- f) raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira clara e articulada, na forma oral e escrita;
- g) iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência;
- h) capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas.

**Anexo A**  
**(informativo)**

**Outros resultados esperados**

Este Anexo tem o objetivo de exemplificar outros resultados aplicáveis em situações particulares da ocupação de organizador de eventos. Os resultados a seguir não são exigidos por esta Norma:

- a) comunicar-se em outro idioma – o que pode incluir utilizar o vocabulário básico em inglês, espanhol ou outro idioma, necessário para identificar e atender à necessidade do cliente e outras oportunidades de negócio;
- b) realizar parceria internacional – o que pode incluir estabelecer e manter rede de contato com associações e entidades promotoras de eventos no âmbito internacional;
- c) realizar serviço de cerimonial diplomático – o que pode incluir seguir protocolo oficial em cerimônia com participante internacional; identificar diferenças culturais;
- d) atuar como facilitador em evento – o que pode incluir participar como coordenador de mesa e palestrante em curso e seminário; dar entrevista relacionada ao evento.

Cada resultado exemplificado neste Anexo requer competências e respectivos conhecimentos, habilidades e atitudes que podem não estar estabelecidos na presente Norma.

## Bibliografia

- [1] Norma IH 29:2002, *Organizador de Eventos*, Fundação Instituto de Hospitalidade

## Apêndice A

### PESQUISA – PROFESSORES

Olá colegas!

Este questionário enquadra-se no desenvolvimento de uma pesquisa acadêmica sobre as competências de um organizador de eventos e fundamenta-se nas competências listadas na ABNT NBR 16513, elaborada pela Comissão de Estudo Especial de Gestão de Eventos. Esta norma especifica as competências para que um organizador de eventos tenha potencial de desenvolver serviços de qualidade e atender as necessidades do mercado de eventos.

A pesquisa tem o objetivo de recolher informações junto aos docentes da Rede Federal de Educação, sobre os conhecimentos e atitudes desenvolvidos nos componentes curriculares que ministram, como também os métodos e ferramentas pedagógicas utilizadas em sala de aula.

Se você é professor da disciplina de eventos de algum curso do eixo tecnológico T,H&L ou se é professor de qualquer disciplina dos cursos técnico ou tecnólogo em eventos, sua participação nesta pesquisa é muito importante.

O tempo estimado para resposta é de 5 minutos.

E-mail\*

#### A – IDENTIFICAÇÃO

1 - Instituição/Campus

2 - Gênero:

2.1 – Feminino

2.2 – Masculino

3 - Idade:

3.1 - até 30 anos

3.2 - 30 a 40 anos

3.3 - 40 a 50 anos

3.4 - 50 a 60 anos

3.5 - 60 a 70 anos

4 - Quanto tempo leciona na Rede Federal de Educação - Institutos Federais?

4.1 - 1 mês a 6 meses

4.2 - 6 meses a 1 ano

4.3 - 1 ano a 3 anos

4.4 - 3 anos a 5 anos

4.5 - 5 anos a 8 anos

4.6 - mais de 8 anos

B - ATIVIDADE DOCENTE

1. Indique qual componente curricular relacionada a eventos, foi ou é responsável nos cursos do eixo T,H&L. Caso seja docente especificamente de cursos de Eventos, todas as componentes curriculares são aceitas como resposta. Se for professor de mais de uma componente no curso, peço se possível, que responda um questionário para cada componente:

2. Indique a carga horária da componente curricular

2.1 - 20h

2.2 - 40h

2.3 - 60h

2.4 - 80h

2.5- 120h

2.6 - mais de 120h

3. Dos conhecimentos listados abaixo, indique quais foram trabalhados em sua componente curricular, e a carga horária destinada para o ensino dos mesmos:

Métodos de pesquisa e análise de resultados dos eventos (avaliação do evento).

Sim

Não

Caso a resposta seja positiva, indique a carga horária aproximada:

4. Técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, para traçar estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais.

