



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UnB**  
**CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO - CET**  
Programa de Pós-graduação em Turismo  
Mestrado Profissional em Turismo

**O SABER-FAZER DOS SUJEITOS PROTAGONISTAS  
DOS EVENTOS COMO LUGAR DE ACOLHIMENTO**

**LUCIANA RESENDE BORGES**

**Brasília – DF**  
**2017**

**LUCIANA RESENDE BORGES**

**O SABER-FAZER DOS SUJEITOS PROTAGONISTAS  
DOS EVENTOS COMO LUGAR DE ACOLHIMENTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação - Mestrado Profissional em Turismo - do Centro de Excelência em Turismo - CET - da Universidade de Brasília - UnB - na linha de pesquisa Políticas Públicas e Gestão no Turismo, como requisito à obtenção do título de Mestre em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Biagio Mauricio Avena

**Brasília – DF  
2017**

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Bs           Borges, Luciana Resende  
              O SABER-FAZER DOS SUJEITOS PROTAGONISTAS DOS  
EVENTOS COMO LUGAR DE ACOLHIMENTO / Luciana Resende  
Borges; orientador Biagio Mauricio Avena. --  
Brasília, 2017.  
              220 p.

              Dissertação (Mestrado - Mestrado Profissional em  
Turismo) -- Universidade de Brasília, 2017.

              1. 'Turismo e Eventos'. 2. Acolhimento. 3.  
Hospitalidade. 4. Saber-fazer. 5. Qualificação  
profissional em Eventos. I. Avena, Biagio Mauricio ,  
orient. II. Título.

**LUCIANA RESENDE BORGES**

**O SABER-FAZER DOS SUJEITOS PROTAGONISTAS  
DOS EVENTOS COMO LUGAR DE ACOLHIMENTO**

Banca Examinadora:

---

Prof. Dr. Biagio Mauricio Avena  
Orientador – Presidente da Banca  
CET – UnB / IFBA

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Marutschka Martini Moesch  
Membro Interno  
CET – UnB

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Glauria Janaína dos Santos  
Membro Externo  
IFBA

---

Prof. Dr. Luiz Carlos Spiller Pena  
Membro Interno Suplente  
CET – UnB

*Dedico esta pesquisa a todos os  
trabalhadores que aprimoram seus  
saberes continuamente.*

## AGRADECIMENTOS

O processo de aprendizagem se dá a partir de trocas, é o compartilhar conhecimentos, carinho, angústias, prazeres, sentimentos... o exercício da alteridade. É a construção do conhecimento acadêmico. Por isso, quero agradecer a todos que fizeram parte desse encontro de ideias e de ideais.

Primeiramente, a Deus e aos meus pais pelo dom da vida.

Ao meu Professor Orientador Dr. Biagio Mauricio Avena que com sua sensibilidade, sabedoria e paciência me orientou nesta jornada árdua do conhecimento, propiciando ensinamentos nos âmbitos profissional e pessoal.

Aos componentes da banca examinadora pelas análises criteriosas e construtivas do texto.

A Professora Dr<sup>a</sup> Marutschka Moesch, coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Turismo do CET-UnB, que de forma carinhosa, dedicada e confiante, incentivou meus trabalhos e investidas, abrindo horizontes para o bem social e para o conhecimento.

A todos os professores que de forma multirreferencial contribuíram para a construção do saber nas trilhas do Turismo mais humano.

Aos trabalhadores do CET que acompanharam esta caminhada, em especial a Tatielle Pereira, sempre competente e solícita.

A todos os familiares que emanaram energias positivas e orações para o sucesso deste rito de passagem intelectual denominado mestrado.

Ao meu marido Johnathan Alves que, pacientemente, acompanhou meus anseios com muito amor.

À dádiva da construção de amizades, em que caminhamos juntos, realizando trocas, compartilhando sentimentos, exercitando o companheirismo, dividindo momentos de alegrias e incertezas. Resultando em experiências inesquecíveis.

O meu agradecimento por terem contribuído, satisfatoriamente, ao meu autoconhecimento e ao aprimoramento de saberes.

## Servir

Toda a natureza é um serviço.  
Serve a nuvem.  
Serve o vento.  
Serve a chuva.  
Onde haja uma árvore para plantar,  
plante-a você.  
Onde haja um erro para corrigir,  
corrija-o você.  
Onde haja um trabalho e todos se esquivem,  
aceite-o você.  
É muito belo fazer aquilo que os outros recusam.  
Mas não caia no erro de que somente há mérito nos grandes trabalhos.  
Há pequenos serviços que são bons serviços.  
Adornar uma mesa,  
arrumar seus livros,  
pentear uma criança.  
Uns criticam, outros constroem.  
Seja você o que serve.  
Servir não é faina de seres inferiores.  
Seja você o que remove,  
a pedra do caminho,  
o ódio entre corações e as dificuldades do problema.  
Há a alegria de ser puro e a de ser justo.  
Mas há, sobretudo, a maravilha e imensa alegria de servir.

Gabriela Mistral

## RESUMO

O Turismo e Eventos passam por uma evolução, teórica e prática, possuindo potencialidades econômicas e sociais na sociedade, trazendo influências propositivas consideráveis, desde que a comunidade seja envolvida nos processos turísticos de forma consciente e que os sujeitos envolvidos tenham desenvolvido qualificação específica para tal. Esta pesquisa apresenta uma discussão teórica em três campos de investigação: o Turismo, os Eventos e o Acolhimento e suas respectivas evoluções conceituais e aplicabilidade, por meio de uma visão mais humanista e acadêmica, integrando-os com a importância dos saberes dos sujeitos e do saber-fazer nos campos mencionados. Assim, observa-se o evento enquanto forma de experiência turística, que possibilita e propicia ser um lugar de encontro, de acolhimento, por meio do saber-fazer dos indivíduos protagonistas deste fenômeno social, complexo, que se alia, conceitualmente e nas práticas propositivas, ao Turismo ecossistêmico. A abordagem multirreferencial na perspectiva de uma bricolagem metodológica, utilizando-se do Brico-método, possibilitou o estudo das reflexões sobre a relação entre a formação dos trabalhadores em eventos no que se refere: aos seus conhecimentos; ao conjunto do saber-fazer; e a influência desses elementos na qualidade do acolhimento. Realizou-se um estudo de caso no Evento L, nacional, técnico-científico, de grande porte, realizado em Brasília. Observaram-se: as características socioculturais dos trabalhadores; os conhecimentos sobre o campo do turismo e, especificamente, o campo de eventos, para que estes possam contribuir para uma prestação de serviços embasada no acolhimento; os procedimentos utilizados pelos organizadores / promotores para acolher o turista / participante, considerando o conceito e as categorias principais e complementares do acolhimento; se a formação existente, ou a formação do fazer-saber, apresenta conhecimentos sobre o acolhimento do turista / participante do para se tornar uma formação do saber-fazer. Verificou-se a necessidade de modificação na conduta dos trabalhos visando o bem-estar dos participantes e, igualmente, melhorias na formação dos trabalhadores, no que se refere ao saber-fazer, voltada para o acolhimento. Aponta-se para a necessidade: de estudar o 'Turismo e Eventos' de forma científica; de compreender a importância dos estudos sobre o acolhimento, seus significados e contribuições à formação do indivíduo, como ser social multirreferencial, para a condução dos eventos e ao (T)urismo, por meio da idealização do evento considerando o conceito do acolhimento; do evento ser visto como lugar de acolhimento e que sirva como local de aprendizagem e aperfeiçoamento contínuo do sujeito; de contribuição social visando diálogo com associações ou entidades envolvidas com o 'Turismo e Eventos' para melhorias das práticas existentes; de utilização desta pesquisa para reflexão dos docentes e profissionais da área para discutirem o conceito do acolhimento voltado para o 'Turismo e Eventos' com vistas à superação das lacunas identificadas neste trabalho.

**PALAVRAS-CHAVE:** 'Turismo e Eventos', Acolhimento, Hospitalidade, Saber-fazer, Qualificação profissional em eventos.

## ABSTRACT

The theme Tourism and Events are building through a theoretical and practical evolution, getting an economic and social potential for the society, bringing considerable propositional influences, provided that the community is involved in the tourist processes in a conscious way and that the subjects involved have developed specific qualification for such. This research presents a theoretical discussion in three fields: Tourism, Events and Hospitality and their respective conceptual evolutions and applicability, through a more humanistic and academic view, integrating them with the importance of the subjects' knowledge and the Know-how in these respective fields. Thus, the event is observed as a form of tourism experience, which enables and fosters a place of meeting, reception, through the know-how of the individual's protagonists of this complex social phenomenon, allied, conceptually and in the purposive practices, to an ecosystemic tourism. The multi-referential approach in the perspective of a methodological bricolage, with the Bricolage-method, allowed the study of the reflections on the relationship between the training of workers in events regarding: their knowledge; to the whole of know-how; and the influence of these elements on the quality of the host. A case study was carried out in Event called "L", national, technical-scientific, large, hosted in Brasilia. The social and cultural characteristics of the workers were observed; the knowledge about the field of tourism and, specifically, the field of events, so that they can contribute to the provision of services based on reception; the dealings used by the organizers / promoters to accommodate the tourist / participant, taking into account the concept and the main and complementary categories of the host; whether the existing training, or the training of do-know, presents knowledge about the hospitality for the tourist / participant of the to become a training of know-how. There was a need for a change in the conduct of the work aimed at the well-being of the participants and also improvements in the training of workers, with regard to know-how, aimed at the hospitality. It's important and necessary to study 'Tourism and Events' in a scientific way; To understand the importance of host studies, their meanings and contributions to the formation of the individual, as a multi referential social being, for the conduction of events and (T)ourism, through the idealization of the event considering the concept of the host. Of the event to be seen as a place of welcome and serve as a place for learning and continuous improvement of the subject; Of social contribution aimed at dialogue with associations or entities involved with 'Tourism and Events' to improve existing practices; Of the use of this research to reflect the teachers and professionals of the area to discuss the concept of the host for 'Tourism and Events' with a view to overcoming the gaps identified in this research.

**KEY WORDS:** 'Tourism and Events', Hospitality, Know-how, Professional qualification in events.

## RESUMEN

El Turismo y Eventos experimentan una evolución, teórica y práctica, que tienen un potencial económico y social en la sociedad, trayendo considerables influencias con ese propósito, la comunidad participa de los procesos de turismo consciente y que implican en el desarrollo de una experiencia específica para hacerlo. Esta investigación presenta una discusión teórica en tres campos de investigación: Turismo, Eventos y hospitalidad y sus desarrollos conceptuales y aplicabilidad por medio de una visión más humana y académica, integrándolos con la importancia del conocimiento de los temas y know-how en los campos mencionados. Por lo tanto, vemos el evento como una forma de experiencia para el turismo, que permite y ofrece un lugar de encuentro, el anfitrión, por medio del conocimiento de los protagonistas e individuos de este fenómeno social, complejo, que combina conceptualmente como en las prácticas con propósito cuando de un Turismo Ecosistémico. El enfoque multi-referencial hacia la metodología bricolaje, utilizando el Bricometodo que se permitió un estudio de las reflexiones sobre la relación entre la formación de los trabajadores en relación con los acontecimientos: su conocimiento; a todo el know-how; y la influencia de estos elementos en la calidad de la recepción. Se realizó un estudio de caso en Evento "L", nacional, técnico-científico, grande, celebrado en Brasilia. Fueron observados: las características socioculturales de los trabajadores; conocimiento sobre el ámbito del turismo y, específicamente, el campo de evento, de manera que puedan contribuir a la prestación de servicios de conexión a tierra en el huésped; los procedimientos utilizados por los organizadores / promotores para dar la bienvenida al turista / participante, teniendo en cuenta el concepto y las principales categorías y complementarias del huésped; si la formación o entrenamiento existente para dar a conocer, tiene conocimiento del anfitrión turístico / participante para convertirse en un entrenamiento de know-how. Había una necesidad de un cambio en la dirección de la obra para el bienestar de los participantes y también mejoras en la formación de los trabajadores, en cuanto a los conocimientos técnicos, frente al huésped. Se señala la necesidad de: a estudiar el 'Turismo y Eventos' de una manera científica; para se comprender la importancia de los estudios en hospitalidad, sus significados y las contribuciones a la formación del individuo, como ser social multi-referencial, para la realización de eventos y (T)urismo, a través de la idealización del evento teniendo en cuenta el concepto del huésped; el evento es visto como un lugar de acogida y para servir como un lugar de aprendizaje y mejora continua del sujeto; la contribución social buscando el diálogo con las asociaciones o entidades que participan en el 'Turismo y Eventos' para la mejora de las prácticas existentes; utilizar esta investigación para la reflexión de los profesores y profesionales para discutir el concepto de dar la bienvenida de nuevo a la 'Turismo y Eventos' con el fin de superar las deficiencias identificadas en este trabajo.

**PALABRAS CLAVE:** Turismo y Eventos, hospitalidad, know-how, cualificación profesional en eventos.

## LISTA DE SIGLAS

A&B – Alimentos e Bebidas

ABEOC – Associação Brasileira de Empresas de Eventos

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IES – Instituição de Ensino Superior

ICCA – *International Congress and Convention Association*

MEC – Ministério da Educação

MTUR – Ministério do Turismo

NOVACAP – Companhia Urbanizadora da Nova Capital

OMT – Organização Mundial do Turismo

PNT – Plano Nacional de Turismo

SETUR – Secretaria de Turismo

SISTUR – Sistema de Turismo

UnB – Universidade de Brasília

USP – Universidade de São Paulo

VIP – *Very Important Person*

WTTC – *World Travel & Tourism Council*

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Quadro síntese de alguns marcos históricos no setor de eventos. .	44
Quadro 2: Tipologias de eventos.....	47
Quadro 3: Dimensões de porte de eventos .....	48
Quadro 4: Quadro síntese da metodologia .....	81
Quadro 5 : Quadro analítico da interpretação dos dados da pesquisa.....	96
Quadro 6: Relação entre palavra-chave, co-ocorrência, associações e oposições. ....	112
Quadro 7: Relação entre palavra-chave, co-ocorrência, associações e oposições/questionários. ....	124

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Novo Sistema de Turismo .....	36
Figura 2: Representação da construção teórica do caminho metodológico. ....	93
Figura 3: Área externa do Centro de Convenções. ....	99
Figura 4: Vista da estrutura interna da área do credenciamento – baias de mármore.....	101
Figura 5: Vista da estrutura externa da área do credenciamento – formação de filas.....	101
Figura 6: Vista da entrada do evento – painel de boas vindas.....	102
Figura 7: Recepcionistas na entrada do auditório do Evento L. ....	104
Figura 8: Diversidade de alimentos para os participantes do evento. ....	110
Figura 9: Ilhas fixas para o serviço de alimentos e bebidas. ....	110

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	16
CAPÍTULO 1 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	22
1.1 Turismo, 'Turismo e Eventos' e Acolhimento: uma relação multirreferencial.....	22
1.2 Turismo em evolução: trajetória conceitual e SISTUR .....	29
1.3 Histórico e evolução dos eventos como possibilidades de encontro.....	39
1.4 Acolhimento: condicionantes e categorias .....	57
1.5 O Saber-fazer para a reflexão de fenômenos sociais .....	71
CAPÍTULO 2 - CAMINHOS METODOLÓGICOS .....	81
2.1 Delineamentos da pesquisa .....	81
2.1.1 Tipo de pesquisa: qualitativa .....	82
2.1.2 Nível da pesquisa: exploratória e interpretativa .....	83
2.1.3 Modo de investigação: estudo de caso de um evento. ....	83
2.1.4. Procedimentos técnicos para a coleta de dados: observação participante, entrevistas e aplicação de questionário. ....	84
2.2 Quadro metodológico da pesquisa.....	89
CAPÍTULO 3 – EVENTO L: ESTUDO DE CASO.....	95
3.1 Análises da Observação participante.....	97
3.2 Realização de entrevistas e tratamento dos resultados.....	112
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	145
REFERÊNCIAS.....	161
REFERÊNCIAS ON LINE.....	165
REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES.....	166
APÊNDICES.....	167
APÊNDICE A – Instrumento de Pesquisa – Formulário estruturado de observação participante .....	168
APÊNDICE B – Formulário estruturado para entrevista com promotor do evento. ....	177
APÊNDICE C – Formulário estruturado para entrevista com organizador do evento. ....	179
APÊNDICE D – Questionário: Trabalhadores, recepcionistas do evento. ..	181

APÊNDICE E – Questionário: Participantes do evento.....	183
APÊNDICE F – Quadro interpretativo - Questão 6: Introdução do assunto pesquisado.....	185
APÊNDICE G – Quadro interpretativo - Questão 7: Razão motivacional para realizar o evento.....	186
APÊNDICE H – Quadro interpretativo - Questão 8: Meios utilizados para a divulgação do evento e público a ser atingido. ....	187
APÊNDICE I – Quadro interpretativo - Questão 9: Pré-requisitos para os trabalhadores desenvolverem suas funções na linha de frente do evento..	188
APÊNDICE J – Quadro interpretativo - Questão 10: Especificidades de curso/treinamento ofertado aos trabalhadores deste evento. ....	189
APÊNDICE L – Quadro interpretativo - Questão 11: Nuances no atendimento perante o participante do evento.....	190
APÊNDICE M – Quadro interpretativo - Questão 12: Acolher bem ao participante do evento.....	191
APÊNDICE N – Quadro interpretativo - Questão13: Hospitalidade: um dom ou uma habilidade desenvolvida. ....	192
APÊNDICE O – Quadro interpretativo - Questão 14: Importância do evento para o turismo da cidade que o sedia. ....	193
APÊNDICE P – Quadro interpretativo - Questões 1 a 5: Identificação dos aspectos socioculturais dos trabalhadores e participantes do evento.....	194
APÊNDICE Q – Quadro interpretativo - Questões 6, 7 e 8: Aspectos socioculturais dos trabalhadores.....	195
APÊNDICE R – Quadro interpretativo - Questões 9: Introdução do assunto pesquisado.....	196
APÊNDICE S – Quadro interpretativo - Questão 10: Nível de satisfação com seu trabalho neste evento.....	198
APÊNDICE T – Quadro interpretativo - Questão 11: A importância do Evento L para o turismo de Brasília. ....	199
APÊNDICE U – Questão 12 - Estar a serviço do participante do evento faz você pensar em.....	200
APÊNDICE V – Quadro interpretativo - Questão 13: O que torna uma pessoa um bom profissional de eventos.....	201
APÊNDICE X – Quadro interpretativo - Questão 14: Problemas no atendimento direto ao participante do evento .....	202
APÊNDICE Z – Quadro interpretativo - Questão 15: Melhorias nos processos de recepção dos participantes do evento.....	203

APÊNDICE AA – Quadro interpretativo - Questão 16: Oferta de treinamento para trabalhar neste evento. ....	204
APÊNDICE AB – Quadro interpretativo - Questão 17: A Hospitalidade pode desenvolvida ou é um dom. ....	205
APÊNDICE AC – Quadro interpretativo - Questão 7: Nível de satisfação com o acolhimento no evento. ....	206
APÊNDICE AD – Quadro interpretativo - Questão 8: Para ser acolhido no evento é necessário.....	207
APÊNDICE AE – Quadro interpretativo - Questão 13: Considerações sobre o evento .....	208
APÊNDICE AF – Brasília, a história de um povo na cidade dita “planejada”. .....	209
APÊNDICE AG – Considerações sobre Eventos em Brasília e oferta de cursos relacionados. ....	217

## INTRODUÇÃO

Ao longo da trajetória histórica do turismo percebem-se transformações e evoluções seja no aspecto conceitual e acadêmico ou na conduta de suas práticas, o que influencia diretamente nos sujeitos envolvidos nos processos turísticos.

A *Tourism Highlights*, publicação da OMT (2015), também mencionada por Avena (2015), relata que o “turismo é a chave para o desenvolvimento, a prosperidade e o bem-estar dos sujeitos e das sociedades”. Considerado o mais rápido setor em crescimento do mundo e, de forma ininterrupta, apesar de oscilações. No ano seguinte, a *Tourism Highlights*, publicação da OMT (2016)<sup>1</sup>, ressalta que o turismo é um setor dinâmico e resistente.

O crescimento relevante também está presente no segmento ‘Turismo e Eventos’, com influências econômicas e sociais, visto que é considerado como indutor e/ou criador de fluxo turístico para uma localidade.

Enfatizando este crescimento Beni (2011, p. 91), em seus estudos, afirma que os eventos podem ser a atividade mais importante na economia mundial nos próximos dez anos, aspecto interpretado como uma tendência a médio prazo. Este fato pode enfatizar a importância do desenvolvimento deste estudo para o Turismo e para os eventos.

Muitos são os esforços em abordar o turismo por âmbitos econômicos, tanto por autores quanto por órgãos relacionados. Mesmo não excluindo o fator econômico, este estudo propõe a observar o turismo, o ‘Turismo e Eventos’ e suas práticas sociais, com um olhar mais humanizado, indo para além das questões economicistas.

Assim, com base nos estudos de Beni e Moesch (2015), do novo SISTUR hologramático, o Turismo será tratado como fenômeno complexo, por meio de uma visão ecossistêmica. Os eventos se relacionando da mesma forma ecossistêmica, para além da setorização turística, numa conjuntura social embasada nos processos de acolhimento e tendo o indivíduo como

---

<sup>1</sup> Disponível em: <http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2016-edition/>. Acesso em set 2016.

agente e receptor, ou seja, a base para a construção e o entendimento deste fenômeno.

Desta forma, o evento é visto nesta investigação como propiciador de experiência turística e local de encontro entre os indivíduos em prol do conhecimento, no qual o acolhimento torna-se fator essencial nos seus processos.

O estudo do conceito de acolhimento, suas categorias principais e complementares, e os saberes dos indivíduos, visa o aprimoramento da qualidade do acolhimento, influenciando as práticas operacionais e organizacionais no 'Turismo e Eventos'.

Certamente, as vertentes mencionadas deram origem aos campos de investigação deste estudo, que são o Turismo, o Evento e o Acolhimento.

Diversas razões contribuíram para o despertar do estudo da relação destes grandes campos, que em síntese pode ser evidenciada como a vivência profissional da autora e a sua formação acadêmica específica, na área de eventos. Essa vivência e formação promoveram uma inquietude relacionada aos procedimentos técnicos, organizacionais e comportamentais que podem alterar o relacionamento com o outro nas fases do evento, ou seja, no pré-trans-pós evento.