Sim

Não

Caso a resposta seja positiva, indique a carga horária aproximada:

5. Técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias; legislação e código de ética da categoria.

Sim

Não

Caso a resposta seja positiva, indique a carga horária aproximada:

6. Regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social.

Sim

Não

Caso a resposta seja positiva, indique a carga horária aproximada:

7. Vocabulário operacional relativo à ocupação.

Sim

Não

Caso a resposta seja positiva, indique a carga horária aproximada:



8. Apresentação pessoal adequados à ocupação e requisitos de higiene.

Sim

Não

Caso a resposta seja positiva, indique a carga horária aproximada:

9. Procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros: Lei do silêncio; Lei de direitos autorais, Política nacional de resíduos sólidos, entre outras.

Sim

Não

Caso a resposta seja positiva, indique a carga horária aproximada:

10. Aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos).

Sim

Não

Caso a resposta seja positiva, indique a carga horária aproximada:

11. Tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos

Sim

Não

Caso a resposta seja positiva, indique a carga horária aproximada:

12. Para as atitudes listadas, indique na sua perspectiva, quais foram mais desenvolvidas em sua (s) componentes curriculares:

- Conhecer os tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos
- Ter atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal
- Ser otimista;
- Possuir raciocínio numérico aplicado aos negócios;
- Ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita;
- Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência;
- Ter capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas
- Ter atitude ética no trabalho e no convívio social
- exercer liderança
- Valorizar a diversidade sociocultural do país
- Ser flexível
- Possuir senso de equipe
- Ter autonomia para estudos e pesquisas;
- Ser empreendedor

- Ser persuasivo
- Ter postura democrática
- Ser gentil

13. Indique se a componente curricular colaborou com o desenvolvimento dos seguintes resultados aplicáveis em situações particulares da ocupação de organizador de eventos.

Comunicar-se em outro idioma – o que pode incluir estabelecer e manter rede de contato com associações e entidades promotoras de eventos no âmbito internacional.

Sim  
Não

14. Realizar parceria internacional – o que inclui estabelecer e manter rede de contato com associações e entidades promotoras de eventos no âmbito internacional.

Sim  
Não

15. Realizar serviço de cerimonial diplomático – o que pode incluir seguir protocolo oficial em cerimônia com participante internacional; identificar diferenças culturais.

Sim  
Não

16. Atuar como facilitador em evento – o que pode incluir participar como coordenador de mesa e palestrante em curso e seminário; dar entrevista relacionada ao evento

Sim  
Não

17. Quais as técnicas e ferramentas de ensino elencadas abaixo foram em (2018.1e/ou 2019.2) utilizadas com maior frequência durante o desenvolvimento de suas aulas.

- Situações problema
- Análise de visitas técnicas
- *Design thinking*
- *Canvas Business Plan*
- Viagens de estudo
- Simulação de organização de eventos
- Realização de eventos
- Estudo e análise de artigos científicos
- Seminários em grupo

- Estudo sistematizado
- Elaboração e execução de projetos

6.1 nunca

6.2 raramente

6.3 as vezes

6.4 quase sempre

6.5 sempre

6.6 não conheço

17. Deixe aqui alguma técnica, abordagem e/ou ferramenta de ensino que você utilizou e que não foi mencionada em nenhum dos itens anteriores:

19. Na sua opinião, quais técnicas apresentaram um melhor resultado no que se refere a motivação e envolvimento dos alunos com o tema tratado?

Muito obrigada pela sua participação!

## Apêndice B

### Questionário – ALUNOS

Este questionário enquadra-se no desenvolvimento de uma pesquisa acadêmica, sobre as competências de um organizador de eventos.

Fundamentando-se nas aptidões listadas na ABNT NBR 16513, esta norma especifica as competências desse profissional e pretende servir de referência para nortear o desenvolvimento dos profissionais do segmento de eventos e auxiliar as organizações na seleção e contratação do organizador de eventos.

O objetivo é conhecer a percepção do aluno em relação aos conhecimentos e atitudes listados.

Sua resposta é fundamental.

Demora 5 minutos para responder.

#### IDENTIFICAÇÃO

Qual instituição você estuda?

Gênero?

Idade?

Curso:

Técnico subsequente em eventos

Tecnologia em Eventos

Módulo ou semestre que cursa

Primeiro

Segundo

Terceiro

Quarto

1. Indique dos conhecimentos listados abaixo, quais, até o momento, já foram trabalhados/ensinados nas componentes curriculares do seu curso:

Métodos de pesquisa e análise de resultados de eventos (avaliação global do evento).

Sim

Não

Parcialmente

Técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, com objetivo de traçar estratégias e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais, para eventos.

Sim

Não

Parcialmente

Técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias; legislação e código de ética da categoria.

Sim  
Não parcialmente

Regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social.

Sim  
Não  
Parcialmente

Vocabulário operacional relativo à ocupação.

Sim  
Não  
Parcialmente

Regras de apresentação pessoal adequados à ocupação e requisitos de higiene.

Sim  
Não  
Parcialmente

Procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros: Lei do silêncio; Lei de direitos autorais, Política nacional de resíduos sólidos, entre outras.

Sim  
Não  
Parcialmente

Aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos).

Sim  
Não  
Parcialmente

Tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos.

Sim  
Não  
Parcialmente

Normas técnicas aplicáveis a eventos.

Sim

Não

Parcialmente

2. Para as atitudes listadas, indique na sua perspectiva qual o nível de relevância para o desempenho das atividades de um organizador de eventos:

- Ser inovador e criativo na geração de ideias;
- Ter atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal;
- Ser otimista
- Ser persuasivo
- Ser empreendedor
- Possuir raciocínio numérico aplicado aos negócios
- Ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita;
- Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência;
- Ter capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas
- Ter atitude ética no trabalho e no convívio social
- Exercer liderança
- Valorizar a diversidade sociocultural do país
- Ter flexibilidade
- Ser gentil

3. A seguir estão representadas situações particulares da ocupação de um organizador de eventos. Responda sim, não ou parcialmente, considerando o seu nível atual de capacitação para cada situação:

Comunicar-se em outro idioma – o que pode incluir estabelecer e manter rede de contato com associações e entidades promotoras de eventos no âmbito internacional.

Sim

Não parcialmente

Realizar parceria internacional – o que inclui estabelecer e manter rede de contato com associações e entidades promotoras de eventos no âmbito internacional.

Sim

Não parcialmente

Realizar serviço de cerimonial diplomático – o que pode incluir seguir protocolo oficial em cerimônia, com participante internacional; identificar diferenças culturais.

Sim  
Não  
Parcialmente

Atuar como facilitador em evento – o que pode incluir participar como coordenador de mesa e palestrante em curso e seminário; dar entrevista relacionada ao evento.

Sim  
Não  
Parcialmente

Tomar decisões - deverá ser capaz de ordenar atividades e programas, assumir riscos e decidir entre alternativas.

Sim  
Não  
Parcialmente

Liderar equipes em eventos: deverá ser capaz de influenciar o comportamento do grupo com empatia e equidade visando interesses interpessoais e institucionais.

Sim  
Não  
Parcialmente

Possuir visão sistêmica e estratégica - deverá demonstrar a compreensão do evento como um todo, de modo integrado e sistêmico, bem como suas relações com o ambiente externo.

Sim  
Não parcialmente

Atuar de forma criativa e possuir iniciativa - deverá ser capaz de propor e implementar, organização e logística para diversos públicos e necessidades, inovar e demonstrar um espírito empreendedor.

Sim  
Não  
Parcialmente

Exercer trabalho em equipe - deverá ser capaz de atuar de forma interativa em prol de objetivos comuns e compreender a importância da complementaridade das ações coletivas.