Pode-se afirmar que as diversas experiências, seja a participação em eventos, seja trabalhando ou participando como congressista, estabelecendo discussões com outros profissionais da área e conversas com participantes de eventos, isso tudo resultou na curiosidade e desejo de investigar e escrever sobre o assunto e ter embasamento científico para levantar indagações sobre a importância de estudar e aplicar os conceitos de acolhimento, abordar as relações sociais visando a alteridade e não apenas a versão mercadológica economicista e tendo como cenário o turismo como formador primordial para tal reflexão.

Portanto, a motivação é refletir sobre os aspectos que envolvem o 'Turismo e Eventos', suas nuances, observando as práticas existentes, partindo da constatação da necessidade de estudos constantes e aprofundados nessa área. Isto, pois se considera que acolher/recepcionar em eventos é uma forma contemporânea de praticar o acolhimento, a hospitalidade tida como genuína, vista como dádiva e a hospitalidade comercial, resultado das relações de

comércio, de forma indissociável, ou seja, híbrida; como nos estudos de Gotman *apud* Camargo (2011) e Avena (2006).

Mesmo identificando a relevância salientada neste estudo, existem poucas pesquisas sobre os campos de investigação, principalmente interrelacionando-os, o que pode dificultar uma análise mais abrangente. Por isso, foi utilizada uma gama de autores de forma complementar almejando uma interpretação multirreferencial.

Com base na inquietude relacionada ao tema, tanto nas práticas quanto na superficialidade do quadro conceitual existente, a presente dissertação tem como problema de pesquisa: Qual a relação da formação dos atores/sujeitos, seus conhecimentos ou o conjunto do seu saber-fazer para a qualidade do acolhimento em eventos?

Este problema se desmembra em quatro questões de pesquisa: 1. Quais as características socioculturais dos trabalhadores do Evento L? 2. Quais são os conhecimentos sobre o campo do turismo e, especificamente do campo de eventos, necessários aos trabalhadores para que estes possam contribuir para uma prestação de serviços embasada no acolhimento? 3. Quais técnicas / métodos / procedimentos foram utilizados pelos organizadores / promotores do evento para acolher o turista / participante do evento considerando o conceito e as categorias principais e complementares do acolhimento? 4. A formação existente ou formação do fazer-saber dos trabalhadores apresenta conhecimentos sobre o acolhimento do turista / participante do evento para se tornar uma formação do saber-fazer?

A partir desse marco fundamental, delineou-se como Objetivo Geral: Analisar a relação entre a formação dos trabalhadores em eventos no que se refere aos seus conhecimentos, ao conjunto do saber-fazer e a influência na qualidade do acolhimento.

Nesse sentido, os Objetivos Específicos elencados para atingir o objetivo geral foram: Investigar o perfil e a formação dos prestadores de serviços do Evento L; Analisar o conceito e as categorias do acolhimento e sua transposição em eventos; Analisar a transposição (ou não) das categorias do acolhimento na prestação de serviços no Evento L;

Assim, para a análise da interface dos campos de investigação utilizou-se a perspectiva da pesquisa qualitativa, de nível exploratória e interpretativa, que permite uma visão holística dos fenômenos sociais.

O modo de investigação é o estudo de caso. O objeto do estudo de caso é o Evento L, nomenclatura fictícia para preservar o anonimato do evento. Este evento realizado em Brasília, *locus* desta pesquisa, é permanente, tipologicamente caracterizado como técnico-científico, da área de humanas, de abrangência nacional, com dimensão de grande porte, estimou-se a participação de duas mil pessoas, e no ano de 2016 alcançou a décima segunda edição.

E, para desvelar suas nuances, os procedimentos técnicos aplicados foram: o preenchimento de um Formulário de Observação participante; a realização de entrevistas, utilizando formulário estruturado, com atores sociais representativos no evento, o promotor do evento e a representante da empresa organizadora do evento; a aplicação de questionário com os trabalhadores (recepcionistas de eventos) e com os participantes do evento.

A abordagem metodológica delineada para o desenvolvimento desta dissertação é a Multirreferencial. Esta abordagem, para Ardoino (1998), preocupa-se em tornar mais legíveis fenômenos sociais, a partir de leituras plurais, em que as perspectivas multidisciplinares observam o objeto de estudo sob outro ângulo, assumindo rupturas epistemológicas. Utiliza-se, neste estudo, a bricolagem metodológica de Lapassade (1998) e o Brico-método de Avena (2006).

A partir desse percurso metodológico a dissertação foi distribuída em quatro capítulos que serão mencionados a seguir.

O Capítulo 1 apresenta uma introdução sobre as abordagens da dissertação, fazendo menção aos campos de estudo. Em seguida, de forma minuciosa, abordam-se os três campos de investigação, levantando o quadro conceitual de cada campo. A seguir estão os autores abordados no decorrer deste capítulo, elencados por distinção quanto ao campo de investigação e por ordem alfabética.

O campo de investigação Turismo foi analisado à luz de Beni (2004), Beni e Moesch (2015), Moesch (2000) e Pakman (2014); e o campo de investigação Eventos foi estruturado com os autores: Beni (2011), Canton

(2002), Dias (2003), Di-Bella (1991), Lemos (2002), Lukower (2003), Matias (2003), Martin (2003), Melo Neto (2000), Nakane (2013), Sparrowe e Chon (2014) e Watt (2004). Para o campo de investigação Acolhimento observam-se aspectos introdutórios sobre hospitalidade com os autores Alberto (2011), Baptista (2002), Binet-Montandon (2011), Boff (2005), Botherton (2004), Botterill (2004), Camargo (2004; 2011), Grinover (2007), Guerrier e Adib (2004), Kops (2014), Lardellier (2011), Looockwood (2004), e ocorre a transposição para a teoria do acolhimento, embasado em Avena (2002, 2006, 2008) e Gouirand (1994). Por acreditar na importância da discussão e aplicação dos saberes do indivíduo em sua conduta de trabalho nos eventos, seja ele empírico ou acadêmico e sob vertentes variadas, utilizam-se Freire (1996), Lyotard (2011) e Perrenoud (2001) para amparar este conceito.

No capítulo 2 são abordados os Caminhos metodológicos, com base nos autores Ardoino (1998), Avena (2008), Borba (2001), Bruyne (1982), Denzin e Lincoln (2006), Durand (1998), Groulx (2008), Guist-Despraires (1998), Lapassade (1998), Lourau (1998), Minayo (1994), Oliveira (2007), Pagés (1998), Paviani (2009) e Yin (2001).

O Capítulo 3, o estudo de caso, engloba os processos analíticos da pesquisa empírica. Podem-se elencar como principais constatações o distanciamento dos conceitos acadêmicos dos campos de investigação, por parte dos atores envolvidos nos processos do evento pesquisado. A necessidade de saberes específicos, por meio de treinamentos, para que o acolhimento seja desenvolvido. E as tentativas de acolher o participante do evento são insipientes e pouco desenvolvidas pela ausência dos saberes específicos.

Por sua vez, no Capítulo 4 constam os achados da pesquisa e as recomendações que trazem como maior contribuição desta pesquisa a discussão para um 'Turismo e Eventos' como estimulador de uma experiência turística humanizada, a organização dos eventos levando em consideração os preceitos do acolhimento e a proposta de um diálogo com a ABEOC e demais instituições correlatas para que possam ser alteradas e melhoradas as práticas técnicas e sociais dos eventos, com a aplicabilidade dos conceitos acadêmicos, ou seja, partindo de uma práxis para uma prática refletida, além das sugestões e recomendações para pesquisas futuras.

Por fim, a reunião dos assuntos abordados e a extensão deste trabalho se dão em virtude da complexidade dos campos de investigação, da inexistência de pesquisas nesta área e da necessidade de serem estudados como fenômenos complexos para uma efetiva contribuição para a quebra de paradigmas existentes que envolvem o desenvolvimento do indivíduo nas práticas do Turismo, dos Eventos e do Acolhimento.

# CAPÍTULO 1 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

*“Nas ciências sociais a teoria não é um luxo para o pesquisador, é muito mais uma necessidade (...): ‘Sem teoria não há ciência’.”*  
(BRUYNE, 1982, p. 101)

## 1.1 Turismo<sup>2</sup>, ‘Turismo e Eventos’<sup>3</sup> e Acolhimento: uma relação multirreferencial.

O turismo desde seu nascimento e estruturação e na trajetória de seu desenvolvimento tem como parâmetro preponderante o fator econômico, embasado no capitalismo; porém, diversas frentes de estudos acadêmicos defendem que o turismo deve ser visto e analisado tanto por parâmetros econômicos - considerada esta visão insuficiente - quanto também devem ser analisados os parâmetros sociais e humanos que envolvem todo o saber turístico, numa forma holística para observá-lo.

No decorrer do tempo esta atividade passou por inúmeras interpretações e conceituações. Gradativamente verifica-se que há uma evolução conceitual para definir o turismo conforme seus estudos vão se aprofundando, como afirma Moesch:

O turismo constitui-se num fenômeno sociocultural de valor simbólico aos sujeitos que o praticam. O sujeito turístico consome o turismo, por meio de um processo tribal, de comunhão, de re-ligação, de testemunho, em um espaço e tempo tanto real como virtual, desde que possível de convivência, de presenteísmo. O valor simbólico, perpassado pela comunicação tátil deste fenômeno, reproduz-se, ideologicamente, quando os turistas comungam de sentimentos reproduzidos pela diversão, e quando há a possibilidade de materialização do imaginário, por vezes individual, em *societal*. (MOESCH, 2000, p. 134).

O avanço do fenômeno turístico deve ser visto para além de seu valor economicista, para que haja uma expansão da sua prática epistemológica. O

---

<sup>2</sup> Numa contribuição à construção do espaço epistemológico no mundo acadêmico do Turismo, este estudo faz distinções quanto à escrita das palavras Turismo, sendo que o Turismo com letra maiúscula faz referência ao campo de conhecimento, enquanto turismo com letra minúscula se refere ao campo de ação, prática, negócio ou produto.

<sup>3</sup> Neste estudo o termo turismo de eventos, que visa o evento apenas como impulsionador de fluxo turístico será substituído por ‘Turismo e Eventos’ numa iniciativa acadêmica de olhar o evento como uma experiência turística imbuída de acolhimento, um lugar de encontro nos processos do Turismo ecossistêmico, como fenômeno social complexo.

meio acadêmico tem condições de investir no saber-fazer e contribuir para o desenvolvimento adequado do Turismo e, assim, livrar-se do fazer-saber (MOESH, 2000) empírico que empobrece o mercado e que vem pautando as práticas do turismo no Brasil.

No 'Turismo e Eventos' essa necessidade de desenvolver o saber-fazer de forma melhor fundamentada teoricamente é latente. O principal objetivo de um evento é difundir conhecimento e estabelecer relações sociais entre os indivíduos, locais ou turistas, e também é necessário o conhecimento para a organização e realização do evento. Todo esforço no sentido da criação ou desenvolvimento do conceito do acolhimento e da categoria da hospitalidade, no segmento de eventos, necessita do envolvimento das comunidades receptoras e dos prestadores de serviços do evento.

No que se refere a esta necessidade de aprimorar a difusão de conhecimentos e as relações sociais no 'Turismo e Eventos', Moesh (2000, p. 9) reforça tal importância, pois "O Turismo é uma combinação complexa de inter-relacionamentos entre produção e serviços (...) com base cultural e relações sociais de hospitalidade (...)".

Para Camargo (2011, p. 13), termos como hospitalidade, que aparentam demasiadamente familiares, condena o estudioso, a assumir como primeira tarefa conceituá-los diferentemente do senso comum. Há que se transformá-los em uma ferramenta heurística, uma abertura de uma nova janela epistemológica.

Da mesma forma, o conceito de acolhimento é ainda pouco estudado no Brasil, conforme afirma Avena (2006, p. 138) em seus estudos voltados à pesquisa sobre acolhimento ao turista. Que ainda reforça a existência de uma tendência de considerar o acolhimento e a hospitalidade como sinônimos.

Verdadeiramente, um desafio aos pesquisadores e aos prestadores de serviços operacionais que devem estabelecer e manter a aplicabilidade dos novos resultados de estudos em prol do desenvolvimento do saber-fazer, para assim haver um melhor desenvolvimento do Turismo e suas práticas.

É importante salientar que o conceito e as categorias do acolhimento são muito importantes, pois a premissa básica para receber o turista é acolhê-lo atendendo suas expectativas. No conceito de acolhimento estão contidas diversas categorias, principais e complementares. Dentre as principais,

considera-se o reconhecimento, a hospitalidade e o cuidado para com o indivíduo. As categorias complementares são o sorriso, o local do acolhimento e o perfil e formação do pessoal para o acolhimento. (AVENA, 2006, p. 148)

Faz-se necessário também a lembrança dos conceitos e das formas com que a hospitalidade pode ser apresentada. A doméstica, genuína e gratuita, embasada nos estudos realizados pelo antropólogo Marcel Mauss, na sua obra o Ensaio sobre a Dádiva<sup>4</sup>, na qual desenvolveu uma visão universalista sobre a teoria da reciprocidade, baseada no tripé dar, receber e retribuir, em que a hospitalidade seja uma dádiva. E a urbana, comercial, uma hospitalidade paga, oriunda do surgimento das rotas comerciais na civilização, os centros de peregrinação e os primeiros viajantes e, a partir do século XVI, a urbanização se instala, crescem as cidades, surgem os hospícios, hospitais, albergues públicos, mais tarde hotéis, restaurantes, centros de entretenimento; em seguida no século XIX percebe-se a evolução na cidade medieval em cidade contemporânea que extinguem suas muralhas e permanecem abertas a visitas. Hoje cidades disputam para serem cidades sedes de eventos, sejam eles esportivos, corporativos ou científicos.

O próprio estudo de Mauss afirma que essa proposição do tripé dar, receber, retribuir, está presente em todas as questões de sociabilidade humana. E, neste caso, não há distinções tão latentes entre a Hospitalidade doméstica ou comercial, pois a dádiva está de forma concebível - perceptivelmente ou não - em todos os fatos relacionados à prática das trocas nas relações entre os indivíduos.

Gotman *apud* Camargo (2011, p. 24) da mesma forma afirma a existência de uma hospitalidade híbrida, meio genuína, meio comercial, ou seja, uma dupla noção de hospitalidade. A genuína estruturada no sistema da dádiva, típica da hospitalidade doméstica e a comercial/urbana, que pode ser encenada, se tornar um *fake*. Mesmo permanecendo unidas, uma não deve transpor a outra e devem permanecer numa estabilidade hospitaleira, para que a monetização da dádiva ou da retribuição não cause desconforto na cena

---

<sup>4</sup> MAUSS, Marcel. Ensaio sobre a dádiva. Disponível em <http://www.scielo.br/> Acesso em jun. 2016.

hospitaleira. Tal situação traz a dualidade: a encenação da hospitalidade e a hospitalidade genuína que transborda do negócio.

Outro ponto importante, ainda nos estudos de Gotman *apud* Camargo (2011, p. 20), é o chamado “riso comercial”, mantido erroneamente ao receber o turista nos equipamentos turísticos, inclusive em eventos, o que caracteriza uma muralha contra o contato humano, pois este é o inverso da hospitalidade, torna-se hostilidade ou a inospitalidade. É a robotização da prestação de serviços.

Este fato, gradativamente, está sendo revisto no ambiente corporativo, para que a inclusão de estudos, como a gestão por competências, saberes e práticas de acolhimento/hospitalidade, possa sanar ou minimizar tal hostilidade na conduta do atendimento receptivo, para que a hospitalidade seja um diferencial competitivo buscado por empresas e cidades ao receberem turistas.

Neste cenário, Avena (2006, p. 2) traz essa reflexão da necessidade de receber o turista com cuidado para integrá-lo ao ambiente que está visitando, seja uma cidade, um hotel ou um evento; e não considerá-lo um ser hostil (*hostis*) e sim acolhê-lo como hóspede (*hospes*). É transformar o estranho/estrangeiro em conhecido e, para isso, a formação e o processo de transformação do saber-fazer no Turismo relacionado ao indivíduo que recebe irá, certamente, influenciar positivamente este processo acolhedor.

Os pesquisadores da área da hospitalidade têm como mérito mostrar, mesmo dentro do comércio, que os sistemas da dádiva e do comércio, se sobrepõem e que conflitos se derivam menos do contrato comercial do que da dádiva, da hospitalidade genuína, doméstica. Assim como o fez a pesquisadora, antropóloga brasileira, Ciméa Bevilacqua, (2001, p. 306-334 *apud* Camargo, 2011, p. 26) cujo objeto de sua pesquisa foi esmiuçar os preceitos maussianos sobre a coexistência dos princípios da dádiva e do comércio, que podem ser vistos como antitéticos na organização das relações sociais, porém a lógica do dom também pode ser encontrada nas relações de mercado.

Analogamente a esta discussão, verifica-se até que ponto as atitudes do profissional do receptivo turístico ou de eventos, são genuínas ou comerciais. Essas atitudes, mesmo utilizando-se do “riso comercial”, das técnicas de comunicação ensaiada - muitas vezes malconduzida - e da etiqueta

profissional, não se perdem do ato genuíno da dádiva da hospitalidade, sendo capazes de reagir positivamente aos anseios específicos do hóspede / cliente / participante do evento e, assim, superar suas expectativas quanto ao atendimento.

Os estudos sobre etiqueta também são essenciais para aprofundar essa reflexão, pois podem ser considerados estudos antropológicos, que complementam ou servem de aporte para a aplicabilidade da hospitalidade. Os avanços da globalização, a civilização multiculturalista faz com que pesquisas voltadas à etiqueta se tornem fator importante na conduta profissional do indivíduo.

A hospitalidade comercial não pode ser considerada algo escandaloso e nem pode ser excluída, como ressalva Montandon no texto de Camargo (2011, p. 21), pois, qualificar de hospitalidade faz-se necessário, porque permanece como uma marca, uma perspectiva e um horizonte para uma interação bem-sucedida - de sucesso - entre os homens, sejam esses clientes, consumidores, amigos, turistas ou participantes de eventos. Deve ser tida como sinônimo de “boa acolhida” e ser lembrada de forma positiva.

Tal reflexão traz a análise da questão do artificialismo na prática de um acolhimento não doméstico, a hospitalidade asséptica, e salienta que essa prática deve ser amenizada ou extinguida com treinamentos e posturas adequadas às práticas do bem acolher, visando a interdisciplinaridade / transdisciplinaridade da hospitalidade, para que o hóspede não se sinta com a sensação do “não lugar”, numa espécie de limbo, em “lugar nenhum”, que certamente, numa alusão, tem algo a ver com o “falso evento”, o “evento pelo evento”, o “pseudo evento”, que se caracteriza assim pela ausência de inovação e hospitalidade, ausência da boa acolhida.

Partindo desta linha de raciocínio, da necessidade do novo, da inovação, Gotman (2011, p.103) atesta que é preciso estabelecer um código, que denomina de código da generosidade, no qual admite dois níveis: o fazer bem e fazer o melhor possível. Esta autora também relata que o fortalecimento do relacionamento é por meio da autenticidade. Respeitando costumes, tradições e o convívio social, mas sem permitir que os mesmos impeçam a criatividade. É neste contexto que o *homo hospitalis* exerce a alteridade.

Na sociedade contemporânea, o equivalente da honra devida ao hóspede (participante do evento e/ou turista) assume, todavia, uma forma essencialmente relacional, de troca e de fortalecimento do vínculo social, que implica disponibilidade e autenticidade. (GOTMAN, 2011, p.104).

Diante destas reflexões Andrade (1999, p.68) afirma que o evento também é considerado um negócio que proporciona o maior retorno econômico e social para os investidores e o local sede, comparando-se ao investimento feito para sua realização. No entanto, a cada dia torna-se um mercado mais competitivo, exigindo assim, a profissionalização dos trabalhadores, sejam eles do *front-office* ou *back-office*. Este fato gera maior competitividade e necessidade de estabelecer um diferencial no mercado, que pode ser alcançado com a implantação da hospitalidade nos eventos de forma profissional.

Em pesquisas ao site da ABEOC<sup>5</sup> (Associação Brasileira de Empresas Organizadoras de Eventos), constata-se uma constante expansão dos eventos. O que se presume a necessidade de profissionalização do setor. Pois, a atividade de eventos, atualmente, é uma das mais rentáveis sob diversos aspectos, tais como o econômico, o social, o cultural e o profissional. Há, nos eventos, a utilização de *softwares* específicos para a área, cenografias *high-tech*, infraestrutura e montagens audaciosas, o envolvimento do *trade* turístico da localidade sede do evento, dentre outros. Mas, para que esses, e outros, itens se relacionem entre si é necessário o fator humano.

Importante ressaltar que mesmo não excluindo a importância do evento para a economia, neste estudo tal fato não será foco de pesquisa, mas sim a relação do 'Turismo e Eventos' como experiência do turista no processo de acolhimento.

Neste contexto, cada vez mais os profissionais desta área estão se qualificando técnica e administrativamente para a concretização com êxito dos eventos. Mas há algo que vem sendo observado com muita frequência, pois sua carência é nítida em todas as tipologias de eventos: a falta de humanização e sociabilidade em eventos por parte do organizador / receptivo com os participantes / convidados, o que poderá ser suprido com os preceitos

---

<sup>5</sup> ABEOC BRASIL. Disponível em <http://www.abeoc.org.br/>. Acesso em ago. 2016.

do acolhimento e da hospitalidade. Para tanto, Gouirand (1994, *apud* Avena 2006, p. 140) apresenta o conceito de acolhimento:

Um ato voluntário que introduz um recém-chegado ou um estranho em uma comunidade ou um território, que o transforma em membro desta comunidade ou habitante legítimo deste território e que, a este título, o autoriza a beneficiar-se de todas ou parte das prerrogativas que se relacionam com o seu novo status, definitivo ou provisório.

Da mesma forma, os autores Godoi (2004, p. 14) e Baptista (2002, p. 157) definem a hospitalidade como o ato de receber bem ou acolher bem o visitante, seja familiar, amigo ou desconhecido, e tornar a estadia agradável. Também pode ser definida como um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro.

A hospitalidade profissional tem alguns elementos característicos. Segundo Cruz (2002, p. 42) é a combinação de benefícios tangíveis e intangíveis que envolve a interação satisfatória entre serviço, prestador e consumidor, oferece segurança, conforto psicológico e fisiológico ao cliente final e pode ser lucrativa ou não.

Pode-se afirmar que não há turismo sem acolhimento e hospitalidade. E ambos são âncoras para os eventos. Um evento é prestação de serviços com a vivência do acolhimento e da hospitalidade. É a arte de bem receber e de bem atender às necessidades dos participantes, sejam eles os fornecedores (como a equipe da empresa montadora de estrutura básica – os clientes primários), sejam eles o público-alvo do evento (clientes secundários). Vale salientar que esta prestação de serviços só alcança êxito se aplicada com trabalho em equipe e simpatia, pois o acolhimento e a hospitalidade devem ser um exercício de cidadania, auxiliando ao próximo e de diversos outros elementos.

A era da economia dos serviços, as leis da oferta e procura, representam uma revolução fundamental, uma ruptura com as formas tradicionais do turismo, acolhimento e hospitalidade. Isto porque ocorre aumento na competitividade, e como consequência os serviços precisam de diferenciação para conseguir atrair os clientes e acolhê-los, de forma a agregar valores memoráveis e inesquecíveis. Para atingir esta superação das necessidades dos clientes, os conceitos de acolhimento e hospitalidade

tornam-se gradativamente mais utilizados. Esta constatação faz com que os profissionais da área de serviços tenham atitudes de buscar mais conhecimentos e desenvolverem suas habilidades.

As empresas organizadoras de eventos necessitam de tecnologia de ponta, estratégias de comunicação e marketing, capacidade técnica e, acima de tudo, de recursos humanos qualificados, pois para agregar valor e ser competitivo no mercado atual é preciso ter competência para desenvolver a hospitalidade e, assim, refletir sobre o acolhimento turístico em eventos.

O conhecimento é a base para ser criativo, mas é necessário atrelá-lo às habilidades e às atitudes para “florescer” em serviços diferenciados, satisfazer o cliente e atingir o ápice da hospitalidade, ou seja, o turista se sentir acolhido.

## **1.2 Turismo em evolução: trajetória conceitual e SISTUR**

*O saber de Turismo não é linear.  
Não há evolução, mas “revolução”.  
(BENI & MOESH, 2015)*

O Turismo vem passando por transformações e evoluções conceituais e práticas ao longo de sua trajetória, da mesma forma como ocorre com diversas áreas do conhecimento. Ao analisar essa trajetória histórica, podem-se observar diversas interpretações que são dadas a esse fenômeno chamado Turismo.

A palavra Turismo tem seu primeiro registro no Pequeno Dicionário de Inglês Oxford em 1800, que o define como: “Teoria e prática de viajar, deslocar-se por prazer. Uso, depredação”. Existem registros, na Inglaterra, datados de 1760, da raiz da palavra turismo, *Tour*. E verificando a etimologia da palavra, observa-se também a procedência latina de *Tornus* e *Tornare*; dando ideia de giro, viagem ao redor, retornar ao ponto de partida. Outra percepção seria que o *Turn* britânico cede lugar ao *Tour*, utilizado nos dias atuais, por influência francesa. Esta raiz etimológica foi utilizada em 1810, pela primeira vez, em título de obra sobre viagens, no livro de Henry Swinburne, *Picturesque Tour Spain*. Em 1911, o turismo é conceituado a partir da visão econômica do austríaco Herman Von Schanttenhofen, economista, sendo definido como “os processos econômicos que se manifestam na chegada, na

permanência e na saída do turista de um determinado município, estado ou país”. Em 1929, considerando a questão do espaço, a “escola berlinesa”, a partir de Benscheidt e Glucksmann, conceitua o turismo como “um vencimento do espaço por pessoas que vão para um local no qual não tem residência fixa”. Com o passar dos anos, outros autores têm definido o Turismo de diferentes maneiras, porém com semelhanças; sempre abordando a questão do deslocamento e o volume turístico e incluindo aspectos como o consumo de luxo, motivações pessoais, etc.; alguns de forma mais elaborada outros de forma mais simplista. Morgenroth (*apud* MOESCH, 2000, p.10), o define como:

(...) 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.

E Lesczyck (*apud* MOESCH, 2000, p. 10), da escola polonesa, conceitua o movimento turístico como “os que participam durante certo tempo e residem num certo lugar, como estrangeiros e forasteiros e sem caráter lucrativo, oficial (serviço) ou militar”. Apenas em 1936, Norwal (*apud* MOESCH, 2000, p. 11), fala do sujeito que viaja; definindo, assim, o Turista como:

(...) a pessoa que entra num país estrangeiro sem a intenção de fixar residência nele, ou de nele trabalhar regularmente, e que gasta naquele país de residência temporária, o dinheiro que ganhou em outro lugar.

Em 1937, a Sociedade das Nações define turista como “toda pessoa que viaja durante 24 horas ou mais por qualquer outro país distinto da sua residência habitual”. Nesse ponto, Moesch (2000, p. 11) alerta para o caráter economicista e sua importância dispensada aos núcleos receptores. Em nenhum momento menciona-se a questão da importância do turismo como um objeto de conhecimento. E, em 1942, os suíços Hunziker e Krapf, definem, em trabalho monográfico, o turismo como:

(...) o conjunto das relações e dos fenômenos produzidos pelo deslocamento e permanência de pessoas fora de seu local de domicílio, sempre que ditos deslocamentos e permanência não estejam motivados por uma atividade lucrativa.

O que afirma a constatação de Fuster (*apud* MOESCH, 2000, p. 11) que após a segunda Guerra Mundial avançam os estudos acadêmicos sobre o Turismo, aumentando a escrita de monografias; conseqüentemente, faz com que a conceituação de Turismo seja mais elaborada visando um aprofundamento científico. (MOESCH, 2000, p. 9-11).

A definição considerada como universal/oficial, referenciada internacionalmente, sobre Turismo é aquela elaborada pela Organização Mundial do Turismo (OMT). No entanto, para a academia, esta possui limitações conceituais, pela sua forma simplista. A última revisão conceitual realizada pela OMT foi em 2008 e aponta questões relacionadas a aspectos sociais, culturais e econômicos, além de apontar questões de deslocamentos e prazer direcionado ao lazer como fator motivacional. Assim, salienta Pakman (2014, p. 18):

O turismo é um fenômeno social, cultural e econômico, que envolve o movimento de pessoas para lugares fora do seu local de residência habitual, geralmente por prazer.

Acompanhando o crescimento do Turismo, autores contemporâneos desenvolvem outras conceituações. Pode-se mencionar a de De La Torre (*apud* MOESCH, 2000, p. 12) ao ressaltar que:

O turismo é um fenômeno social, que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural.

Neste trabalho de investigação dar-se-á ênfase às conceituações de Moesch e Beni, pelo fato de serem autores contemporâneos e pesquisadores do fenômeno turístico.

Em seus estudos, Moesch (2000, p. 9) aborda aspectos importantes que formam o produto turístico, tais como os relacionamentos humanos, objetivos e/ou subjetivos, inclusive de hospitalidade (seja ela qual for, genuína ou comercial), aspectos particulares do meio ambiente, cultura e história, como se pode observar:

O turismo é uma combinação complexa de inter-relacionamentos entre produção e serviços, em cuja composição integram-se uma prática social, com base cultural, com herança histórica, a um meio ambiente diverso, cartografia natural, relações sociais de hospitalidade, troca de informações interculturais. O somatório dessa dinâmica sociocultural gera um fenômeno, recheado de objetividade/subjetividade, consumido por milhões de pessoas, como síntese: o produto turístico (MOESCH, 2000, p. 9).

Para quem o Turismo é conceituado como:

O turismo constitui-se num fenômeno sociocultural de valor simbólico aos sujeitos que o praticam. O sujeito turístico consome o turismo, por meio de um processo tribal, de comunhão, de re-ligação, de testemunho, em um espaço e tempo tanto real como virtual, desde que possível de convivência, de presenteísmo. O valor simbólico, perpassado pela comunicação táctil deste fenômeno, reproduz-se, ideologicamente, quando os turistas comungam de sentimentos reproduzidos pela diversão, e quando há a possibilidade de materialização do imaginário, por vezes individual, em *societal*. (MOESCH, 2000, p. 134).

Ao conceituar Turismo, segundo Beni (2004, p. 37), devem ser mencionadas questões materiais e psicossociais como fatores de satisfação pessoal e social, bem como relações de consumo, equipamentos, meio ambiente, ecologia, a influência da escolha do destino visitado como fator causal de desenvolvimento intelectual e emocional do indivíduo, dentre outros:

Tenho conceituado Turismo como um elaborado e complexo processo de decisão sobre o que visitar, onde, como e a que preço. Nesse processo intervêm inúmeros fatores de realização pessoal e social, de natureza motivacional, econômica, cultural, ecológica e científica que ditam a escolha dos destinos, a permanência, os meios de transporte e o alojamento, bem como o objetivo da viagem em si para a fruição tanto material como subjetiva dos conteúdos dos sonhos, desejos, de imaginação projetiva, de enriquecimento existencial histórico-humanístico, profissional e de expansão de negócios. Esse consumo é feito por meio de roteiros interativos espontâneos ou dirigidos, compreendendo a compra de bens e serviços da oferta original e diferencial das atrações e equipamentos a ela agregados em mercados globais com produtos de qualidade e competitivos.

Este mesmo pesquisador (BENI, 2004, p. 39) alerta para o equívoco de limitar a conceituação de Turismo a meras definições, visto que este fenômeno pode ocorrer em distintos e variados contextos de realidades sociais, da

mesma forma que pode ocorrer em campos de estudos diferenciados, como sociologia, antropologia, políticas públicas, economia, acolhimento, eventos; e, por isso, é explicado conforme diferentes correntes de pensamento.

De acordo com os pensamentos de Morin (2000, p. 115 *apud* BENI e MOESCH, 2015) o não enquadramento definitivo para conceituar o Turismo, bem como as disciplinas, numa necessidade de ecologizar, ou seja, observando em que meio nascem, se desenvolvem e transformam-se; alegando também questões culturais, históricas e aspectos relacionados à hospitalidade, conforme constatamos em suas palavras:

(...) o Turismo não é algo dado. O conceito de 'Turismo' não é dado de uma vez por todas. Encontra-se ligado às culturas, o ato de receber um visitante é enraizado no código da tradição. No código da hospitalidade, é necessário venerar o viajor errante, oferecendo-lhe o que é mais precioso, ou seja, o que é mais íntimo. Tampouco o conceito de hospitalidade cai do céu: é uma construção ligada a uma cultura determinada historicamente.

Após essa reflexão sobre a (r)evolução dos conceitos de Turismo, observa-se, com base nos estudos de Beni e Moesch (2015), que o cerne ou o ponto central do Turismo é de caráter humano, pois são os turistas que se deslocam e não as mercadorias, o que torna mais complexos os esforços para o estudo por meio de uma argumentação sistemática do mesmo, ou seja, o grande desafio para a construção de uma Ciência do Turismo seria a identificação e compreensão do objeto turístico, que quando mal definido tem por consequência a assimilação insuficiente dos conhecimentos adquiridos.

Para Moesch (2000, p. 127), o modelo sistêmico, criado por Mário Carlos Beni em 1988, em estudos para sua tese de Doutorado, na Universidade de São Paulo (USP), o Sistema de Turismo (SISTUR) cristaliza o espaço turístico como modelo referencial, pois comunga da inter-relação entre o conjunto das relações ambientais (ecológico, social, econômico, cultural), com o conjunto da organização estrutural (superestrutura e infraestrutura) e o conjunto das ações operacionais (mercado, oferta, demanda, numa relação determinante de produção, consumo e distribuição). Esse sistema configura-se em espaços turísticos, sendo um produto material em relação aos outros produtos materiais, incluindo as pessoas que participam de determinadas relações sociais e

históricas e que demarcam os espaços, locais e globais, uma forma, uma função e um significado social.

Diante disso, houve a necessidade de transpor as limitações dos modelos sistêmicos, de acordo com a dinâmica das práticas do turismo, e de aprofundar o estudo em prol do conhecimento e crescimento. Questionando assim, o fazer-saber turístico e destacando que o saber turístico será objeto de desconstrução e reconstrução permanente.

Para tanto, neste trabalho, com base nos estudos de Beni e Moesch (2015) abordaremos a reconstrução do novo modelo do SISTUR e o paradigma holístico da transdisciplinaridade, ou seja, “aquilo que está ao mesmo tempo entre as disciplinas, através das diferentes disciplinas e além das disciplinas”. Considerando também a interdisciplinaridade que é para a elaboração de melhores representações do objeto em estudo, sendo capaz, assim, de passar à ação.

Para exemplificar, Beni e Moesch (2015) apontam o campo das conceituações que toma o turismo como um elaborado e complexo processo de decisão sobre o que visitar, onde, como e a que preço. Intervêm fatores de realização pessoal e social, econômica, cultural, ecológica e científica que ditam a escolha dos destinos, a permanência, os meios de transportes e o alojamento, bem como o objetivo da viagem em si, para fruição tanto material como objetiva dos sonhos, desejos, de imaginação projetiva, de enriquecimento existencial histórico-humanístico, profissional, de expansão de negócios. Neste cenário, no estudo em pauta a delimitação se dá na realização e participação em eventos.

Logo, para esses autores, o sistema turístico é um sistema aberto, orgânico e de total interação para atingir equilíbrio entre o todo envolvido. Por isso, não pode ser estudado como uma entidade radicalmente isolada. Daí o seu conteúdo interdisciplinar e transdisciplinar.

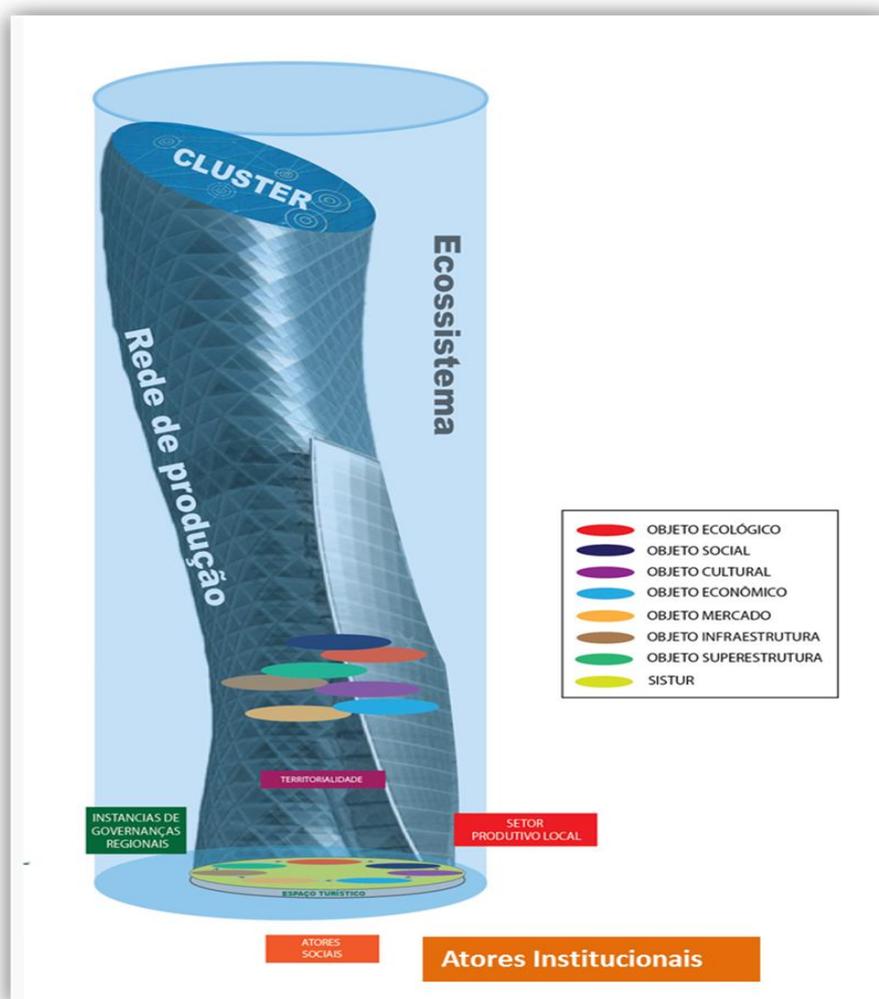
Ao estudar o turismo como realidade humana o compreendemos como uma amálgama na qual tempo, espaço, diversão, economia, tecnologia, imaginário, comunicação, diversão, ideologia, hospitalidade são categorias fundantes de um fenômeno social contemporâneo, em que o protagonista é o sujeito, seja como produtor ou consumidor dessa prática social. Não é negada a contingência material do turismo em sua expressão econômica, mas ela ocorre historicamente, em

espaços e tempos diferenciados, cultural e tecnologicamente construídos, a ser irrigado com o desejo de um sujeito biológico, nômade em sua essência. Sujeito objetivado, fundamental para a compreensão do fenômeno turístico como prática social, e subjetivado em ideologias, imaginários e necessidade de diversão e encontro, na busca do elo perdido entre prosa e poesia. (BENI e MOESCH, 2015).

De forma mais aprofundada, na pesquisa destes autores há a utilização do termo (r)evolução do Turismo no sentido de revolver suas origens ontológicas. E, para esta dissertação, também com base nos seus estudos, o Turismo será abordado enquanto fenômeno complexo numa visão ecossistêmica. E o papel do evento permeia esta visão ecossistêmica, para além de apenas uma setorização do Turismo, numa conjuntura social imbuída dos processos de hospitalidade em que o sujeito é fator primordial na construção e compreensão deste fenômeno.

As diversas nuances da evolução e (r)evolução do Turismo, resultou numa reconstrução do modelo do Sistema de Turismo (SISTUR), fundamentado na teoria da complexidade de Edgar Morin (2000, *apud* BENI e MOESCH, 2015), em que o sistema torna-se vivo, se auto-organiza e realiza sua autoprodução, ao mesmo tempo em que realiza a auto-eco-organização e sua auto-eco-produção, pois ele está envolvido em um ambiente externo que se encontra, ele mesmo, integrado a um sistema eco-organizador, o ecossistema turístico; possui valor hologramático em que cada ponto possui a quase totalidade de informação do todo; assim, considerando a imagem hologramática, a sobreposição dos sistemas, há trocas energéticas, materiais e informacionais que ocorrem entre o sistema e o território, permitindo que em forma de rede ele internalize tudo o que necessite para que possa manter sua organização e estrutura em funcionamento. Conforme ilustração a seguir.

Figura 1: Novo Sistema de Turismo



Fonte: BENI & MOESCH (2015).

Para explicar o novo modelo do SISTUR, Beni e Moesch (2015) relatam que o círculo recursivo ultrapassa a noção de regulação para a de autoprodução e autoregulação. Também explicam aspectos como os produtores e efeitos são eles próprios causadores de produção:

Os produtos e os efeitos são eles próprios, vistos como os produtores e causadores daquilo que os produz. Na construção dos modelos de apreensão do fenômeno turístico de forma sistêmica, explicita-se a necessidade da existência de uma estrutura, como um feixe de relações entre elementos que o compõem. Esses elementos são complementares na sua distribuição, o todo em que se constituem é cabal e suficiente, há uma forte inter-relação entre as partes. É uma estrutura de objetos/partes satisfatoriamente distribuídas, que se associam e complementam. Toda a estrutura pressupõe um sistema, pelo menos implícito e realizável, sendo sua condição prévia e necessária para ele existir. De um lado temos o contorno geral

do todo; de outro, a possibilidade de redução da complexidade do todo a nível explicativo da estrutura-objetos (ecológico, cultural, econômico, social, mercado, infraestrutura, superestrutura), que repetiria dentro de si o retrato em miniatura do todo, dando, ao mesmo tempo, a razão porque o todo se mantém (BENI & MOESCH, 2015).

Dessa forma, de acordo com os estudos dos pesquisadores citados, a relação entre o sistema aberto e o ecossistema nos remete à uma construção não linear da práxis turística, e também dinâmica em que o sujeito turístico se move, comunica seus desejos mais íntimos, em processos objetivos de fluxos (deslocamento/viagem/transporte), de fixos (estada, hospedagem, alimentação, acolhimento e segurança), e de prazer (o encontro cultural, a diversão) que só se estabelecem se houver o encontro possibilitado pela hospitalidade. Nesse cenário, observam-se as categorias que contribuem para essa reflexão e tornam-se base para a análise interdisciplinar do fenômeno turístico que se compõem de diversos elementos, tais como: sujeito, tempo e espaço, economia, tecnologia, comunicação, ideologia, imaginário, hospitalidade, diversão e pós-modernidade, dentre outros.

As relações sociais configuram a energia que fazem funcionar o ecossistema turístico. O sujeito turístico é quem permite a existência do sistema e essa energia o move, representada na nova figura representativa do modelo do SISTUR, na forma espiralada; gera uma reprodução ampliada de processos econômicos e culturais, atendendo aos desejos de transumância do sujeito turístico, fazendo o sistema ser auto-eco-organizador. Dessa forma, o turista é produtor do objeto turístico e também, de forma auto-recursiva, é reproduzidor do próprio sistema ao consumir os objetos produzidos nos territórios visitados.

Com efeito, Beni e Moesch (2015) apontam que não é possível conhecer tudo sobre o fenômeno turístico, nem aprender todas as suas multiformes transformações. No entanto, deve haver esforços para tal e para identificar os problemas-chaves do turismo, visto que o contexto de todo o conhecimento político, econômico, social, ecológico e antropológico é o próprio conhecimento do mundo. Por isso, a importância de questionar-se o fazer-saber turístico, pois, afinal, o saber turístico é objeto de desconstrução (e reconstrução) permanente.

Ao realizar uma reflexão sobre o SISTUR, verifica-se que o 'Turismo e Eventos' perpassa todos os objetos, ou melhor, todos os objetos o perpassam. Assim, neste estudo são considerados todos esses objetos na análise da prestação de serviços em eventos.

Observa-se que a oferta básica em turismo para Beni (2004, p. 159) é o conjunto de equipamentos, bens e serviços de alojamento. Consideramos que aqui pode, igualmente, ser incluído o serviço de eventos, ou seja, o evento em si; o autor também ressalta as questões de alimentação, recreação e lazer, de caráter cultural, social ou de outros tipos; que também podem ser entendidos como objetivos do evento, pois este tem como foco a disseminação de conhecimento.

Nesse contexto e para um melhor entendimento da questão da oferta em turismo e sua relação com os serviços, Beni (2004, p. 159) define a oferta como o:

(...) conjunto de recursos naturais e culturais, que em sua essência, constituem a matéria-prima da atividade turística porque, na realidade, são esses recursos que provocam a afluência de turistas. A esse conjunto agregam-se os serviços produzidos para dar consistência ao consumo, os quais compõem os elementos que integram a oferta no seu sentido mais amplo, numa estrutura de mercado.