Sim  
Não  
Parcialmente

4. Das situações exemplificadas na questão 4, indique, na sua opinião, as 5 mais relevantes para o técnico ou tecnólogo em eventos:

- Comunicar-se em outro idioma
- Realizar parceria internacional
- Realizar serviço de cerimonial diplomático
- Atuar como facilitador em evento
- Tomar decisões e assumir riscos
- Liderar equipes em eventos
- Possuir visão sistêmica e estratégica
- Atuar de forma criativa e possuir iniciativa
- Possuir senso de equipe
- Ter autonomia para estudos e pesquisas

5. Acrescente! Registre sua opinião sobre outros conhecimentos que gostaria de adquirir durante o seu curso.

Muito obrigada pela sua participação



## Apêndice C

### Questionário - Organizadores e Produtores de eventos - 2019

Este questionário enquadra-se no desenvolvimento de uma pesquisa acadêmica sobre as competências de um organizador de eventos.

Ao responder este questionário, irá contribuir com a análise das competências estipuladas na Norma Técnica - ABNT NBR 16513/2016, como também poderá sugerir outras competências que não estão contempladas na norma citada.

Sua colaboração poderá beneficiar na melhoria da qualidade da prestação de serviços no setor de eventos.

Demora 5 minutos para responder

Identificação

Formato em que atua

Autônomo

Empresa organizadora de eventos

Empresário

Órgão público

Outros

No caso de empresa ou órgão público, por favor informar o nome:

Estado em que atua:

Tempo no mercado de eventos:

A empresa inclui-se em que categoria:

Organizadora de eventos

decoração

Cerimonial

Setor de eventos em casas de festas

Setor de eventos em meios de hospedagem

Setor de eventos em clubes e afins

Setor de eventos em bares e restaurantes

1 - O(a) Senhor (a) conhece a Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT NBR 16513/2016, que estabelece as competências e atitudes profissionais dos organizadores de eventos?

Sim

Não

2 - Se sim, o Senhor (a) considera que possui colaboradores que aplicam essa norma, nos eventos em que organiza?

Sim

Não

3 - Diante das competências e atitudes, listadas, indique as que considera mais importantes no processo de seleção e contratação de funcionários

- Conhecer sobre métodos de pesquisa e análise de resultados do evento (avaliação global do evento);
- Dominar técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, para traçar estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais;
- Saber técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias; legislação e código de ética da categoria;
- Aplicar regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social;
- Conhecer o vocabulário operacional relativo à ocupação;
- Ter apresentação pessoal adequados à ocupação e requisitos de higiene;
- Conhecer procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros, Lei do silêncio; Lei de direitos autorais, Política nacional de resíduos sólidos, entre outras;
- Identificar os aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos);
- Conhecer os tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos;
- Dominar as normas técnicas aplicáveis;
- Ser inovador e criativo na geração de ideias;
- Ter atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal;
- Ser otimista;
- Ser persuasivo
- Ter postura democrática;
- Ser empreendedor;
- Ser flexível;
- Ser gentil;
- Ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita;
- Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência;
- Ter capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas;
- Ter atitude ética no trabalho e no convívio social;
- Exercer liderança;
- Valorizar a diversidade sociocultural do país.

## Apêndice D

### **Pesquisa - Competências do organizador de eventos - Pós Pandemia\_2020**

Convidamos os empresários do setor de eventos, organizadores de eventos em órgãos públicos, organizadores de eventos em empresas privadas e autônomos do setor a participarem desta pesquisa acadêmica sobre as competências de um organizador de eventos no mundo pós pandemia.

Destaque as competências que considera mais relevantes ao profissional de eventos, levando em consideração o momento pós pandemia que afetou toda a área de Turismo, Hospitalidade e Lazer.

Os dados serão utilizados apenas no âmbito acadêmico.

Sua resposta é muito importante e o tempo de preenchimento é de 4 minutos!