Por sua vez, Canton (2002, p. 89) acredita que a teoria sobre o funcionamento do fenômeno turístico, a oferta turística e o consumo é adequada para estudar os eventos no contexto da hospitalidade, sendo um produto e um serviço diferencial o qual apresenta relações no interior do objeto, mas que também está ligado ao meio externo. Ou seja, o produto evento tem processos organizacionais e estratégicos de ação, mas que por si só não se mantém, a não ser em sintonia com o trade turístico, com a infraestrutura das cidades, logísticas operacionais e políticas das cidades. A teoria dos sistemas possui função integradora, cada parte do evento é importante para que o sistema funcione, o que é essencial para a compreensão da realidade.

Avena (2015, p. 31-36) aborda em seus estudos, mediante um pensamento holístico, um aumento vertiginoso na oferta e demanda turística nos últimos anos, o que torna um fator positivo para a estrutura do mercado turístico, infraestrutura, gerando postos de trabalho, aumento de renda *per capita* e uma melhoria para a sociedade; da mesma forma que gera atrativo a

mais para o turista com a oferta de novos destinos implicando assim, na melhoria do bem-estar do indivíduo turista, por meio da recreação e do lazer; e também o aumento de viagens relacionadas a negócios e eventos.

Com efeito, o 'Turismo e Eventos' é visto como indutor e até mesmo criador de fluxo turístico para uma localidade. Portanto, a seguir, constam informações sobre os eventos, seu histórico, como a história dos encontros em eventos, conceitos, tipologias e sua importância para a humanidade.

### **1.3 Histórico e evolução dos eventos como possibilidades de encontro.**

*Em eventos, (...) os atores “envolvidos vivem o impulso da criação de diversas formas. Segundo a concepção freudiana, para solucionar um conflito. De acordo com Platão, como uma forma de loucura. E, na opinião da artista plástica Fayga Ostrower, dando novas formas a algo novo”. (MELO NETO, 2000, p. 18).*

Para Melo Neto, (2000, p. 111) um evento pode ser considerado um elemento, um agente de transformação social, de conscientização, educação, mobilização, fator de desenvolvimento ou impulsionador do turismo. Uma forma de alavancagem de negócios 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; esse princípio mostra a importância desse setor para a economia, o desenvolvimento do mercado e do indivíduo.

Este mesmo autor relata que países, cidades, regiões, empresas, entidades e associações vão multiplicar suas agendas de eventos; da mesma forma as agendas individuais e pessoais vão se multiplicar e, certamente, os eventos mais criativos / inovadores serão priorizados. Portanto, evente-se<sup>6</sup>!

No entanto, criar eventos não é tarefa fácil, pois é preciso uma gama enorme de profissionalização. É preciso um saber-fazer específico, construir,

---

<sup>6</sup> Melo Neto (2000, p. 111) por meio do neologismo 'Evente-se', explica a necessidade crescente de criar eventos para si próprio, pois acredita ser um processo de alavancagem profissional e pessoal, ou seja, criar eventos em seu meio, no trabalho, com clientes, parceiros, público em geral e pessoal com familiares e amigos. O que se torna um fator positivo para o setor com o aumento do número de eventos realizados.

executar e aprimorar saberes, usando a criatividade para inovar a cada dia, com novas formas de comunicação, temas inovadores, desbravando caminhos em busca do conhecimento. E este, por sua vez, não é estático e evolui juntamente com a história da humanidade.

Refletir sobre a história dos Eventos permite ter uma visão ampla de sua importância para as localidades envolvidas com o mesmo e para o turismo; também pode ser observada a qualidade do evento e seus impactos nas questões sociais e comerciais, bem como, sua estreita ligação com o acolhimento.

Sabe-se que desde os primórdios da existência humana os indivíduos estabelecem encontros. Pesquisas arqueológicas sobre culturas antigas demonstram ruínas que serviam para sediar tais encontros que tinham a finalidade de discutir assuntos de interesse comum, como planos de caçadas, negociações de paz ou guerras, celebrações de rituais. Os homens passavam a viver situações de descobertas dos espaços ao seu redor e realizar grandes acontecimentos; e as cidades serviam de apoio a esses encontros, devido às questões geográficas e à facilidade do deslocamento. (CANTON, 2002, p. 85).

Esta mesma autora relata que na História antiga, as civilizações passadas, “(...) deixaram de herança para o turismo e para o turismo de eventos o espírito de hospitalidade, a infraestrutura de acesso e os primeiros espaços de eventos”.

Ainda seguindo os estudos de Canton (2002, p. 84-88), reuniram-se dados sobre a descrição da origem e os marcos históricos dos eventos, que são acontecimentos com os primeiros registros na Antiguidade; nesta descrição, podem ser observados fatores característicos da economia, política, aspectos socioculturais de um determinado povo, em uma determinada região, levando em consideração os períodos desses acontecimentos, suas nuances e o percurso pela história da civilização humana até os dias atuais.

Na Era Antiga, primeiramente tem-se os Jogos Olímpicos, realizados em Olímpia, datados de 776 a.C. Acredita-se que a partir daí o espírito da hospitalidade desenvolveu-se. Depois se registram as Festas Saturnálias, em 500 a.C., das quais derivam o Carnaval. O primeiro evento, hoje conhecido como técnico-científico, foi realizado na Antiguidade, 337 a.C., em Corinto, cidade da Grécia Antiga, que consistia em um Congresso que reuniu todos os

delegados da região para debater e solucionar questões sobre a luta da Grécia com a Pérsia. E o último evento registrado nesse período histórico foi a Conferência de Lucca, em 56 a.C. com o objetivo de aumentar o poder de César sobre o senado.

As festas oferecidas pelos imperadores, no ápice de Roma, segundo Nakane (2013, p. 32) eram exemplos de inovação, devido à criatividade e superação, como decoração com flores que caíam sobre os convidados, cenografia de lago e bosque artificial e introdução de conceitos temáticos aos banquetes.

Em continuidade à descrição dos marcos históricos no setor de eventos, Canton (2002, p. 84-88) menciona os eventos religiosos e os marcos da Idade Média.

Os eventos religiosos começaram a ser registrados em 330 d.C. O Concílio de Elvira, teve por missão evangelizar o povo da Armênia. Depois, em 325 d.C., ocorreu o Concílio de Nicéia, na Ásia Menor, para o qual o Imperador Constantino convocou os bispos do mundo romano para a primeira Assembleia, de uma série de vinte e uma, que tinha como objetivo defender a unidade religiosa como fator de força política. Muitos desses eventos se realizaram sucessivamente por vários anos, em diferentes cidades, com o intuito de a igreja firmar sua autoridade e unidade religiosa. Em 1215, em Roma, foi realizado o VI Concílio de Latrão, com 1200 participantes, padres e representantes seculares. Este foi o primeiro evento a registrar o local e o número de participantes. Tal fato afirma o deslocamento das pessoas para outras localidades com a finalidade de participação em eventos, gerando uma série de serviços e produtos nessa cidade para atender à essa demanda. Nesse mesmo período histórico, também com a intenção de firmar autoridade, a igreja incentivava e realizava o teatro medieval. (CANTON, 2002, p. 84-88).

Na Idade Média, começaram os registros das feiras, com o objetivo de comércio, o que fazia os indivíduos se encontrarem para fazerem negócios, incentivando os deslocamentos e os encontros com a finalidade de trocas comerciais. Nas datas de realizações das feiras muitas concessões eram permitidas, como a suspensão de guerras, a liberação para organizar jogos proibidos, tudo para garantir a comercialização / troca de mercadorias, tamanha era a importância desses eventos para a subsistência. Afinal, era a

oportunidade de criação de mercado para repassarem o que produziam. Em 427, há registros de feiras realizadas com regularidade, como na Região de Champanhe na França, frequentada por clientela de alto poder aquisitivo. (CANTON, 2002, p. 84-88).

Após a Idade Média começa-se a pensar em turismo de lazer, porque o indivíduo queria experienciar novas alternativas e descobertas. Surgem então, os meios de hospedagem (albergues / estalagens) e as carruagens, o que facilitaria as viagens. (CANTON, 2002, p. 84-88).

O 'Turismo e Eventos' só se consolidou como atividade social e econômica no século XIX com Thomas Cook, que organizou a primeira viagem de um grupo para participar de um congresso. Canton (2002, p. 87) acredita que a partir daí foi viabilizado o surgimento de uma tipologia versátil de eventos e passaram a ser "impulsionados e impulsionadores, responsáveis pelo crescimento e desenvolvimento das cidades que os recebem".

O inglês Thomas Cook, considerado o primeiro agente de viagens, aproveitando o advento das ferrovias, organiza uma viagem para um Congresso antialcoolismo, em 1841, reunindo 570 pessoas para participarem desse evento. Partiu da cidade de Lancaster, no noroeste da Inglaterra, para o local em que o evento estava sendo realizado, Loughborough, cidade localizada na região centro-leste da Inglaterra. Essa viagem marca o início do turismo como atividade organizada e é um marco para os eventos. Em 1851, há registros que Cook se envolve com outro evento, prestando serviços. Ele coordena o transporte e a hospedagem de participantes de uma exposição mundial em Londres. Cook é um dos precursores do turismo e realiza muitas ações para o seu desenvolvimento, assim como, dos eventos. (DI-BELLA, 1991, p. 38).

Já com a Revolução Industrial, para garantir o giro comercial dos produtos que as indústrias fabricavam e o emprego / trabalho da população, o número de feiras e exposições aumentou consideravelmente. Segundo Canton (2002, p. 87), nesse período histórico houve diversos avanços relacionados à tecnologia, transportes, hotelaria, comunicação, dentre outros, o que também estimulou a realização de eventos com participantes de diversas localidades.

No mesmo período da história, Nakane (2013, p. 35) relata que os mercados estavam em busca de integração com outra finalidade também

importante para o 'Turismo e Eventos', o intercâmbio intelectual. O que impulsionou o acontecimento de eventos técnicos e científicos.

Constatando os benefícios trazidos pelos eventos, seja pela busca de intercâmbio de mercadorias ou o intercâmbio intelectual, foi criado o que é chamado hoje de *Convention Bureau*, entidade com o objetivo de atrair eventos para a cidade. A ideia desta criação partiu das observações de um grupo de negociantes, em 1986, concluindo que quando as suas associações se encontravam deixavam uma soma em dinheiro significativa na cidade do encontro, trazendo benefícios para essas associações, empreendimentos e para a comunidade receptora desses encontros / eventos. Conforme relatos de Montgomery (1995, p. 6 *apud* CANTON, 2002, p. 87). O primeiro *Convention Bureau* foi em Detroit e depois se difundiu pelo mundo.

A partir daí foram-se expandindo a criação das entidades e associações da área de turismo e de eventos. E nesse contexto, os hotéis começaram a visualizar uma boa oportunidade para o mercado e a investirem em espaços para a realização de eventos nos hotéis. Os primeiros a investirem nesse aspecto foram as cadeias hoteleiras internacionais *Holliday Inn*, *Sheraton*, *Hilton*, *Marriot* e *Hyatt*.

Relacionado ao surgimento de espaços para eventos, tem-se como fator histórico interessante, o primeiro pavilhão de feiras e exposições do mundo, que surgiu com a construção do Palácio de Cristal, em *Hyde Park*, Inglaterra, em 1851. Considerado um projeto arquitetônico arrojado e inspirador para outras localidades do mundo, como Nova York, Paris e Viena, que a partir desse marco começaram a investir em espaços com infraestrutura adequada para sediar eventos. (NAKANE, 2013, p. 35).

No Brasil, já no ano de 1500, ano de sua descoberta, Nakane (2013, p. 37) relata que seus habitantes indígenas realizavam festejos cultuando a natureza, em virtude de sua religião, chamado de animismo politeísta (adoração de elementos da natureza). E, após a chegada dos Jesuítas, realizavam festejos relacionados à religião Católica, como comemorações aos dias de Santos, por exemplo o dia de São João, que era a Festa Joanina (primeiro registro em 1603), que originou os Festejos Juninos da atualidade.

E desde a chegada da Família Real no Brasil, eram realizadas feiras semelhantes às que ocorriam na Idade Média, com o intuito de comércio,

segundo Canton (2002, p. 88). Sendo que o primeiro evento realizado em espaço destinado a esse fim, foi um Baile de Carnaval datado de 1840. No entanto, foi a Exposição Internacional do Centenário, realizada em 1922, no Rio de Janeiro, responsável pela consolidação da área de eventos no Brasil. E, em 1928, foi realizado o primeiro evento da área de turismo, a Convenção Interestadual do Turismo, organizado pela Sociedade Brasileira de Turismo.

De acordo com Nakane (2013, p. 35) o termo turismo de eventos apenas se firmou no século 20 e acredita-se que foi devido às facilidades do novo século, tais como os avanços nas tecnologias, comunicações, transportes; o que transformou esse setor no mais importante da nova ordem mundial, no terceiro milênio. Lembra-se a ressalva que neste trabalho o termo turismo de eventos é substituído por 'Turismo e Eventos'.

Assim, após a exposição histórica apresentada e por meio da coleta de dados de vários autores, foi elaborado um quadro síntese de alguns marcos históricos em relação aos eventos no mundo e no Brasil.

Quadro 1: Quadro síntese de alguns marcos históricos no setor de eventos.

DATA/LOCAL		MARCO HISTÓRICO PARA EVENTOS	EVENTO
776 a.C. / Olímpia		Jogos Olímpicos. O espírito da hospitalidade desenvolveu-se.	Jogos Olímpicos
337.a.C. / Grécia antiga		1º Congresso técnico-científico	Congresso de delegados. Discutir questões sobre a guerra entre Grécia X Pérsia.
Meados de 427 d.C. / França		Registro de feiras com finalidade de comércio	Feiras
1215 / Roma		1º evento a registrar local e número de participantes	VI Concílio de Latrão
1841 / Inglaterra		1ª Viagem para evento organizada por Thomas Cook. Consolidação do turismo de eventos.	Evento anti-alcoolismo.
1851 / Inglaterra		1º pavilhão de feiras e exposições do mundo.	-
1986 / Estados Unidos		Criação do <i>Convention Bureau</i>	-
A partir de 1986 / Estados Unidos e França		Redes hoteleiras começam a investir na criação de espaços para eventos nos hotéis	-
BRASIL	A partir da chegada da Família Real	Registro de feiras para comércio no Brasil.	Feiras
	1603	1ª Festa Joanina	Festa religiosa
	1840	1º evento a ser realizado em espaço destinado a esse fim.	Baile de Carnaval
	1922	Consolidação da área de eventos no Brasil	Exposição Internacional do Centenário da Independência do Brasil
	1928	1º evento da área de Turismo	Convenção Interestadual de Turismo

Fonte: Adaptado pela autora (2016) a partir da construção teórica de Di-Bella (1991), Canton (2002), Nakane (2013).

O 'Turismo e Eventos' vêm se desenvolvendo, aos poucos se consolidando ao longo da História da Humanidade e continua em processo de aperfeiçoamento, demonstrando seus aspectos singulares e apontando necessidades para o crescimento com profissionais capacitados, seres humanos envolvidos no processo, além de espaços adequados, serviços agregados de qualidade, investimento em infraestrutura das cidades, comunicação assertiva e específica, logística, políticas públicas, dentre outros vários aspectos correlacionados. O que torna o evento um espaço de encontro importante para as relações humanas.

Uma tendência do homem moderno, nas sociedades individualistas da atualidade, é o empobrecimento emocional, preso a questões mesquinhas e muitas vezes ao universo do erotismo. Uma forma de reverter tal situação é a participação em eventos, no qual há a possibilidade de discutir os desafios da vida moderna, expandindo horizontes, adquirindo nova visão do mundo, absorvendo novos conhecimentos, enfim aprimorando emoções de forma construtiva, desenvolvendo sentimentos compartilhados. "O evento surge como novo campo experimental, com novas oportunidades de criação e recriação de temas, aumentando os espaços de criatividade para leigos e profissionais". (MELO NETO, 2000, p. 14)

Na atualidade, os eventos tornam-se um fator e um acontecimento importante no cotidiano dos indivíduos, sejam eles com finalidades profissionais ou pessoais. Cresce o contato com o Outro, estreitando relações e disseminando conhecimentos. Diante disso, o autor complementa esta reflexão, salientando que:

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 evento. Cidades ganham novas vidas com eventos. Turistas viajam o mundo para participar de eventos. (MELO NETO, 2000, p. 13).

Para esse autor, evento é um conceito de domínio amplo. Tudo é evento, desde cursos, palestras, congressos, exposições, shows, jogos e festas.

Complementando estes pensamentos Matias (2003, p. 251) define o 'Turismo e Eventos' de forma mais abrangente, levando em consideração o fator principal dos eventos, a difusão de conhecimentos:

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 (MATIAS, 2003, p. 251).

Outro aspecto complementar relacionado aos eventos é seu aspecto singular mencionado por Goldblatt *apud* Watt (2004, p. 15). Este afirma que “um evento especial reconhece um momento único no tempo, com cerimônia e ritual, para satisfazer necessidades específicas”.

Por conseguinte, como não poderia deixar de ser, o elemento humano é a razão de ser de todo evento. Nesse contexto, Nakane (2013, p. 25-27) 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 de bastante planejamento detalhado desse acontecimento.

Esta autora também traz à reflexão a ampla e complexa conceituação de eventos, pois não se deve prender a uma única definição para compreender esse universo. O que ocorre na atualidade é uma gama de conexões de ações visando o planejamento e estruturação de um evento, o que gera especulações e envolve vários interesses de diversos setores ou áreas de serviços, tais como a administração, o marketing, o turismo, a comunicação social e a tecnologia, o que possibilita diversas interpretações e contextualizações consideradas corretas e correlatas.

Considerando essa total diversidade nos eventos, a referida autora, relata a possibilidade de mensurar mais de sessenta tipos, que podem apresentar diferenças sutis ou se enquadrar em mais de uma classificação. No

entanto, esse entendimento torna-se vital para o bom planejamento e desenrolar de um evento.

Assim, ao abordar a classificação e tipologia de eventos, deparamos com uma diversificação considerável para realizar a análise. Diversos autores adotam formas diferentes de classificá-los e de definir os tipos. Por isso, pode acontecer do evento se enquadrar em mais de uma classificação ou tipologia. Diante disso, a seguir observam-se aspectos relacionados a esta questão com base nos estudos de três autores, Martin (2003), Lukower (2003) e Nakane (2013).

Segundo Martin (2003, p. 241) os eventos podem ser classificados de acordo com a abrangência, por caráter empresarial ou comercial, por dimensão, por data, por objetivo ou área de interesse, por tipo de adesão. Conforme exemplos abaixo:

- Abrangência: internacional, latino-americano, nacional ou brasileiro, regional, municipal;
- Caráter empresarial ou comercial: público, privado, comercial, institucional;
- Dimensão/porte: observa-se o número de participante
- Data: esporádica, fixa, móvel;
- Objetivo ou área de interesse: cultural, científico, artístico, corporativo, religioso, social;
- Tipo de adesão: fechado, aberto.

Ao se refletir sobre a tipologia, o leque de diversidade é ainda maior, conforme quadro seguinte, adaptado de Lukower (2003, p. 37) que traz alguns exemplos de eventos de forma simplificada.

Quadro 2: Tipologias de eventos

EVENTOS SOCIAIS	EVENTOS PROFISSIONAIS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festas (beneficentes, debutantes, <i>open house</i> etc.);</li> <li>• Casamentos;</li> <li>• Batizados;</li> <li>• Café da manhã;</li> <li>• Brunch;</li> <li>• Chás;</li> <li>• Banquetes;</li> <li>• Coquetéis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colóquios;</li> <li>• Cursos;</li> <li>• Visitas institucionais;</li> <li>• Inaugurações;</li> <li>• Eventos técnico-científicos;</li> <li>• Conferências;</li> <li>• Congressos;</li> <li>• Fóruns;</li> <li>• Seminários;</li> <li>• Reunião;</li> <li>• Mesa-redonda;</li> <li>• Simpósios.</li> </ul>

Fonte: Adaptado pela autora (2016) mediante conceitos de Lukower (2003, p. 37).

Em seus estudos sobre a classificação dos eventos, Nakane (2013, p. 267) os classifica em categorias, área de interesse e tipo.

Por categorias se dividem em evento institucional e promocional. O primeiro visa criar ou firmar a imagem de uma empresa, entidade, personalidade ou governo. O segundo visa promover um produto ou serviço, trazendo finalidades mercadológicas explícitas. Já para os eventos classificados por área de interesse, observa-se a possibilidade de realizá-los em todas as áreas constituídas pelo elemento humano e muitos eventos podem se enquadrar em diversas áreas de interesse. Podendo ser: artística, científica, cultural, governamental, turística, social, profissional, empresarial, religiosa, folclórico, educativa, informativa, cívica, política, lazer e desportiva.

Ao abordar a classificação por tipos, a tipologia de eventos, a autora em referência elenca sessenta e seis tipos; aqui são destacados alguns: congressos, reuniões, seminários, conferências, jantares, feiras, encontros, etc.

Além desta classificação é importante salientar as dimensões de porte dos eventos, que distinguem a quantidade de pessoas para o tamanho do evento. Conforme segue quadro.

Quadro 3: Dimensões de porte de eventos

<b>EVENTOS</b>	<b>PAX<sup>7</sup></b>
Microeventos	Até 50 <i>paxs</i>
Pequenos eventos	De 50 a 150 <i>paxs</i>
Eventos de médio porte	De 150 a 700 <i>paxs</i>
Grandes eventos	De 700 a 5000 <i>paxs</i>
Megaeventos	Mais de 5000 <i>paxs</i>

Fonte: Adaptado pela autora (2016) a partir de Nakane (2013, p. 292).

Neste trabalho, em virtude da sua complexidade e abrangência, será estudado o evento congresso técnico-científico, considerando a definição de Lukower (2003, p. 53) e de Nakane (2013, p. 269). Assim, congressos são eventos de caráter técnico-científicos. Considerados grandes eventos com quantidade grande de participantes (um congresso menor tem nome de Encontro). Promovidos geralmente por entidades associativas. Com finalidade de reunir profissionais ou interessados sobre determinada área ou assunto. Pode ser considerado o tipo de evento mais complexo e completo que existe, pois nele está contida uma gama de outros eventos, como seminários,

<sup>7</sup> Expressão referente a pessoas.

simpósios, coquetéis, banquetes, homenagens, momento de autógrafos. Essa complexidade exige um tempo maior para sua organização, cerimonial estruturado e, certamente, os profissionais envolvidos qualificados para tal.