IDENTIFICAÇÃO - Formato em que atua

Autônomo

Empresa organizadora de eventos em órgãos públicos

Organizador de eventos em empresas privadas

Empresário

Órgão público

Estado(s) em que atua:

No caso de empresa ou órgão público, por favor informar o nome:

Tempo de atuação no mercado de eventos:

A empresa inclui-se em que categoria:

Organizadora de eventos

Decoração

cerimonial

Setor de eventos em casas de festas

Setor de eventos em meios de hospedagem

Setor de eventos em clubes e afins

Setor de eventos em bares e restaurantes

1 - O(a) Senhor (a) conhece a Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT NBR 16513/2016, que estabelece as competências e atitudes profissionais dos organizadores de eventos?

Sim

Não

2 - Se sim, o Senhor (a) considera que possui colaboradores que aplicam essa norma, nos eventos em que organiza?

Sim

Não

3 - Diante das competências e atitudes, listadas, indique as que considera mais importantes no processo de seleção e contratação de funcionários. (retiradas da NBR 16513/2016).

- Conhecer sobre métodos de pesquisa e análise de resultados do evento (avaliação global do evento);
- Dominar técnicas administrativas para planejamento de curto, médio ou longo prazo, para traçar estratégia e elaborar regulamentos e procedimentos operacionais;
- Saber técnicas de negociação e administração de contratos, acordos e parcerias; legislação e código de ética da categoria;
- Aplicar regras de protocolo, cerimonial e etiqueta social;
- Conhecer o vocabulário operacional relativo à ocupação;
- Ter apresentação pessoal adequados à ocupação e requisitos de higiene;
- Conhecer procedimentos de análise de risco e seguro e aspectos legais relativos à contratação de serviços de terceiros, Lei do silêncio; Lei de direitos autorais; Política nacional de resíduos sólidos, entre outras;
- Identificar os aspectos e impactos de sustentabilidade (ambientais, socioculturais e econômicos);
- Conhecer os tipos de eventos e aspectos de logística relativos aos eventos;
- Dominar as normas técnicas aplicáveis;
- Ser inovador e criativo na geração de ideias;
- Ter atitudes comunicativas, sociáveis, amigáveis e empáticas, gerando bom relacionamento interpessoal;
- Ser otimista;
- Ser persuasivo
- Ter postura democrática;
- Ser empreendedor;
- Ser flexível;
- Ser gentil;
- Ter raciocínio lógico verbal para entender e comunicar-se, de maneira articulada, na forma oral e escrita;
- Possuir iniciativa para prevenir e solucionar problemas, mantendo o equilíbrio emocional para administrar situações de emergência;
- Ter capacidade para tomar decisões complexas, individualmente ou envolvendo outras pessoas;
- Ter atitude ética no trabalho e no convívio social;
- Exercer liderança;
- Valorizar a diversidade sociocultural do país.

3 - Na atual situação de pandemia, considera que os profissionais de eventos, têm as competências e atitudes adequadas para lidar com os desafios do setor?

Sim

Não

Parcialmente

4 - Qual competência ou atitude considera prioritária ao profissional de eventos em momentos de crise e pós crise? (pode citar mais de uma)?

Muito obrigada pela sua participação!

## Apêndice E

### **Guião de entrevista 1 - Representantes do Comitê de Estudo Especial para Eventos ABNT/CEE 142 em 2016**

- 1) Nome completo:
- 2) Instituição/Entidade/Empresa que representa:
- 3) Você participa, atualmente, da Comissão de Estudo Especial para Eventos ABNT/CEE 142?
- 4) Você participou da Comissão de Estudo Especial para Eventos ABNT/CEE 142 em 2016?
- 5) Você contribuiu para a elaboração de quais normativas da ABNT?
- 6) Você foi convidado a participar ou solicitou participação como voluntário?
- 7) Caso tenha sido convidado, você faz ideia do motivo do convite?
- 8) Caso tenha se voluntariado, qual foi sua principal motivação?
- 9) Por favor, relate como ocorreu o processo de estudo e elaboração das normas em que participou.  
Leve em consideração as seguintes questões para sua resposta:  
  