Para Nakane (2013, p. 269) congressos são reuniões que podem ser promovidas por entidades associativas com objetivo de debater assuntos de um determinado ramo profissional; podem ser municipais, estaduais, distritais, regionais, nacionais e internacionais. Os congressistas ao final do evento tendem a receber uma documentação reunindo as informações apresentadas e/ou debatidas no evento, são os chamados anais.

Esta autora também menciona que um congresso pode compreender vários outros tipos de eventos, devido ao seu porte, complexidade e importância, como exposições, feiras, palestras, conferências, painéis, momento de autógrafos, dentre outros.

Para o bom andamento do 'Turismo e Eventos', bem como do planejamento e organização deles, é importante reconhecer a diversidade tipológica e classificatória dos 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, p. 16).

Corroborando estas questões de planejamento e organizacionais, Lemos (2002, p. 91) faz uma reflexão sobre a produção / organização de eventos e seu potencial para geração de valor turístico da sociedade, independente da tipologia.

A lógica de produção e reprodução de eventos está inserida no meio social e tem capacidade de gerar valor turístico e transformar esse meio em espaço turístico, mesmo recorrendo a insumos não constituintes do sistema turístico. Dessa forma, seja o evento cultural, econômico, religioso, esportivo, técnico, científico, corporativo ou de outra natureza, tem em sua essência os processos de agregação de valor (via ampliação da célula de produção turística), de transformação (via sistema turístico que insume valores diversos e os converte em valor turístico), de cancelamento (via avaliação e validação feita pelos turistas e pelos mercados) e de valorização (via mensuração dos resultados alcançados e alcançáveis nas esferas sociais) (LEMOS, 2002, p. 91).

Assim, o evento não pode apenas usufruir da localidade que o sedia, deve fazer parte da política turística dessa localidade. Os agentes, organizadores ou promotores, do evento devem participar e inserir a comunidade neste acontecimento, de forma a transformá-lo em valor turístico, intensificando os benefícios sociais.

Por isso, este autor reforça a importância do evento ser estudado cientificamente:

O evento, portanto, precisa ser compreendido e investigado cientificamente como algo inserido em uma lógica maior, mas capaz de transformá-la. Tanto o fenômeno como a ciência deve investigar não só suas formas aparentes – pois estas são mutantes e reflexos do real – mas suas implicações que estão além da superfície. (LEMOS, 2002, p. 92).

Nesse contexto é sabido que o ‘Turismo e Eventos’ é um agente social de integração entre pessoas e gerador de renda para elas e para a sociedade, envolvendo várias empresas prestadoras de serviços e recebendo turistas para participarem desses eventos.

Ao pensar nos eventos visando sua importância para o mercado nos âmbitos econômico, político e no desenvolvimento das comunidades envolvidas, da mesma forma, refletindo sobre sua característica primordial que é a inovação para os encontros, o processo de estimular e utilizar de forma ampla a criatividade pôde-se dialogar com pontos de vista de alguns autores que seguem no texto.

Dentre eles, Beni (2011, p. 91) salienta o segmento de eventos como aquele que mais cresce no mercado mundial do turismo. Os turistas que viajam com a finalidade de participarem de eventos de lazer, de **atualização profissional**<sup>8</sup> ou de negócios gastam três vezes mais que o turista tradicional. Há previsões que essas viagens, nos próximos dez anos, poderão transformar os eventos na mais importante atividade econômica mundial. Outro fator preponderante é a tendência desse tipo de turista, a cada dia maior, de levar sua família, nesta mesma viagem como companhia e para apreciar os atrativos turísticos da localidade sede do evento. O que leva os planejadores / organizadores de eventos a pensarem em formas para também acolher este

---

<sup>8</sup> [Grifo nosso]

público de forma a realizar os seus desejos e sonhos e de surpreendê-los igualmente.

O evento se constitui em uma força considerável para a atração de turistas para uma determinada localidade, pois é uma forma de motivar o indivíduo que tem interesse em participar do evento ou que de alguma forma está envolvido com o mesmo, tem o mérito de reunir pessoas com interesses e aspirações semelhantes, e é um elemento estabilizador nos períodos de baixa estação turística, além de se apoiar no setor de serviços o que implica em uma política centralizada nos recursos humanos. Com essa atração o turista movimenta-se somas relevantes nos equipamentos turísticos da região, como a hotelaria, as empresas ligadas ao turismo receptivo, dentre outras; trazendo benefícios para a comunidade no quesito geração de riquezas. (DIAS, 2003, p. 5).

Nas últimas décadas os eventos no Brasil evoluíram para um negócio bem desenvolvido e de grande expressão, considerado um lucrativo filão de mercado, que, segundo Kotler (1994, p. 232 *apud* CANTON, 2002, p. 88), é “um segmento baseado em estratégias, vantagens competitivas, mercados visados e uma combinação de técnicas e apelos de marketing para atingir reais ou possíveis compradores”. Esse nicho está sendo percebido pelas cidades brasileiras devido à receita que é deixada nas cidades receptoras de eventos.

Nichols (1993, p. 2 *apud* CANTON, 2002, p. 89) aponta que a atividade de eventos se destaca em outras partes do considerado primeiro mundo, principalmente na realização de congressos, convenções, seminários, fóruns, simpósios etc. E no Brasil, notadamente, ocorre um aumento crescente. O que exige meios para a realização desses eventos, como equipamentos sofisticados, espaços adequados e, **principalmente recursos humanos qualificados e profissionalizados**<sup>9</sup>.

Os autores Sparrowe e Chon (2014, p. 255-260) apontam algumas razões para o crescimento da área de eventos, pois nestes estão envolvidos diferentes fatores, que não estão isolados, mas sim, são complementares entre si para comporem este setor. Tais razões são: Informações, Empresas aéreas, Expansão da hospedagem, Centro de convenções, *Convention and Visitors*

---

<sup>9</sup> [Grifo nosso]

*Bureau*, Avanços tecnológicos, Ações destinadas à sustentabilidade, Agentes receptivos e Organizadores de eventos. Estas razões e fatores serão detalhados a seguir.

Na visão dos autores mencionados, as pessoas têm a necessidade de trocar informações e ideias e o evento tem por finalidade a disseminação de conhecimentos. Por isso, a cada dia, ocorrem mais eventos, com fins estabelecidos e específicos, para atender a tal necessidade.

Ressaltam que o avanço das empresas aéreas, com maiores ofertas de destinos e modernização da frota e do relacionamento com os clientes, tornou o deslocamento dos participantes de eventos mais rápido e eficaz, seja nacional ou internacional, visto que pessoas viajam o mundo para participarem de eventos.

Salientam, igualmente, que houve um avanço nos esforços do setor hoteleiro para receberem eventos e hospedarem o público desses eventos, alterando o foco do turista de férias e lazer para o turista de negócios.

Da mesma forma, o aumento da oferta de espaços para realizarem os eventos também contribuiu para o desenvolvimento do setor, com a construção de centros de eventos modernos e que atendam a diversas tipologias.

Outro fator é a criação e expansão dos trabalhos dos *Convention and Visitors Bureaux*, que trabalham com o objetivo de captação de eventos para a cidade ou região, estimulando os turistas a conhecerem os atrativos desta região, bem como auxiliam o organizador dos eventos durante a realização do mesmo, o que se torna um incentivo para a realização dos eventos em determinada localidade, mantendo assim, um bom relacionamento com o *trade turístico*.

Para os autores, o fator avanço tecnológico influencia diretamente nos eventos, podendo dar uma guinada em seu planejamento e execução ao longo dos anos. Observa-se o avanço dos meios de comunicação entre os participantes do decorrer do evento, via aplicativos específicos para *networking*, interatividade com os palestrantes e também os processos comunicacionais que envolvem o contato com a organização do evento para maiores esclarecimentos sobre a localidade receptora, inscrições, criação de sistemas computacionais para esses fins etc. Outro aspecto tecnológico é o avanço das técnicas de apresentações com vídeos modernos com imagens

múltiplas de projeções e sonorização de ponta exclusiva para cada ocasião ou evento. E as teleconferências que são utilizadas para conectar pessoas em diferentes partes do mundo sem a necessidade de deslocamento, que apesar disso, para que ela ocorra é preciso a organização de um mini evento de ambas as partes participantes dessa ação. Fato interessante é que nos anos 80, com o alavancar desse advento, imaginou-se que cairia o número de eventos presenciais. O que foi percebido ao longo dos anos constatou que essa suspeita não se concretizou, pois as pessoas ainda sentem necessidade de se encontrarem pessoalmente em eventos, de encontrar o outro, e até mesmo prestigiarem o potencial turístico da localidade sede do mesmo.

Além disso, as agências que prestam serviços de receptivo aos participantes de eventos expandiram seus serviços para além do transporte aeroporto-hotel-evento-hotel-aeroporto, ofertando uma gama de serviços mais detalhados visando a apresentação da região onde o evento está sendo realizado, ou seja, seu potencial turístico.

Um fator importante ressaltado pelos autores é o ator principal, o organizador de eventos, bem como toda sua equipe de trabalho, que desenvolvem papel primordial para que um evento aconteça com sucesso. Com isso, há uma necessidade constante de qualificação profissional, aperfeiçoamento e desenvolvimento de saberes específicos para esse fim.

Portanto, para que se realizem os eventos é necessária uma gama de fatores interligados e integrados entre si, pois são diversos serviços se unindo em prol de um mesmo objetivo. Como 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. Para isso, é preciso investir na qualidade e no grau de especialização dos serviços. (CANTON, 2002, p. 90-94).

Na visão da autora citada acima, agregar valor aos serviços, aprender, reinventar-se, investir em conhecimentos, pois o conhecimento é a base para ser criativo e para a inovação, para gerar novos processos, novos meios para o desenvolvimento da sociedade. Nesse cenário, para entender bem o poder do evento bem realizado e seus impactos sociais e econômicos, é necessário

visualizá-lo como instrumento de diferenciação e apelo, com poder integrador e catalisador de demandas.

De acordo com os estudos de Dias (2003, p. 6-9) há uma 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 a criação de riquezas e a obtenção de valor. Nesse sentido, 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 que a qualidade dos serviços prestados depende do nível de conhecimento, dos saberes de quem os prestam. Os eventos, comumente, podem ocorrer em diferentes lugares em cada edição ou ter por objetivo: locações inusitadas, e essas mudanças ambientais desafiam as competências e os saberes dos trabalhadores em eventos.

Neste cenário, a inovação e a criatividade são imprescindíveis. No que se refere à criatividade em eventos, Melo Neto (2000, p. 45) salienta que é a “(...) quebra de paradigmas, novas formas de ver o problema, busca de novas associações, a crença em novas formas (...)”.

Acompanhando essa reflexão, entende-se que o capital intelectual, o conhecimento, o fator humano, tornam-se estratégia competitiva na área de eventos, devido à necessidade constante de aplicar a criatividade para ter o fator inovação. É preciso que esse capital intelectual olhe para o outro, pratique a alteridade e as premissas do acolhimento para que haja processos contínuos de humanização na sociedade trazendo benefícios para além do econômico; para tanto, acredita-se no processo de descoberta ou aperfeiçoamento dos saberes específicos para os eventos, o que está intimamente ligado aos saberes contidos no conceito e nas categorias do acolhimento, conforme estudado e apresentado por Avena (2002, 2006, 2008).

Beni (2011, p. 93-95) ressalta como uma tendência de redirecionamento do tráfego turístico, dentre outros fatores, a participação em eventos (como congressos e convenções), em viagens programadas com ou sem as famílias dos participantes. E concordando com os autores já citados, aponta que um dos fatores que definem a inovação no turismo é o aumento da eficácia dos serviços com pessoal habilitado, especializado, capacitado; além de fatores

estruturais como mais conforto nos equipamentos receptivos, e, mercadológicos como a prerrogativa de oferecer mais pelo mesmo preço.

O processo de inovação envolve o poder de ir além da realidade, de atingir o emocional do indivíduo, a capacidade de relacionar coisas, sensibilidade de percepção do outro, imaginar hipóteses e trilhar novos caminhos com responsabilidade e credibilidade, estabelecendo parcerias entre os serviços envolvidos e trazendo vantagens competitivas para as partes envolvidas. Diante disso, Canton (2002, p. 95) trata das vantagens que os eventos proporcionam a todos os envolvidos:

- O profissional: pela possibilidade de autodesenvolvimento e ascensão;
- A organização/empresa: pela comprovação do padrão de qualidade e elevação do grau de credibilidade;
- O cliente: pela gratidão obtida com o bom serviço ou pela perspectiva de obtê-la;
- A sociedade: pela ação política e socioeconômica dos eventos junto à comunidade.

O que traz à reflexão a não possibilidade de pensar ou decidir realizar um evento sem analisar os fatores condicionantes que o cercam; porque, da mesma maneira que traz benefícios e vantagens aos envolvidos, seja de forma pessoal ou profissional, a contrapartida também pode ser negativa. Diante disso, analisar o evento em si e o próprio 'Turismo e Eventos' de forma holística e responsável, pensar em todos os envolvidos, estabelecendo claramente seus objetivos, torna-se fator primordial para o setor, a sociedade e o turismo. Como exemplificado a seguir.

O evento não pode ser visto como um fenômeno isolado dentro do processo turístico. É necessária uma política de eventos inserida no planejamento turístico das cidades, envolvendo órgãos governamentais, empresas de bens e serviços que trabalhem juntos e integrados em um planejamento estratégico, para que a sociedade participe e se beneficie dos resultados sociais e econômicos decorrentes. Dessa forma, a política de eventos deve mobilizar os valores sociais autênticos da localidade, a fim de que estes sejam sustentáveis e permanentes. (CANTON, 2002, p. 95).

Dessa forma, é importante que os eventos sempre sejam fundamentais para as cidades, representando um investimento positivo, levando em consideração as ações de melhorias com processos comunicacionais para

torná-la competitiva de forma responsável no mercado, havendo conscientização profissional do indivíduo, em processos de envolvimento e qualificação dos mesmos e, ações de políticas públicas adequadas. (CANTON, 2002, p. 95).

Com isso, para que se tenha uma visão crítica dos processos que contêm e que estão contidos nos eventos, observar alguns dados estatísticos, econômicos e projeções propiciam uma melhor visualização buscando sua importância na realidade mundial e brasileira. De acordo com o Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil, 2014, ano base 2013<sup>10</sup>, a atividade de eventos representa 4,3% do PIB brasileiro.

Embasada na fonte citada acima o faturamento total do setor atingiu a marca de R\$ 209,2 bilhões ao ano; sendo também gerador de emprego (7,5 milhões de empregos em um universo de 590 mil eventos) e fonte de arrecadação de impostos (R\$ 48,7 bilhões).

Outro fator interessante sobre os eventos é que 81% das empresas responsáveis por sua elaboração, organização e operacionalização, no Brasil, são micro e pequenas empresas;

Segundo o Diário do Turismo (2016)<sup>11</sup> **O Brasil com 292 eventos internacionais registrados no Ranking da ICCA – International Congress and Convention Association**, passou a ocupar em 2015 o 11º lugar entre os países / destinos que recebem eventos internacionais. Nas primeiras posições estão os Estados Unidos em primeiro lugar com 925 eventos, seguido da Alemanha (667), Inglaterra (582), Espanha (572), França (522), Itália (504), Japão (355), China (333), Holanda (333) e Canadá (308);

No que se refere aos dados sobre eventos, Beni (2011, p. 91) ressalta que os Turistas que viajam com a finalidade de participarem de eventos gastam em média 240 dólares e os demais turistas gastam 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. Isso demonstra que a cada dia essa

---

<sup>10</sup> II Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil. Disponível em: <http://www.abeoc.org.br/wp-content/uploads/2014/10/II-dimensionamento-setor-eventos-abeoc-sebrae/> Acesso em set. 2016.

<sup>11</sup> NAKANE, Andrea. Brasil não é mais Top Ten no ranking da ICCA. Disponível em: <http://diariodoturismo.com.br/brasil-nao-e-mais-top-ten-no-ranking-da-icca/> Acesso em mai. 2016.

atividade afirma sua importância estratégica para o desenvolvimento do turismo e do 'Turismo e Eventos'.

Apenas fazendo uma análise dos dados do setor, de seu histórico e de sua atual situação no mercado, seja voltada para a parte de humanização ou econômica, é que se tem a perspectiva da magnitude do 'Turismo e Eventos'. O autor citado anteriormente ainda ressalta que a capacidade mercadológica deve ser mais bem dimensionada e aferida a cada dia para visualizar de forma holística o dimensionamento real dos eventos para o turismo afim de melhorias contínuas.

Estabelecer melhorias nos eventos por meio da inovação e criatividade, caminhando e evoluindo conjuntamente com as aspirações ou necessidades do mercado, tendo o indivíduo como protagonista do processo, torna-se fator primordial, pois o evento se transforma num espaço de encontro, num lugar de acolhimento. Para tanto, há um constante pensar no outro, considerando a alteridade e o exercício contínuo do acolhimento por meio do seu conceito e de suas categorias principais e complementares. Por isso, estudamos a relação Turismo-Eventos-Acolhimento, cujo cerne desta relação é o indivíduo enquanto ator deste processo ou deste fenômeno social, visto que o evento se propicia a ser um espaço de acolhimento.

#### **1.4 Acolhimento: condicionantes e categorias**

*O turismo e o acolhimento estão indissociavelmente ligados.  
Quando falamos de turismo, pensamos no acolhimento.  
E sem bom acolhimento, não há turista satisfeito.  
(GOUIRAND apud AVENA, 2006, p. 139).*

A hospitalidade é um campo de estudo bastante abrangente, podendo ser abordado de diversos aspectos, por ter interpretações, e até mesmo traduções distintas entre os estudiosos deste assunto de várias partes do mundo. Da mesma forma, ocorre com os conceitos e definições de acolhimento, em que muitos acreditam distinguirem-se de hospitalidade, outros que são sinônimos, mas ainda pode estar contido nos conceitos de hospitalidade ou conter tais conceitos.

Alguns aspectos sobre a hospitalidade e o acolhimento já foram mencionados neste estudo fazendo uma relação entre Turismo, 'Turismo e

Eventos' e acolhimento, em texto com título Turismo, 'Turismo e Eventos' e Acolhimento: uma relação multirreferencial'.

No texto que segue, serão abordados alguns pontos de vista de autores, estudiosos e / ou pesquisadores, bem como será identificada a vertente adotada nesta pesquisa.

Botterill (2004, p. 254) faz considerações aos estudos sobre a hospitalidade e seu método científico-social de conhecimento. Afirma este autor que numa relação entre os estudos da hospitalidade e outros campos, a hospitalidade teve um olhar de baixo *status*, o que prejudicou seu entendimento científico; isso até a metade do século XX. Também considera a existência de controvérsias nas pesquisas sobre a hospitalidade, pois acredita que os entendimentos por parte dos pesquisadores irão derivar a partir das hipóteses abordadas por eles. E estes entendimentos são resultantes da questão epistemológica de "Como é possível entender o mundo social", visto que a hospitalidade tem origem no mundo social.

Para este autor, por pertencer ao mundo social, a hospitalidade tende a ser estudada nas abordagens positivistas, hermenêuticas e críticas. E frequentemente, em determinados países, recai aos estudos dos negócios da hospitalidade, podendo assim, prejudicar os estudos intelectuais de uma ciência social crítica.

Apenas a título de ilustração, pois não iremos embarcar nesta seara de discussões, muitos autores utilizam a palavra hospitalidade para falar sobre hotelaria, como sinônimos. É a chamada 'indústria' da hospitalidade e/ou 'administração' da hospitalidade, que também engloba os restaurantes e similares. Acredita-se que o autor se refira aos negócios da hospitalidade fazendo alusão a esses aspectos.

Ao falar sobre definições e conceituações de hospitalidade, depara-se com dois enfoques: o semântico e o comprobatório. Segundo Brotherton (2004, p. 192) as de caráter semântico são as definições oriundas de dicionários. Conforme ilustração a seguir, a hospitalidade é definida como:

Recepção e acolhimento amigável e generoso de convidados ou estranhos. (OXFORD QUICK REFERENCE DICTIONARY *apud* BROTHERTON, 2004, p. 193).

Amabilidade de receber estranhos ou convidados. (*COLLINS CONCISE ENGLISH DICTIONARY PLUS* apud BROTHERTON, 2004, p. 193).

Ato de hospedar, hospedagem, qualidade de hospitaleiro. Acolhimento afetuoso. Hospitaleiro: Aquele que dá hospedagem por bondade ou caridade; que acolhe com satisfação. (DICIONÁRIO AURÉLIO BUARQUE DE HOLANDA FERREIRA DA LÍNGUA PORTUGUESA, 2010, p. 1110).

E as definições de caráter comprobatório são oriundas de investigações acadêmicas. O autor acredita que há pouca investigação acadêmica para conceituar hospitalidade e isso acarreta limitações nas reflexões atuais sobre o assunto e pouca teorização.

Para ilustrar, seguem definições sobre hospitalidade de caráter comprobatório.

Uma troca humana contemporânea, assumida voluntariamente e concebida para aumentar o bem-estar mútuo das partes envolvidas mediante oferta de acomodação e/ou alimento e/ou bebida. (BROTHERTON, 2004, p. 202).

Hospitalidade é a interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para essa interação. (CAMARGO, 2004, p. 85).

Baptista (2002, p. 158) traz uma reflexão sobre hospitalidade, a partir da obra *Totalidade e Infinito* do filósofo Emanuel Levinas:

(...) surge justificada como um dos traços fundamentais da subjetividade humana na medida em que representa a disponibilidade da consciência para acolher a realidade do fora de si. Quando esta realidade se refere às coisas do mundo, à natureza ou aos objetos, a abertura de consciência pode traduzir-se em conhecimento, alimentação ou posse. Mas quando se refere à exterioridade testemunhada por outra pessoa, a abertura da consciência só pode afirmar-se como hospitalidade (BAPTISTA, 2002, p. 158).

Destacando também algumas dificuldades em conceituar hospitalidade devido a sua origem ter se dado desde que a humanidade se aglomerou em cidades, Grinover (2007, p. 20) acrescenta que a hospitalidade é prática exclusiva do homem, que se torna homem ao praticá-la.

Este autor também ressalta que a hospitalidade é um 'fato social total', conforme define Mauss citado por Grinover (2007, p. 20) no qual a constituição da pessoa é indissociável da dádiva e das trocas. A história da hospitalidade é

a história do homem, de seus encontros, de seus diálogos, e de tudo aquilo que ele tem criado para facilitar a aproximação com seu semelhante.

Mesmo a hospitalidade se fazendo junto à história do homem, pode ser separada em dois parâmetros de comparação e estudo.

O entendimento na cultura anglo-saxônica de hospitalidade refere-se aos aspectos da hospedagem, da alimentação, do entretenimento e dos eventos. A outra posição, mais antiga, histórica, clássica, ultrapassa o contexto claramente comercial para enfrentar o campo complexo da Sociologia e da Antropologia. Consiste ela em satisfazer as necessidades de base (fisiológicas) e as necessidades de segurança, de reconforto, de afeto, de pessoas que estejam se deslocando, por razões religiosas ou de saúde, por meio de uma relação gratuita. (GRINOVER, 2007, p. 21).

Dando continuidade à sua reflexão, este pesquisador menciona a aplicação e atuação da hospitalidade como doméstica, comercial e pública, em território urbano e rural e essa se manifesta e acontece a todo instante se adaptando e transformando-se ao contexto histórico-social-temporal; como é o fato da “monetização completa da cidade” o que pode excluir o indivíduo do seu contexto público e gratuito da relação de troca.

Estudar a hospitalidade torna-se um desafio por sua diversidade de abordagens e seus conceitos podem ser incipientes, tornando o entendimento deste vasto campo de estudo insuficiente para o entendimento abrangente deste fenômeno, bem como de sua aplicabilidade e historicidade.

A história da hospitalidade confundiu-se com a história do turismo ao longo dos anos. Grinover (2007, p. 57), citando estudiosos contemporâneos, para exemplificar, apresenta como exemplo o autor José Seydoux e seu livro *De l'hospitalité à l'accueil*, que sempre trataram da hospitalidade e do acolhimento como uma evolução do turismo, assim gradativamente houve uma instrumentalização da hospitalidade pelo dinheiro. Esta hospitalidade paga cria seus próprios paradigmas utilizando a essência da hospitalidade, suas relações com o estrangeiro na Antiguidade, que por origem deveria ser gratuita, como um dever sagrado, uma grandeza real, um dom, que apesar de ser genuíno sempre exige uma atitude extra de quem a oferece e quiçá de quem a recebe.

Da mesma forma, a hospitalidade tida como paga sempre oferta uma atitude extra para satisfazer ou superar as expectativas dos clientes; além dos

quartos limpos, informações precisas, bom humor, atenção, também se espera um *plus* como bombons ou outros mimos nos quartos. O pesquisador acredita que a evolução se deu também nos valores morais e culturais da sociedade moderna. Por isso, defende que o século XX marca a transposição da hospitalidade para o acolhimento mercantilizado.

No entanto, a comercialização da hospitalidade e o acolhimento mercantilizado não podem depreciar a genuinidade destes conceitos, pois na atualidade é difícil separá-los. Grinover (2007, p. 59) salienta a constante intenção de harmonizar o genuíno com o comercial, muitas vezes com dificuldades e barreiras para concretizar esta harmonia, mas sugere como estratégia a utilização do “acolhimento-estado de espírito das relações humanas; acolhimento-atmosfera ambiental, o acolhimento-atenção pelo outro, o acolhimento-oxigênio do turista”.

Para dar continuidade a esta estratégia, de forma satisfatória, este autor acredita numa visão global do acolhimento, embasado no conhecimento do Outro, nos processos de alteridade, respeito mútuo entre as partes envolvidas nas relações humanas e nas relações profissionais, suplantando a hostilidade.

Diante destas reflexões, Grinover conceitua acolhimento como:

O conjunto dos comportamentos, das políticas e das técnicas utilizadas para ter um bom êxito na aproximação do turista e dos hóspedes, no sentido de uma relação humana de qualidade, com o objetivo de satisfazer sua curiosidade, suas necessidades, seus gostos e aspirações, e na perspectiva de desenvolver e estimular o conhecimento, a tolerância e a compreensão entre os seres humanos. Hoje, substância principal do turismo e seu único fator humano, é o acolhimento remanescência da antiga hospitalidade adaptada à sociedade moderna, que inspira e condiciona a concepção dos equipamentos, dos serviços, da animação e da atmosfera de qualquer atividade turística. (GRINOVER, 2007, p. 60).

No turismo e nos equipamentos turísticos o desafio é proporcionar experiências únicas ao indivíduo. Desta forma, a autora Alberto (2011, p. 65-75) salienta que na relação social turística existem dois seres humanos imbricados de realidades de vida e histórias diferentes; é o que Avena (2006) denomina de contexto sócio-histórico-cultural do indivíduo; e para que o contato entre eles seja favorável é necessário mais do que apenas conhecimentos e habilidades na prestação dos serviços, depende de uma

atitude positiva genuína, facilitada pelo que chamamos de vocação ou dom. Seria mais um processo da interrelação entre o acolhimento genuíno e o comercial.

O processo comercial do acolhimento / hospitalidade tem a capacidade de envolver o cliente na relação social turística, de forma apaixonante, a partir de estratégias de eficiência na *performance* de acolhimento, superando suas expectativas e vindo ao encontro com os valores sociais, éticos e morais tanto do acolhedor quanto do acolhido (LOCKWOOD, 2004, p. 246-248).

Mesmo com a grande complexidade das relações humanas e da complexidade no planejamento de estratégias de negócios no segmento de Turismo, e pode-se aqui mencionar o segmento de eventos também, Alberto (2011, p. 65-75) acredita no fator humano como estratégia competitiva para estes segmentos especificamente. E sugere alguns saberes e atitudes necessárias para servir, tais como desenvolver percepção interpessoal, ter atitudes positivas em relação ao Outro, “preparar-se para qualquer posição, ação, reação, dúvida ou incerteza de um cliente, o que não se pode fazer com receitas prontas”, seria um esforço para evitar a robotização ou mecanização nos processos de acolhimento.

Kops (2014, p. 163-180) faz reflexões sobre a hospitalidade como um paradigma que pode mudar as culturas sociais e ressalta questões da educação para a hospitalidade.

Para esta autora os saberes são fatores positivos para as competências organizacionais, sendo reproduzidos pelos indivíduos e reestruturando a complexidade social. Em suas palavras, “a hospitalidade, como paradigma, é um referencial transversal capaz de influenciar os saberes e fazeres dos colaboradores com a formação de atitude hospitaleira”. (2014, p. 195).

Para tanto, afirma que a hospitalidade é um paradigma que envolve a civilidade e o humanismo, e que há necessidade de mudança, de quebra de paradigma para que mudem as relações humanas e a cultura. E acredita que com o advento da cultura da hospitalidade mudam-se processos para que os indivíduos aprendam a conviver.

A busca pelo sentido da vida – a busca incessante pelo significado das coisas e das relações – encontra ancoragem na hospitalidade. Por meio da hospitalidade, o nosso fazer e o

existir tomam outra dimensão. (...) O processo da hospitalidade é um processo de interdependência, em que um exerce o papel de hóspede, e o outro, o papel de anfitrião. (KOPS, 2014, p. 165).

Na atualidade, percebe-se nas sociedades a existência de um pluralismo cultural e uma diversidade de tipologias humanas, por isso, a sensibilidade social torna-se uma competência inerente à formação da cultura da hospitalidade, pois para receber é preciso ter e exercer a sensibilidade social, visto que esta consiste em perceber o Outro diante das suas próprias ações, num processo de empatia, uma sociodinâmica. Diante disso, a hospitalidade “pode ser percebida como uma competência ampla nos mais diferentes contextos culturais”. (KOPS, 2014, p. 172).

A seguir observam-se reflexões de alguns autores sobre o acolhimento e sua relação com a hospitalidade. Dentre eles estão Binet-Montandon (2011), que também faz alusão aos ensinamentos de Derrida e Kant, Lardellier (2011) mencionando a ligação do rito com o acolhimento e Boff (2005) abordando a importância do reconhecimento do Outro num convívio em sociedade.

Binet-Montandon (2011, p. 1171) também faz reflexões diferenciadas sobre o acolhimento, em que a acolhida pode ser definida como o momento inicial da hospitalidade, trazendo a questão temporal como fator essencial de relação, numa perspectiva antropológica, pois a temporalidade da acolhida é acompanhada pelos rituais de contato e passagem em que o hospedeiro acolhe à porta o estrangeiro.

Esse tempo de acolhida é atravessado pelo paradoxo de ser ao mesmo tempo o todo e uma parte da hospitalidade; ele cristaliza, com esses códigos ritualizados de tomada de contato e de iniciação com o universo do hospedeiro (...). (BINET-MONTANDON, 2011, p. 1171).

Derrida, em Binet-Montandon (2011, p. 1172), fala de outro paradoxo que envolve o termo “acolhida”, que pode surgir devido à polissemia do mesmo, em alemão pode ser remetido às palavras boas-vindas (*wilkommen*) ou a rituais de acolhida (*begrussungsrituale*). Ao pronunciar as palavras “boas-vindas” fala-se de receber, oferecer a hospitalidade, apropriando-se assim de um lugar para acolher o outro ou, pior ainda, acolhendo o outro para apropriar-se de um lugar e falar então a linguagem da hospitalidade.

Surge então o paradoxo de abertura ao outro e negação de si, ao mesmo tempo de coerção de outrem pelas imposições do hospedeiro. O motivo de tal paradoxo se destaca pela ideia de não existir hospitalidade sem acolhida e que a acolhida aviltada transgrida a ética da hospitalidade. A hospitalidade é a abertura ao outro,

(...) mas a acolhida *do* outro é uma violência ao outro e vincula de alguma forma um risco de usurpação. (...) antes de ser acolhido o homem não é somente estrangeiro aos outros, mas também estrangeiro a si mesmo. (BINET-MONTANDON, 2011, p. 1172).

Numa perspectiva antropológica, a acolhida pode distinguir-se da hospitalidade, no ponto de vista do tempo, dos códigos e dos sistemas de normas que regem o instante da acolhida e as leis da hospitalidade.

A hospitalidade implica a acolhida como momento inaugural do encontro; mas, se a hospitalidade pressupõe sempre a acolhida, uma resulta de uma lei superior da humanidade, um direito natural, um princípio ético inalienável e sagrado, a outra se traduz em modalidades práticas particulares segundo as formas jurídicas e políticas próprias a cada Estado. Essa tensão entre a lei universal da hospitalidade e as leis nacionais que regem a acolhida dos estrangeiros testemunha uma outra tensão: aquela entre o homem público e o homem privado. (BINET-MONTANDON, 2011, p. 1173).

Kant, em Binet-Montandon (2011, p. 1174), relata a diferença entre o direito de residência e o direito de visita. Nesta perspectiva, o estrangeiro em visita deve permanecer afastado dos acontecimentos, longe de desavenças, ser previsível e de princípios. Ao violar esse parâmetro, o estrangeiro hóspede se transforma no estrangeiro hostil. Já o estrangeiro com direito à residência deve ser naturalizado, incluir sua presença na permanência, e, o ato de acolher passa a permitir a inclusão do Outro, sob certas condições (leis do Estado que o recebe), no próprio lar.

Dando continuidade a essas duas questões de Kant, nos estudos de Binet-Montandon (2011, p. 1174) verifica-se uma acolhida incondicional, que surge da hospitalidade absoluta e uma acolhida condicionada característica do instrumento estatal que materializa e ordena esse ideal de hospitalidade. Tal acolhida condicionada extrai suas regras das instituições sociais e das tradições e ritos de hospitalidade particulares próprios de cada território e

também se consideram os aspectos jurídicos, culturais, e o tempo de duração da acolhida.

Para abordar questões sobre os ritos, Lardellier (2011, p. 1185) relata que a hospitalidade, por natureza, está ligada à noção de rito. Acolher consiste em dar atenção a alguém, conceder-lhe meios de se instaurar outro espaço-tempo no qual a dimensão simbólica da relação vai sobrepor-se ao caráter utilitário das trocas, um retorno ao rito ligado à tradição da acolhida; que mesmo na sociedade pós-moderna em que aparentemente os ritos tenham sofrido certo descrédito, quando se trata da acolhida há um brilho incomparável na relação com o outro.

Sob outra vertente, Boff (2005, p. 96) relaciona a hospitalidade com os mínimos cuidados humanos, em ser acolhido sem reservas. Numa interrelação entre os mínimos materiais necessários à sobrevivência e aos mínimos espirituais mais profundos do ser humano que seria a capacidade de acolher incondicionalmente, fruto de sensibilidade e compaixão, numa relação de cuidado com o Outro, num processo de solidariedade e cooperativismo o que possibilita o conviver. A existência do indivíduo se dá devido à acolhida pela sociedade; trazendo à luz a estrutura básica do ser humano.

Por natureza a hospitalidade supõe generosidade, abertura de coração, sensibilidade pelo desamparo do Outro; supõe a superação de preconceitos e o ato do acolhimento torna-se uma convivência sem constrangimentos, sem reservas e de forma incondicional.

A sociedade industrial urbana é também uma sociedade impessoal das massas. O indivíduo com sua singularidade e diferença some na multidão. As relações perdem seu caráter direto e os destinos biográficos das pessoas comuns se tornam relevantes. (BOFF, 2005, p. 109).

Para esse autor há um processo de standardização na sociedade de massa, os hábitos, as comidas, o entretenimento; por outro lado, nesse contexto de anônimos, existe a possibilidade de se visualizar como indivíduo, em seu e-mail, blog ou mídias sociais. Diante dessa situação massificada, existe a dúvida sobre as circunstâncias para o exercício da hospitalidade, visto que para tal é necessário a reciprocidade; como um dever que todos devem praticar e um direito de todos em gozar da hospitalidade, e não apenas com os

semelhantes, o que se torna uma prática comum, mas também com os diferentes, pois essa sociedade industrial de massa também é uma sociedade pluralista e de alta mobilidade.

Ainda na visão desse autor, essa pluralidade e alta capacidade de mobilidade influencia a convivência com pessoas diferentes, a olhar para o Outro que não se encaixa naquele determinado convívio social, denominado de o estranho, que carrega visões de mundo destoantes daquele determinado grupo. Da mesma forma ocorre com o estrangeiro, o visitante, aquele que representa uma cultura (etnia, língua ou outros aspectos) diferente para aquele círculo social num determinado momento. Esses preconceitos de ambos os lados perduram no inconsciente coletivo e podem impossibilitar o exercício da hospitalidade, do acolhimento incondicional.

Essa ética mínima pressupõe a acolhida do Outro como Outro, o respeito por sua singularidade e a disposição para uma aliança duradoura com ele. Esses propósitos estão contidos na ideia de hospitalidade aberta e irrestrita. (BOFF, 2005, p. 151)

Por isso, este estudioso defende uma urgência para que o ser humano tenha consciência da importância de uma visão de alteridade no convívio social, e ilustra isso com a seguinte frase: “é importante que se crie o mais rápido possível a consciência da urgência da hospitalidade”. (BOFF, 2005, p. 197).

Também resume a hospitalidade como uma disposição da alma, aberta e irrestrita, um amor incondicional que não rejeita ninguém. É simultaneamente uma utopia e uma prática.

Sob seu olhar pesquisador, é uma utopia porque almeja que o indivíduo seja acolhido independente da condição social e moral, além de ser tratado humanamente. E é prática porque cria políticas que viabilizam e ordenam a acolhida; mas por ser concreta sofre os constrangimentos e limitações das situações dadas. Diante disso, observa-se que nem sempre se consegue criar condições para uma acolhida ideal ou para formas aceitáveis de hospitalidade; mesmo assim cabe articular o utópico ideal com o concreto real, a solidariedade incondicional com a condicional para que não haja uma resignação ou indiferença perante as situações sociais, havendo uma convivência minimamente terna.

Nesse processo de convivência terna, Boff (2006, p. 22-23) afirma a necessidade de olhar para o Outro e fazê-lo próximo, aproximar-se do Outro dando-lhe primazia; e ter cuidado para com ele, ou seja, sair de si em direção ao Outro, isso se traduz nos processos de solidariedade, nos serviços prestados, na hospitalidade, e nas formas de acolhimento dispensadas incondicionalmente. Tal atitude face ao Outro faz surgir a ética nas relações, em que podemos traduzi-las como relações sociais, pessoais e comerciais.

Continuando sob seus preceitos (p. 33-47) a convivência não anula as diferenças, oriundas da pluralidade da sociedade industrial. Ao contrário, é a capacidade de acolhê-las, deixá-las ser diferentes e, mesmo assim, viver com elas e não apesar delas. É a relativização das diferenças em favor dos pontos comuns. Nesses pontos comuns há dimensões do Outro que o indivíduo não é capaz de entender, sobram arestas, perspectivas, estranhezas e, por isso, o respeito se torna algo imprescindível para o cumprimento do acolhimento, é o respeito e a tolerância pela diferença; caso contrário pode surgir a hostilidade na convivência.

Neste contexto de abordagens sobre o acolhimento, nos aprofundaremos nos estudos realizados por Avena (2006, 2002), que tem por base as premissas dos ensinamentos do autor francês Gouirand (1994). E este trabalho segue a linha de reflexão e investigação de tais autores. Assim, para melhor elucidar os ensinamentos dos mesmos, segue o conceito de acolhimento.

Um ato voluntário que introduz um recém-chegado ou um estranho em uma comunidade ou um território, que o transforma em membro desta comunidade ou habitante legítimo deste território e que, a este título, o autoriza a beneficiar-se de todas ou parte das prerrogativas que se relacionam com o seu novo status, definitivo ou provisório.  
(GOUIRAND *apud* AVENA, 2006, p. 140).

Apresenta-se também o conceito semântico de acolhimento:

Ato ou efeito de acolher; recepção, atenção, consideração, refúgio, abrigo, agasalho. (DICIONÁRIO AURÉLIO BUARQUE DE HOLANDA FERREIRA DA LÍNGUA PORTUGUESA, 2010, p. 42).

Avena (2006, p. 130) afirma que existem poucos estudos sobre o acolhimento no Brasil e que há uma tendência em considerar o acolhimento sinônimo de hospitalidade. Porém, em seus estudos, estabelece uma distinção entre os dois termos e ressalta que a hospitalidade está contida no acolhimento.

Este autor também faz uma significativa reflexão sobre o papel do indivíduo nos processos de acolhimento. Ressalta a importância de que quem acolhe observe o Outro com empatia, ou seja, o trate como gostaria de ser tratado e crie no ambiente de acolhimento, seja em qualquer equipamento turístico ou evento, condições para que se sintam realmente acolhidos.

Assim como salienta a importante relação existente entre o acolhimento e o servir, em que permanecem intimamente ligados, num processo de “servir acolhendo”. Desta forma, se estabelece uma troca comercial satisfatória para ambas as partes, o acolhido e o acolhedor. Aqui, é importante apontar que o servir não pode ser analisado pelo aspecto distorcido da subserviência, mas acima de tudo, pode e deve ser considerado no processo de estar a serviço do Outro, de satisfazer suas necessidades e anseios num processo de acolhimento.

De forma complementar Guerrier e Adib (2004, p. 380) abordam questões sobre a imagem que o indivíduo tem dos funcionários que trabalham para exercer o acolhimento. Em quaisquer equipamentos turísticos, estes carregam o estigma de que são de baixa escolaridade ou especialização e que suas funções são de baixo *status*. Outro aspecto seria o exemplo das chefias dos processos de acolhimento que pode influenciar na qualidade do acolhimento ofertado.

O homem é um ser social e tem a necessidade de se relacionar com os demais. Quando estão em viagem, sejam por quaisquer motivos, negócios, férias ou lazer, essa necessidade de relacionar-se fica em evidência, por isso, as emoções humanas ficam sensíveis e por consequência a necessidade de ser reconhecido e acolhido torna-se latente ou até mesmo essencial. Conforme ilustra a citação a seguir:

Considera-se o acolhimento uma necessidade natural, biológica e social. Todos os encontros de pessoas implicam um acolhimento. Em todo lugar, sempre, há a necessidade de

acolhimento e a vida moderna exacerba essa necessidade. (AVENA, 2006, p. 142).

Quando aborda questões sobre os lugares de acolhimento, Avena (2006, p. 143) traz a reflexão sobre a primeira impressão que o indivíduo cria deste lugar de acolhimento, que pode ser boa ou má, e depende da qualidade do serviço prestado e do acolhimento ofertado. Para inverter uma má impressão é um processo mais delicado e complicado, pois o homem viaja imbuído de anseios e expectativas. “Esse homem em viagem não é o mesmo homem do seu ambiente habitual. E, sobretudo, quando retorna de uma viagem não é o mesmo de antes (...)”.

Podem ser considerados como lugares de acolhimento: as cidades, eventos, hotéis, equipamentos turísticos diversos, etc.

Para falar da cidade como lugar de acolhimento Dencker *in* Grinover (2007, p. 16) relata que para os habitantes, os autóctones, ela desperta vários sentimentos, sendo caracterizada como um lugar de memória. Já para os turistas é vista como um espetáculo a ser contemplado, vivenciado, experienciado, tanto que surge o desejo, a necessidade de fixar a imagem em fotografias. Assim, a cidade que está recebendo o turista ou o participante de eventos pode orientá-los, o fazendo de forma acessível e agradável, tornando-se hospitaleira.

Esta autora também salienta outra face, pois no turista ao chegar numa cidade desconhecida, pode haver o sentimento de receio, de estranheza relativa ao novo local, o que pode se tornar um processo hostil. Essa busca pela cidade hospitaleira é uma utopia necessária para o bem-estar deste turista. A hospitalidade urbana pode ser pensada para além do acolhimento mercantilizado e da mera prestação de serviços, pode ser vista como relações de alteridade, de vínculos e reconhecimento do outro, o que contribui para o desenvolvimento das cidades e o bem-estar social.

Ainda nas reflexões de Avena (2006, p. 142-150) o acolhimento abrange uma gama de elementos consideráveis, tais como, o servir, receber, aceitar, recepcionar, reconhecer, cuidar... Estes elementos são composições para ofertar um acolhimento de qualidade e tem por finalidade satisfazer as expectativas do cliente, do turista, do participante de um evento. Diante disso,

classifica-se em categorias principais e complementares do acolhimento, que serão explicitadas a seguir.

As categorias principais são: o reconhecimento, a hospitalidade e o cuidado.