Qual foi a principal motivação para elaboração da norma? Frequência das reuniões? Participação efetiva dos membros das comissões? Existia divisão de tarefas e grupo de trabalhos? Foram realizados estudos prévios? Quais? Quanto tempo de trabalho até a consulta pública? A consulta pública teve um retorno quantitativo e qualitativo esperado pela comissão? Após a consulta pública foram feitas muitas alterações? Quais as maiores dificuldades?
- 10) Você considera que a comissão de 2016 possuía uma representatividade das instituições de ensino (pública e privada)?
- 11) Você considera que a atual comissão possui uma ampla representatividade no setor de eventos?
- 12) Caso sinta falta de uma representação, qual seria e por quê?
- 13) Você considera que a competência, os conhecimentos e as atitudes definidas na norma de 2016 ainda permanecem atuais, nomeadamente no atual cenário de crise do setor do turismo e eventos? Na sua opinião, quais os elementos que devem ser alterados? De que forma a norma pode contribuir para ultrapassar as atuais dificuldades do sector do turismo e eventos?

## Apêndice F

### **Guião 2 – Grupo Focal professores do eixo tecnológico Turismo, hospitalidade e Lazer da Rede federal de educação profissional**

#### Apresentação

Olá sou Juliana Viégas e serei a moderadora deste grupo focal que está sendo realizado como a parte da pesquisa qualitativa da tese de doutoramento em Turismo, sob a orientação da Prof. Dra. Ana Isabel Dias Daniel da Universidade Aveiro - UA e coorientação do Prof. Doutor Carlos Costa.

A pesquisa tem por objetivo geral analisar a relevância da norma técnica NBR 16.513/2016 na formação e na empregabilidade dos alunos dos cursos de eventos do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer em um contexto de pré e pós-pandemia.

Todos os participantes deste grupo terão igual oportunidade de se manifestar, pedimos a todos que as respostas sejam realizadas via áudio e que no momento em que não estão falando mantenham os microfones desligados. O pedido de fala pode ser feito levantando a mão e a ordem da fala será registrada no chat para que todos acompanhem.

A mediação será realizada por mim com suporte de uma aluna bolsista do curso de eventos do campus Brasília - IFB, que acompanhará pelo chat as manifestações e inscrições de fala dos docentes.

Ao todo serão 12 perguntas, algumas são respostas curtas (sim/não). Inicialmente, peço que todos se apresentem, com o nome, o estado, o *campus* e o curso em que está atualmente atuando.

Pesquisadora: Em que mês as aulas foram interrompidas em suas instituições de ensino?

Pesquisadora: E o retorno às aulas em formato remoto, iniciaram em que mês?

Pesquisadora: Em relação a forma como vocês lecionam as disciplinas para atingir as competências descritas no plano de ensino, foram necessárias adaptações?

Pesquisadora: E em relação aos métodos e plataformas, quais vocês utilizam? Foi oferecido algum treinamento institucional?

Pesquisadora: Em relação ao processo de avaliação, os senhores realizaram alguma alteração? Cite o que considera mais relevante.

Pesquisadora: Na opinião dos senhores e senhoras, é possível desenvolver as mesmas competências nos alunos por meio de aulas remotas? Nesta pergunta foi recomendado resposta breve (sim, não, depende da competência)

Pesquisadora: Das competências referentes às suas disciplinas, quais delas vocês observam que os alunos (mais) desenvolveram durante a pandemia? Se possível, cite alguns exemplos, por favor:

Pesquisadora: Das competências referentes às suas disciplinas, quais delas os alunos (menos) desenvolveram durante a pandemia? Se possível, cite alguns exemplos:

Pesquisadora: Ao observar de forma geral os cursos nos quais você leciona suas disciplinas, percebe um maior impacto no processo de desenvolvimento das competências em período pandêmico?

Pesquisadora: Na sua opinião, qual o maior impacto da pandemia para o processo de ensino e aprendizagem dos alunos dos cursos técnicos e tecnológicos do eixo Turismo, hospitalidade e lazer?