– Reconhecimento: o viajante deseja ser reconhecido e respeitado como um ser humano, ser desejado, quer ter a atenção de direito por causa do *status* que pensa possuir; e, a agressividade, a decepção, a insatisfação pode surgir quando tem que solicitar esta atenção de quem o acolhe;

– Hospitalidade: “é um conceito que histórica e antropologicamente acompanha o homem e é o que transforma o estranho em hóspede” (p. 145). É a preocupação com o conforto e segurança do indivíduo. No turismo e em eventos, a hospitalidade vai além de meramente prestar um serviço, ela engloba características da hospitalidade antiga ou genuína, como o próprio “reconhecimento, proteção, aceitação que são talvez a sua essência e que são totalmente gratuitas por sua natureza subjetiva”;

– Cuidado: consiste em nortear o indivíduo em seu primeiro contato, ofertando-lhe informações e serviços para tanto, e assim, se sinta recebido, localizado e confortável naquele ambiente de contato, naquele lugar de acolhimento. Importante salientar que as necessidades são individuais e de acordo com a personalidade e anseios de cada pessoa.

Já as categorias complementares são: o sorriso, o local do acolhimento, o perfil e a formação do pessoal para o acolhimento.

– Sorriso: é um elemento que torna o acolhimento personalizado, excluindo o processo robótico no contato social. “Ele diz, ele clama: ‘Eu estou feliz de ver/receber você’”. (...) “Ele é a primeira resposta às expectativas do viajante, ele é o sinal de reconhecimento”. (...) “sinal de ‘cuidado’”;

– Local do acolhimento: a preparação do lugar de acolhimento também é fator preponderante no acolhimento, pois ser acolhido em um ambiente agradável faz a diferença e remete a boas lembranças deste acolhimento, ou seja, indo para além das relações apenas entre os indivíduos e levando em consideração a relação do indivíduo com o espaço. Para tanto, Avena (2006; 2002) elenca alguns aspectos para com o local de acolhimento que devem ser observados com afinco. Dentre eles pode ser citado: o equilíbrio

das dimensões do espaço do lugar de acolhimento, fazendo o equilíbrio entre espaço, homem e função. “A decoração, a iluminação, a higiene, a limpeza e a manutenção dos espaços, os odores, os sons (a música), o conforto sensorial, representado por estímulos agradáveis”. (...) “O ambiente tem sua linguagem”;

– Perfil e a formação do pessoal para o acolhimento: deve haver uma interação entre o pessoal para acolhimento, o lugar de acolhimento e os desejos e expectativas do cliente. Pois, “quem acolhe é parte integrante do espaço e da atmosfera onde ocorre o processo de acolhimento”. A pessoa que acolhe deve possuir algumas qualidades essenciais para exercer tal tarefa, e pode ser mencionada a inteligência emocional, a elegância falada e gestual, e a disponibilidade para acolher o Outro.

Os autores sociais, ou seja, as pessoas que acolhem são agentes dos processos de acolhimento, e responsáveis pela transformação destes processos visando à qualidade dos serviços no turismo, bem como em eventos. Para tanto, são necessárias quebras de paradigmas conceituais sobre o tema acolhimento / hospitalidade e quebra de paradigmas também na aplicabilidade dos processos, nos atos de receber o Outro e nos saberes necessários para fazer isto, ou seja, investir no conhecimento para o saber-fazer.

Com alusão ao *fake* de Gotman (2011) e ao saber-fazer performático para venda de Lyotard (2011), refletimos sobre a virtualidade dos eventos, fato comum da pós-modernidade que vai de encontro aos preceitos deste estudo que observa o evento como meio de estabelecer encontro e acolhimento entre os indivíduos em prol do conhecimento.

### **1.5 O Saber-fazer para a reflexão de fenômenos sociais**

*(...) Estar, sim, perto do cotidiano, do presente, mas visando a interpretação da emoção e da ciência, da paixão e da inteligência, do sonho e da prática, de forma que a poesia possa vir a ser a flor espontânea do mundo futuro.  
(BARBOSA in LYOTARD, 2011).*

Este texto traz conceitos e reflexões sobre o saber-fazer, devido à abordagem deste elemento na pesquisa empírica como forma de melhor abrangência de interpretação do estudo de caso. E serão abordados três

autores: Jean-François Lyotard (2011), Paulo Freire (1996) e Philippe Perrenoud (2001), por acreditar na junção propositiva de seus ensinamentos.

Mesmo estes autores sendo considerados de linhas acadêmicas distantes, podem-se identificar aspectos coincidentes em seus pensamentos como a importância dos saberes para o desenvolvimento do indivíduo como ser social e profissional, reconhecido culturalmente e agente de transformação. Também se percebem as discussões semelhantes quanto aos saberes eruditos, acadêmicos, epistemológicos e os saberes do senso comum, empíricos, ingênuos.

Paulo Freire (1996) é considerado, por pesquisadores, como precursor dos pensamentos que envolvem o saber e fazer-práticas-saberes. Mesmo que os seus estudos abordem questões voltadas à formação de professores, cabe refletir numa empreitada voltada à transposição de seus ensinamentos sobre o saber-fazer para a temática deste estudo.

Sob a ótica interpretativa de uma linha de acadêmicos, percebe-se que a obra de Philippe Perrenoud (2001) aborda aspectos sobre uma vertente mais fechada, tida como reducionista, visando às competências dos indivíduos.

Já Jean-François Lyotard (2011) apresenta-se com uma vertente pós-modernista e procura romper com as estruturas existentes. De uma forma geral entende que o indivíduo se limita a procurar saberes performáticos e questiona qual o valor que de fato isso tem para o indivíduo e para a sociedade.

Neste estudo serão considerados os ensinamentos dos três autores, não de forma contraditória ou excludente, mas sim de forma complementar beneficiando-se de vertentes diversificadas, visando uma ruptura epistemológica para a interpretação do fenômeno social complexo estudado.

Diante disso, Freire (1996, p. 18) relata a importância da crítica, de pensar a prática criticamente e ter uma aproximação epistemológica, dando mais inteligência à prática, o que pode tornar o indivíduo mais aberto à mudança, capaz de mudar-se e promover-se, transformando a “curiosidade ingênua em curiosidade epistemológica”. Ou seja, a questão do saber-fazer é uma prática criticada, prática refletida com esses elementos.

É pensando criticamente a prática de (hoje) ou de ontem que se pode melhorar a próxima prática. O próprio discurso teórico,

necessário à reflexão crítica, tem de ser de tal modo concreto que quase se confunda com a prática. (FREIRE, 1996, p. 18).

Também relaciona a identidade cultural do indivíduo como fator considerável na aprendizagem, no desenvolvimento ou implemento dos saberes como influência positiva ou não nos fazeres deste indivíduo trabalhador. Esta relação se aproxima dos estudos de Avena (2006) sobre a influência do contexto sócio-histórico-cultural na formação dos sujeitos.

Assim, Freire (1996, p. 18) ressalta que em quaisquer situações de relação com o outro, principalmente nos processos que envolvem aprendizado, saberes e fazeres os sujeitos devem se assumir perante seu contexto sociocultural.

Assumir-se como ser social e histórico, como ser pensante, comunicante, transformador, criador, realizador de sonhos, capaz de ter raiva porque capaz de amar. Assumir-se como sujeito porque capaz de reconhecer-se como objeto. A assunção de nós não significa a exclusão dos outros (FREIRE, 1996, p. 18).

Visto que a identidade cultural dos sujeitos pode influenciar nos processos de saber-fazer, fazer-saber e suas mudanças na sociedade, assim observam-se a seguir, definições e reflexões sobre os saberes.

O saber é definido como o conjunto de conhecimentos que apresentam certa unidade em virtude de suas fontes ou de seu objetivo. Os saberes ou os conhecimentos são tidos como representações que aspiram à verdade, à objetividade e à exatidão; estes podem variar de uma sociedade ou de uma época para outra; da mesma forma que são raros os conhecimentos considerados unanimemente válidos. Portanto, se se considerarem os conhecimentos fundamentados, existem os conhecimentos controversos, colocados em dúvida, em vias de serem retificados ou abandonados, ou emergentes, ainda não confirmados. (PERRENOUD, 2001, p. 148).

Segundo o dicionário *Hachette de la Langue Française apud Perrenoud* (2001, p. 147) o saber é um conjunto de conhecimentos adquiridos por meio da aprendizagem ou da experiência. E o conhecimento é uma ideia exata de uma realidade, de sua situação, de seu sentido, de seus caracteres e de seu funcionamento. Saber e conhecimento são intercambiáveis.

Para Lyotard (2011, p. 36) ao termo saber “misturam-se ideias de saber-fazer, saber-viver, saber-escutar, etc.”. O saber é “aquilo que torna alguém

capaz de proferir bons enunciados denotativos, prescritivos, avaliativos...”. O saber permite boas *performances* de discursos, como conhecer, decidir, avaliar, transformar. E uma de suas principais características é a formação de competências no indivíduo, que “é a forma única encarnada em um sujeito constituído pelas diversas espécies de competências que o compõem”.

Este autor vai além e afirma que o saber:

Trata-se então de uma competência que excede a determinação e a aplicação do critério único de verdade, e que se estende às determinações e aplicações dos critérios de eficiência (qualificação técnica), de justiça e/ou de felicidade (sabedoria ética), de beleza sonora, cromática (sensibilidade auditiva, visual), etc. (LYOTARD, 2011, p. 36).

De acordo com Perrenoud (2001, p. 148-158) existem dois tipos de saberes: os eruditos, que são os saberes científicos, da academia e, também, os oriundos de escolas, instituições, centros de pesquisas aplicadas; e os saberes de experiência, ou de senso comum, que são construídos graças à experiência, e não à formação. Este autor também relata a importância de um não se opor ao outro e se complementarem em momentos e campos específicos, sem se eliminarem e sim criando uma ponte entre os dois saberes. Os ofícios, por muitas vezes, se baseiam em constatações pragmáticas até que os saberes científicos progridam e expliquem esses saberes empíricos, os saberes de experiências muito antigos, ou ainda, os saberes do senso comum; podendo afirmá-los ou negá-los.

Esta assimetria tende a aumentar quando o pesquisador toma os saberes de senso comum como objeto ou fonte de inspiração, ou seja, apropriando estes aos saberes eruditos. Diante disso, percebe-se que isso se dá principalmente nas disciplinas mais orientadas para a ação; verifica-se a vocação das ciências humanas em teorizar as práticas dos indivíduos e grupos, assim como suas representações, ideologias e seus saberes, bem como usar o senso comum para construir hipóteses ou conceitos; e pesquisadores podem criar uma epistemologia do conhecimento dos praticantes e aproximar tais processos aos procedimentos científicos. (PERRENOUD, 2001, p. 148-158)

Para este autor os praticantes dos saberes sabem: porque fazem, o que fazem e porque seus afazeres dão certo. Levando em conta diversos fatores singulares que vão além do *savoir faire* ou de “uma mãozinha” meramente

prática. Como o professor que acalma seus alunos de forma exemplar. O cozinheiro que produz a refeição complexa em sua cozinha. O trabalhador de turismo de eventos que exercita os preceitos do acolhimento de forma ímpar.

Essa importante característica dos saberes que é sua afinidade com os costumes, também assinalada por Lyotard (2011, p. 36-37), traz o consenso que circunscreve o saber e determina ou distingue aquele que sabe daquele que não sabe “(o estrangeiro, a criança)” é o que constitui a cultura de um povo. Neste caso, defende que o saber pode ser compreendido como formação ou como cultura, baseando-se em descrições etnológicas.

Supondo-se assim, diversas competências estão envolvidas na “unidade de tradição” (o saber tradicional, habitual, *coutumier*) e não se dissociam em qualificações que seriam objeto de inovação, debates e exames específicos. Não podendo, desta forma, se dissociar o saber entre “primitivos e civilizados”; entre o “pensamento selvagem” e “pensamento científico”. (LYOTARD, 2011, p. 37)

Nessa perspectiva, seguindo a reflexão de Perrenoud (2001, p. 148-158), nas profissões plenas, há muito tempo, o domínio dos saberes eruditos (mesmo amplos e voltados para a ação), não são suficientes para garantir as competências, sendo necessário levar em conta o chamado *Habitus* (“a ajuda, arte, maneira, aspecto, inteligência”) e os saberes não eruditos, mesmo que sejam aqueles construídos gradativamente pelo indivíduo ou transmitidos pelo ambiente profissional.

De acordo com o autor referido acima se percebe que ao final do século XX, houve a evolução dos saberes eruditos, o que leva a reconhecer seus limites e a ter consciência que as competências dos profissionais não se resumem à aplicação dos saberes teóricos ou por saberes adquiridos gradativamente; procura-se relacionar as lições dos saberes comuns, das experiências adquiridas de forma profissional aos saberes eruditos, tornando a experiência mais densa e menos errática. Num processo de articulação desses conhecimentos declarativos e procedimentos eruditos e a estimulação da reflexão sobre a prática, valorizando assim, ambos os saberes e abrindo novos horizontes ao conhecimento.

Ao falar de competências, Perrenoud (2001, p. 167-169) relata que estas “são inferidas a partir de uma observação das atividades realizadas nas

situações de trabalho”. Há uma inclinação em tentar definir competência humana a partir de atos universais como falar, agir, pensar, decidir, antecipar, ou a competência linguística de seduzir por meio das palavras, o que provoca efeitos nas relações sociais cotidianas. No entanto, esse autor traz a proposta de conceituar a capacidade do indivíduo em reagir de forma assertiva às diferentes situações; ao invés de elencar uma lista de competências.

Tal reação assertiva varia de acordo com cada profissão, podendo ser imediata, como pilotos e cirurgiões, ou tendo mais tempo para a reflexão da situação para tomar decisões.

No caso de profissões humanistas, como o trabalhador do setor de eventos ou de qualquer atividade turística, coexistem as duas vertentes. Uma em que terá condições de reflexão, permitindo planejamento prévio, outra, em circunstâncias de interação, que terá que tomar a decisão assertiva de imediato. Para ilustrar, pode-se falar da equipe de montagem dos equipamentos audiovisuais de um evento, em que podem planejar minuciosamente quais equipamentos seriam mais adequados para determinado evento ou ocasião de acordo com sua finalidade, local e público-alvo. No caso da outra vertente, de interação *face-to-face*, observa-se a ação do recepcionista dando informações a um participante do evento sobre a cidade sede e a programação do evento.

Segundo Perrenoud (2001, p. 167-169) o profissional competente é aquele capaz de reagir adequadamente no lapso do tempo deixado pelas circunstâncias da ação. A resposta deve surgir sem hesitação, porém, o autor aponta que essa resposta não deve ser maquinal e nem estereotipada.

Para esses casos em que os profissionais precisam agir na urgência, a alternativa é investir na antecipação e na análise; ou seja, observando as operações, refletindo nas hipóteses relacionadas ao curso do acontecimento e às possíveis reações, o que aumenta as chances de reagir de forma adequada e rápida ao mesmo tempo.

Este autor relata que a competência profissional se baseia no fato do indivíduo agir com discernimento para dosar o tempo útil de ação, ao tempo de reflexão e aos riscos que a operação acarreta para evitar os erros. Dessa forma, conduzir a situação de forma assertiva e agir sem automatismos. Talvez esse seja o maior desafio, pois não há nenhuma “competência universal de

dosagem ótima da rapidez da ação e da reflexão em qualquer situação”. (PERRENOUD, 2001, p. 176).

No mundo social, cada palavra, gesto, ação modificam o contexto da situação e, frequentemente, exigem uma reordenação do fluxo ou ruptura imediata. Constantemente nos deparamos com situações complexas, instantâneas ou microssituações, ou seja, situações constantes ligadas entre si que representam uma unidade de lugar, tempo e a própria ação. O que remete à competência “do que deve ser feito” imediatamente ou num processo mais global admitindo reflexões. De uma forma geral, os atores sociais tendem a ter sagacidade extrema para controlar a situação na qual estão envolvidos. No entanto, para Perrenoud (2001, p.177), mesmo o ator tomando a iniciativa (fazendo junção de diversas informações e saberes) não controlará totalmente a ação / situação.

Geralmente, é exigida do profissional a competência para antecipar e a competência para improvisar cada vez que a antecipação não for suficiente. Sendo assim, Perrenoud (2001, p. 178) considera necessária uma dupla qualificação. O que demonstra certo poder do ator perante a situação, mas como já foi dito, não o controle absoluto da ação e sim, da forma assertiva para direcionar a situação. Da mesma forma que a competência remete a uma situação bem sucedida de uma determinada cultura em particular, pois varia de acordo com a sociedade e comunidade inseridas num determinado local e tempo.

Por conseguinte, é importante compreender de onde vêm os saberes dos profissionais e como se reúnem os saberes de diversas fontes. E, a grande questão da disseminação dos conhecimentos é a compreensão de como os indivíduos utilizam os saberes em determinadas situações; por isso, nesta reflexão, Perrenoud (2001, p. 184-186) acredita que todos os saberes são de ação, para agir corretamente perante as situações.

Neste contexto, Lyotard (2011) menciona o papel das universidades junto aos saberes teóricos e práticos da comunidade e do indivíduo, como uma fonte de saber, além de abordar em seus estudos aspectos sobre o poder dos saberes e como isso pode influenciar no cotidiano das sociedades.

Com isso, Lyotard (2011, p. 126) acredita que a modernização das sociedades aconteça pelo viés técnico-científico e que o acesso à revolução

industrial esteja no desenvolvimento de saberes. As sociedades periféricas só terão acesso aos saberes se os governos atribuírem às instituições de saber – como as universidades – a tarefa de aprimoramento de pesquisadores e professores. Isso trará uma transformação social, mesmo que de forma lenta e gradual.

Na visão do autor, os saberes tornam-se algo de tamanho poder que se transformam em moeda de troca, saber performático ou não, são produzidos para serem vendidos, visto que os conhecimentos podem ser usados para a manutenção da vida cotidiana, otimizando a força de trabalho.

Ainda na visão deste autor (2011, p. 58-64), os saberes científicos são direitos de todos e, isso não consiste apenas na aquisição de conhecimentos pelo indivíduo, mas na formação de um sujeito pleno, legitimado do saber e da sociedade. O saber não é mais o sujeito, ele está a seu serviço, permitindo que governe a si mesmo. Independente de quaisquer relações conflitantes ou de oposição ou confirmação entre as universidades, o estado, os saberes e os indivíduos numa sociedade.

Tal transmissão do saber científico para todos, se dá de forma positiva se for a partir da contribuição ótima do ensino superior ao melhor desempenho do sistema social. Que deverá formar competências que sejam indispensáveis ao que o sistema social exige visando sua coesão interna, melhoria de *performances* e aperfeiçoamento permanente, alargando assim o horizonte da vida profissional e entrosando experiência técnica e ética. (LYOTARD, 2011, p. 88-90).

Portanto, o mesmo autor (2011, p. 92) volta a ressaltar que o principal interesse pelo saber é o poder que ele traz e, por isso, a mercantilização do saber torna-se uma questão comum. Observa-se um vasto mercado de competências operacionais e indaga-se se os detentores desses saberes serão objetos de ofertas e disputas. Observa-se também que as competências vão além de transmissão de informações e bancos de dados, pois estas devem ser ordenadas estrategicamente para se tornarem eficientes.

Dando continuidade as reflexões de Lyotard (2011, p. 94-111), para ocorrer o aumento da eficiência, de competência igual, na produção do saber, e não mais apenas em sua aquisição, e sem segredos científicos, seria interessante levar em consideração a imaginação para a inovação. Haja vista,

que o ensino deve assegurar além da reprodução das competências, seu progresso; sendo necessário que a transmissão do saber fosse também para além da transmissão de informação e sim que comporte a aprendizagem de procedimentos capazes de não isolar a organização tradicional dos saberes, da mesma forma não permitir que os saberes tradicionais isolem outros saberes; estabelecendo assim uma interdisciplinaridade, opondo-se ao chamado “empirismo apressado”. Levando em consideração o trabalho em equipe na melhoria dos desempenhos e *performances*, e a produção do saber (pesquisas) e não apenas a transmissão do saber.

Por fim, para maior entendimento do contexto abordado, este capítulo que engloba a fundamentação teórica desta pesquisa se subdividiu em cinco itens: 1.1 Turismo, ‘Turismo e Eventos’ e acolhimento: uma relação multirreferencial; 1.2 Turismo em evolução: trajetória conceitual e SISTUR; 1.3 Histórico e evolução dos eventos como possibilidades de encontro; 1.4 Acolhimento: condicionantes e categorias; 1.5 O saber-fazer para a reflexão dos fenômenos sociais.

O primeiro item traz a inter-relação e aspectos introdutórios dos campos de estudo Turismo, Eventos e Acolhimento, além da distinção da postura epistemológica escolhida e escrita acadêmica dos termos Turismo e ‘Turismo e Eventos’ utilizados no decorrer do trabalho.

O próximo item aborda ampla explanação sobre a evolução dos conceitos de Turismo, inclusive o conceito atual utilizado pela OMT, e traz o novo modelo hologramático do SISTUR (Beni e Moesch, 2015), em que para este trabalho observa-se o Turismo como fenômeno social complexo, um Turismo ecossistêmico.

Dando continuidade a este raciocínio, o item seguinte aborda o histórico e evolução dos eventos como a história dos encontros da humanidade. Traz os eventos permeando o Turismo ecossistêmico, o evento como uma experiência turística, como espaço de encontro (MELO NETO, 2000) e acolhimento. Na tentativa de que os eventos sejam investigados e compreendidos de forma científica. (LEMOS, 2002).

Para relacionar os eventos e o acolhimento, o penúltimo item faz um levantamento sobre aspectos da hospitalidade, aprofundamento conceitual, campo de estudo e transposição para as premissas do acolhimento, suas

categorias e condicionantes, com base nos estudos de Avena (2002; 2006; 2008).

O último item faz uma reflexão sobre os saberes, seus conceitos e a importância deles para os três campos mencionados nos itens acima, Turismo, Eventos e Acolhimento, tanto os saberes eruditos quanto os de senso comum. Para o empoderamento do sujeito e aprimoramento das relações sociais, especialmente nos eventos.

Portanto, o levantamento teórico do capítulo em questão é a base para as análises e interpretações da pesquisa de campo deste estudo.

No capítulo subsequente, intitulado Caminhos metodológicos, serão apresentados os delineamentos da pesquisa, embasados nos estudos de diversos autores a fim de elucidar questões sobre os estudos metodológicos nas ciências sociais especialmente nos campos do Turismo, Eventos e Acolhimento, deste estudo.

## CAPÍTULO 2 - CAMINHOS METODOLÓGICOS

*“A exuberância, a abundância, a riqueza das práticas sociais proíbem concretamente sua análise clássica por meio de decomposição-redução. Esta é provavelmente uma das razões da reabilitação contemporânea do termo complexidade”.*  
(ARDOINO, 1998, p. 26)

### 2.1 Delineamentos da pesquisa

Para a análise das relações entre o Turismo, Eventos e os Saberes dos indivíduos para os processos de Acolhimento foi utilizada a pesquisa qualitativa como abordagem metodológica; o nível é de uma pesquisa exploratória com fases interpreto-explicativas; o modo de investigação também denominado de parte morfológica foi o estudo de caso; como procedimento técnico utilizaram-se um formulário de observação participante, a realização de entrevistas, com dois formulários estruturados e a aplicação de dois questionários; em uma perspectiva embasada na multirreferencialidade, ou seja, método multirreferencial com utilização da bricolagem e do brico-método, que permite uma visão holística dos fenômenos relacionados às práticas sociais e uma descrição mais apurada da realidade social, ou seja, uma visão social processual da prática sociológica. Conforme ilustrado no quadro síntese da metodologia (Quadro 4) e descrito nas abordagens e indicações deste capítulo.

Quadro 4: Quadro síntese da metodologia

<b>METODOLOGIA</b>	
TIPO DE PESQUISA	Abordagem qualitativa.
NÍVEL	Pesquisa exploratória e interpretativa.
MODO DE INVESTIGAÇÃO/ PARTE MORFOLÓGICA	Estudo de caso de um evento.
PROCEDIMENTO TÉCNICO	-Formulário de Observação participante; -Realização de entrevistas, utilizando formulário estruturado, com atores sociais representativos no evento: promotor do evento e representante da empresa organizadora do evento; -Aplicação de questionário com os trabalhadores (recepcionistas de eventos) e participantes do evento.
MÉTODO	Multirreferencial. Utilização da Bricolagem e do Brico-Método.

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

### **2.1.1 Tipo de pesquisa: qualitativa**

A pesquisa qualitativa remete a um espaço de práticas diversificadas e múltiplas. Nessa perspectiva, Groulx (2008, p. 95-99) salienta o favorecimento do emprego de novas perspectivas sobre o social e a produção de interpretações dos contextos das situações; quando voltada às práticas profissionais e institucionais reconhece seus problemas e propõe intervenções para resolvê-los. Introduce a questão do poder no estudo das questões sociais, por meio da análise das construções das representações sociais e dos processos pelos quais determinadas definições conseguem se impor e ser socialmente reconhecidas como legítimas. Dessa forma, força a repensar o estudo das necessidades segundo especificações socioculturais dos meios de vida; em que os sujeitos interpretam sua situação, concebem estratégias e mobilizam recursos, o que implica temporalidade da ação e dinâmica das situações.

Fazendo relações entre as questões sobre o procedimento qualitativo e os mecanismos institucionais e profissionais, Groulx (2008, p. 102) ressalta que tal procedimento traz uma nova visão, novos questionamentos, permitindo reconceituar as problemáticas sociais, ou seja, neste caso, para este recorte de estudo, o “Turismo de Eventos”, visto como lugar de encontro, como uma problemática social e não apenas como um lugar de fluxo turístico e de pessoas, visando assim, uma concepção diferente.

Tal constatação do autor sobre novas visões do procedimento qualitativo ocorre devido a um questionamento mais centrado nos processos do que nas causas, mais nas estratégias do que nas variáveis, nas representações do que nas determinantes, ou seja, a pesquisa qualitativa propõe um distanciamento das categorias administrativas, podendo assim, realizar um reexame. Em muitos casos, leva a indagações separando a cultura organizacional e o vivido das populações envolvidas. O que torna este procedimento de pesquisa mais pertinente para observar e analisar estratégias emergentes nas organizações e nos processos de reais decisões.

Corroborando com esta visão, Denzin e Lincoln (2006, p. 17) consideram a pesquisa de cunho qualitativo um campo de investigação que situa e localiza o observador no mundo; envolve estudos de uma variedade de materiais empíricos e um conjunto de atividades interpretativas. É nesse cenário que

caminha o desenrolar desta dissertação, sua análise de campo e *locus* da pesquisa.

A escolha da abordagem citada também é justificada pelo embasamento dado por Minayo (1994, p. 22), pois “trabalha com um universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos fenômenos e dos processos”. Desta forma, responde a questões muito particulares, e que não podem se prender a interpretações quantificáveis, e sim, a importância de sua existência e suas interpretações.

### **2.1.2 Nível da pesquisa: exploratória e interpretativa**

Mediante outras possibilidades de interpretações de pesquisa, a que mais se adequa à realidade desta é a pesquisa exploratória e interpretativa, na qual apresenta uma fase inicial de nível exploratório para saber da existência do assunto pesquisado, e no seu desenvolvimento fases interpretativas a partir das categorias analíticas.

A pesquisa exploratória se fez necessária, pois o estudo aborda um tema novo e permite aprimorar ideias de um assunto pouco explorado, a partir da literatura existente, entrevistas com pessoas experientes e análise de exemplos similares (eventos teste).

E interpretativa porque será interpretado e explicado se o evento estudado apresenta elementos para responder ao problema de pesquisa à luz do conceito do acolhimento.

### **2.1.3 Modo de investigação: estudo de caso de um evento.**

Nesta dissertação os fenômenos e os significados estudados se baseiam nesses procedimentos de pesquisa, cujo foco são seus processos e significados, como já mencionado, não havendo necessidade de interpretações estatísticas, da mesma forma que o universo não é probabilístico, visto que a abordagem e o delineamento da pesquisa será o estudo de caso.

O estudo de caso segundo Yin (2001, p. 32) é uma investigação empírica que investiga um fenômeno dentro de seu contexto de vida real. Possui característica tecnicamente única, pois se baseia em várias fontes de

evidências. No entanto, os estudos teóricos e os resultados e análises que serão obtidos, visto que terão por foco os sujeitos que atuam e operacionalizam os eventos, podem ser tomados como parâmetros para outros estudos na mesma localidade ou em outras.

Dando continuidade aos conceitos sobre o estudo de caso, Bruyne (1982, p. 227) reforça que este não deve se limitar a uma descrição, mas apoiar-se em conceitos, ser guiado por um esquema teórico que serve de direcionamento para a coleta de dados, para então assegurar a pertinência e a interpretação dos dados reunidos.

Para tanto, esta parte, a morfológica, consistirá no estudo de caso do Evento L, no qual serão aprofundadas as questões de pesquisa, permitindo o conhecimento em profundidade dos processos e relações sociais. Faz-se importante salientar que este evento foi escolhido por questões de facilidade de acesso às informações necessárias ao desenrolar do projeto e, por englobar características delineadas para o foco da pesquisa, como congresso técnico-científico, de grande porte, realizado em Brasília. Isto por considerar-se que o congresso é um dos eventos que demanda maior complexidade em sua organização, conforme mencionado na literatura sobre eventos. Segundo Nakane (2013), o congresso teria uma equipe de trabalhadores diversificada o que daria uma visão ampla sobre suas características e seus saberes. A descrição detalhada do Evento L se encontra no item 2.3. deste capítulo.

#### **2.1.4. Procedimentos técnicos para a coleta de dados: observação participante, entrevistas e aplicação de questionário.**

A técnica do estudo de caso, segundo Bruyne (1982, p. 225), aponta como característica reunir uma grande quantidade de informações e detalhes, com a finalidade de apreender a totalidade de uma situação. Por isso, recorre a diversas técnicas de coleta das informações (observações, entrevistas, documentos, etnografias). Neste trabalho, o caminho metodológico a ser percorrido, como procedimento técnico de coleta de dados, será a realização de observação participante, de entrevistas com atores sociais representativos, além de aplicação de questionários, como consta detalhamento ao longo do texto.

A coleta dos dados por meio de observação participante consiste em observar a realidade para obter informações sobre o evento pesquisado, por meio de um formulário estruturado de observação participante (APÊNDICE A) estruturado previamente pela pesquisadora, permitindo o registro do comportamento no momento em que ocorre e o pesquisador vivencia a experiência do fenômeno. A descrição desta observação é apresentada no Capítulo 3.

A observação do evento funciona como um dispositivo de visibilidade que pretende descobrir as relações de acolhimento existentes (ou não), assumindo-se uma postura de observador participante, esforçando-se para que a presença do pesquisador não modifique o curso dos acontecimentos observados e sim, permita tornar visível o invisível. (LAPASSADE, 1998, p. 128).

Enfatizando este procedimento, Oliveira (2007, p. 79) salienta que a observação participante se realiza por meio do contato direto do pesquisador com o fenômeno observado a fim de obter informações sobre a realidade dos atores sociais em seu próprio contexto, sendo um instrumento de análise da realidade que se percebe. Por conseguinte, a observação participante é designada a observar o objeto do estudo de caso desta pesquisa, o Evento L em sua estrutura física, procedimentos operacionais e os sujeitos imbuídos nos processos de acolhimento no decorrer do evento, como ressaltado por Oliveira (2007).

Com efeito, para esta autora, em pesquisa qualitativa os dados não podem ser considerados isolados, são observados a partir de sua múltipla relação com o contexto. Essa participação se torna mais intensa quando o pesquisador se identifica com o grupo pesquisado pelo cotidiano de vida, das ações e aspirações, e coopera com o grupo; como ocorrido neste caso.

Analisando outro aspecto, Paviani (2009, p. 55-57) menciona que é preciso aprender para observar, pois a teoria, os conhecimentos, mesmo sendo básicos, criam condições para observar e entender. Ou seja, observar depende da formação profissional, da educação, teorias e paradigmas que guiam nossa compreensão relacionada ao tempo e à sociedade em que estamos inseridos. O que demonstra que neste processo científico, o observar, também não pode

ser considerado um ato isolado e mecânico. Ele é voltado aos fatos, fenômenos, eventos que constituem a realidade do mundo.

Neste contexto, o autor segue enfatizando a importância do saber científico, conduzido pelo método, com uso de instrumentos e procedimentos normativos, o que o diferencia da forma de observar comum.

Outro procedimento técnico aplicado é a entrevista, a partir do instrumento de pesquisa chamado formulário estruturado para entrevista que possui a função de conduzi-la, auxiliando o pesquisador, e que permanece de posse do entrevistador. Realizada com atores sociais representativos, que são as pessoas-chave, *key informants*. No evento pesquisado foram entrevistados o representante da entidade promotora do Evento L (Apêndice B – Formulário estruturado para entrevista com promotor do evento) e o representante da empresa organizadora do mesmo (Apêndice C – Formulário estruturado para entrevista com organizador do evento). (BRUYNE, 1982, p. 210).

O terceiro procedimento técnico utilizado foi a aplicação de questionários. Para Bruyne (1982, p. 210) o questionário é um modo ou técnica de coletas de dados em campo, que neste caso foi entregue diretamente a cinco participantes e a vinte e um recepcionistas do evento pesquisado e recolhidos em seguida, para evitar constrangimento ao responder. Os questionários contemplaram perguntas abertas e fechadas e estão disponíveis nos Apêndices D – Trabalhadores: Recepcionista do evento e Apêndice E – Participantes do evento.

Segundo os preceitos teóricos de Bruyne (1982, p. 210), a coleta de dados obedece a critérios de fidelidade, validade, qualidade e eficiência; sua validade levanta questões de natureza epistemológica sobre o valor dos processos da coleta e do próprio dado.

Segundo Lyotard (2011, p. 40) a transmissão de relatos torna-se um fator importante para a construção de saberes. A tradição dos relatos define uma tríplice competência: saber-dizer, saber-ouvir e saber-fazer; em que se percebem as relações da comunidade consigo mesma e com o que a cerca. Pois, o que se transmite com os relatos é o grupo de regras pragmáticas que constitui o vínculo social. Pode-se fazer uma analogia a essa transmissão de relatos à pesquisa de campo, que coleta dados, observa as trocas sociais de

determinada situação em determinada comunidade, neste caso em um evento específico.

Outro aspecto importante da pesquisa é a administração das provas, pois parte-se do princípio de aceitar o novo, constatando-se um fato. Lyotard (2011, p. 80-83) faz questionamentos sobre “O que é uma constatação? O registro do fato pela vista, pelo ouvido, por um órgão dos sentidos? Os sentidos enganam, e são limitados em extensão, em poder discriminador”. Nesse ponto, o autor relata que o que intervém são as técnicas. E responde aos seus questionamentos dizendo que as técnicas são as próteses dos órgãos ou dos sistemas fisiológicos humanos que têm por função receber dados ou agir sobre o contexto, otimizando as performances. Este autor também alega que a necessidade de administrar a prova torna-se mais viva “à medida que a pragmática do saber científico toma o lugar dos saberes tradicionais ou revelados”. Da mesma forma, a administração das provas, a princípio, é a argumentação destinada a obter consentimento dos destinatários da pesquisa.

Segundo Oliveira (2007, p. 90) é importante testar os instrumentos, realizar pré-testes com os chamados instrumentos-teste; e após ser elaborado, pode contribuir para sanar possíveis erros como ambiguidades nas questões ou verificar a complexidade das mesmas e, ainda constatar o tamanho excessivo do instrumento; o que pode levar o entrevistado a desistir de respondê-lo, trazendo prejuízos à pesquisa.

Como pesquisa exploratória inicial e com o intuito de testar o instrumento de pesquisa, foi elaborado um formulário de observação para verificar elementos do conceito de acolhimento e suas categorias, destinado às áreas do evento, com o objetivo de testar os elementos escolhidos. Este processo de observação participante ocorreu pela primeira vez em um evento teste, de âmbito nacional, realizado em Brasília, de médio porte, no período entre 09 e 10 de Setembro de 2015.

Em outro momento, num segundo evento teste, para efetuar mais um teste do formulário de observação participante, o mesmo formulário foi aplicado em um evento de âmbito internacional, realizado em São Paulo, de médio porte, no período de 11 a 12 de Abril de 2016. Neste mesmo evento teste, com o intuito de testar o questionário piloto, foram aplicados quatro questionários aos participantes e aos recepcionistas.

Após a realização dos testes, o formulário de observação participante permaneceu no mesmo formato, pois atendeu às necessidades da pesquisa. E foi percebida a necessidade de ajustar o questionário em virtude de não contemplar algumas questões relativas aos objetivos da pesquisa e ao evento pesquisado.

Posteriori à aplicação dos instrumentos de pesquisa mencionados, iniciou-se sua interpretação utilizando-se como técnica de análise de dados a Análise de Conteúdo. Ancorada nos estudos de Gomes (1994, p. 74) esta técnica de análise tem como funções encontrar respostas para as questões formuladas, respondendo ou não as indagações estruturadas antes da pesquisa de campo e, de forma complementar, a outra função visa procurar respostas além das aparências e do óbvio que possa ser apresentado nos manifestos dos atores envolvidos no processo da pesquisa.

Esta técnica de análise de dados pode ser empregada de formas variadas. Para este estudo utilizam-se três macro-unidades de análise ou de registro, que consistem nos três campos de investigação: Turismo, Eventos e Acolhimento. Estas, por sua vez, são subdivididas nos três objetivos específicos, que serviram de base para a elaboração dos instrumentos de pesquisa de campo e nas quatro questões de pesquisa levantadas, cujas palavras-chaves, coincidentemente, são: Turismo, Eventos e Acolhimento.

Assim, verifica-se a importância dos três campos de investigação.

O Campo de investigação Turismo, com base nos estudos de Beni e Moesch (2015), possui relevância devido à nova apresentação hologramática do SISTUR, de um Turismo ecossistêmico, fenômeno complexo harmônico, em que o indivíduo é o principal elemento para sua compreensão.

Intercalado a este fenômeno complexo, o campo de investigação Eventos, segundo Lemos (2002) e outros autores mencionados, pode ser visto como um campo que reúne agentes sociais de integração, propiciando oportunidades de encontros e gerando benefícios para a sociedade por meio dos processos de alteridade e acolhimento, ancorado na investigação científica para além de implicações superficiais.

O campo de investigação Acolhimento, de acordo com Avena (2006), propõe uma nova visão, mais aprofundada, para a sua aplicabilidade no Turismo e Eventos, também por meio da cientificidade, transpondo o senso

comum, muitas vezes focado na economia, dando prioridade às relações positivas com o outro, mas não excluindo o fator comercial e sim o ressignificando.

Para que se obtenha um olhar propositivo destes fenômenos, sob referências variadas, o texto seguinte apresenta o método deste estudo.

## **2.2 Quadro metodológico da pesquisa**

A perspectiva metodológica escolhida é a multirreferencialidade. Para ilustrar melhor este método ainda pouco utilizado na academia e nos estudos do Turismo, o texto é delineado a partir de diversos autores definindo e fazendo suas considerações sobre esta abordagem metodológica.

Para Ardoino (1998, p. 24-37), a multirreferencialidade propõe uma leitura plural de seus objetivos, tanto práticos como teóricos, sob diferentes pontos de vistas, o que implica em visões específicas, linguagem apropriada, em sistemas considerados heterogêneos. Preocupa-se tornar mais legíveis os fenômenos sociais, a partir de leituras plurais, em que as perspectivas multidisciplinares observam o objeto de estudo sob outro ângulo, assumindo rupturas epistemológicas.

A multirreferencialidade para Giust-Desprairies (1998, p. 159) permite que se vá “além do seu campo disciplinar de referência para se abrir a outras dimensões que permitam abordar o objeto de pesquisa na sua complexidade”.

Este procedimento teve origem quando os práticos tiveram necessidade de reinterrogar e reavaliar suas práticas, para otimizá-las, compreendê-las melhor e teorizá-las, numa perspectiva que se aproxima de uma conduta e uma curiosidade científica; levando em conta questões éticas. No campo das ciências humanas, a inteligibilidade das práticas sociais interessa tanto ao pesquisador quanto ao prático. (ARDOINO, 1998, p. 24)

Segundo este autor a abordagem multirreferencial é “realista e relativista”. Tem por ambição fornecer uma contribuição analítica à inteligibilidade das práticas sociais. Seus fundamentos estão em “procurar na trilha de uma crítica da epistemologia clássica e de um remanejamento do conhecimento o que aparece a cada dia um pouco mais necessário”. (ARDOINO, 1998, p. 39).

A Multirreferencialidade, na sua origem, é um assunto de pesquisadores e de práticos também. É uma resposta à constatação da complexidade das práticas sociais e, num segundo tempo, o esforço para dar conta, de um modo um pouco mais rigoroso, desta mesma complexidade, diversidade e pluralidade.

Multirreferencialidade é uma pluralidade de olhares dirigidos a uma realidade e, em segundo lugar, uma pluralidade de linguagens para traduzir esta mesma realidade e olhares dirigidos a ela. O que sublinha a necessidade da linguagem correspondente para dar conta das especificidades desses olhares. (ARDOINO, 1998, p. 205).

Sob outro olhar, Lourau (1998, p. 115) relata que “a multirreferencialidade constitui uma aprendizagem do indeterminado que começa (e nunca termina) com a análise de nossa implicação”.

Já para Borba (2001, p. 138) a multirreferencialidade é construída por meio de uma bricolagem, uma atualização, articulação e rearticulação de conceitos e dispositivos, num processo de reificação de todo procedimento que tenha por objetivo um discurso pleno e perfeito; até mesmo negando esse discurso pleno e perfeito; observando diferentes aspectos e suas nuances, bem como os não-ditos contextuais. “Na multirreferencialidade estamos dentro de um espaço dialético: espaço de complexidade, de movimentação e de mutação”.

A Bricolagem, para o autor mencionado acima, é a arte da articulação de saberes. E enfatiza, que é articulação e não fusão ou confusão. É um trabalho artesanal da inteligência face às coisas e situações. Borba (2001, p. 137) ressalta que esta perspectiva exige do pesquisador a capacidade de criar sentido para suas ações no correr do fazer, ou seja, que ele se autorize, faça-se sujeito e, para isso, é preciso ir além do que é frequente, sair da alienação proposta ou imposta cotidianamente.

Da mesma forma, salienta que autorizar-se “pressupõe uma atitude existencialista, dialética e paradoxal, a percepção de processo e inacabamento enquanto saber, saber-fazer, saber-se e saber deixar-se” (2001, p. 78). É também pensar na heterogeneidade, reconhecer e aceitar a singularidade do Outro.

Para Ardoino (1998, p. 39) as capacidades e os conhecimentos apenas têm sentido se estiverem articulados entre si, por isso, os termos saber, saber

fazer e saber ser podem ser reconhecidos teoricamente distintos, mas permanecem praticamente ligados. O que estabelece uma relação de conhecimento, utilizando o saber-fazer científico, a epistemologia e levando em consideração a ética, unindo, assim o pesquisador ao seu objeto, às práticas sociais, ao Outro, ao humano.

Em se tratando da bricolagem Borba (2001, p. 133) relata que nela não há nada determinado, pois se considera um dos elementos fundamentais para múltiplas inteligências. É heurístico e epistemologicamente uma forma dita das mais eficientes para estudar, construir e inventar o humano. Este autor também afirma que a bricolagem é

(...) a construção social histórica-radical e, ao mesmo tempo, *aqui e agora* das formas, das figuras, representações, imagens, até mesmo não inventadas, não concedidas, não construídas. Por isso o bricolar nem sempre é *politicamente correto* (...) (BORBA, 2001, p. 133).

Para estudar o humano tem-se na bricolagem, como instrumento-chave, a observação. A capacidade, a sensibilidade do observador de observar a si próprio e aos outros tornando este um elemento primordial para o processo de bricolar. E corroborando esta máxima, ressalta-se que a observação é uma técnica primordial neste estudo. (BORBA, 2001, p. 133).

Lapassade (1998, p. 136) afirma que a bricolagem é parte essencial da multirreferencialidade nas ciências sociais, e para praticar esse método o pesquisador deve aprender a bricolar.

Na abordagem multirreferencial, levando em consideração o indivíduo, humano, sujeito, segundo Giust-Desprairies (1998, p. 164), é preciso entender como o sujeito se engaja nas práticas sociais e os significados desse engajamento. Da mesma forma, que isto torna um objeto epistêmico cujo objetivo é analisar o modo como o indivíduo produz, encontra e se submete às dinâmicas sociais.

Para Pagès (1998, p. 81), conceitos já elaborados numa perspectiva podem ser elaborados sob nova perspectiva, se colocados em relação a outros, o que evidencia processos de ordem mais geral. Extrair conceitos de onde se originou e articulá-los a outros não é uma operação, uma atitude inocente ou simples, pressupõe uma fecunda interdisciplinaridade.

De fato, seria a questão da reestruturação dos paradigmas dominantes ao longo do avanço da ciência que Durand (1998, p. 89) salienta. Pois “para inventar é necessário confrontar, para confrontar é necessário comparar e para comparar é necessário possuir vários termos de comparação, várias disciplinas de objetivação (...)”. Verifica-se um processo constante de necessidade de aperfeiçoamento, de otimização das ciências, utilizando diversos campos do saber. Essas relações de multidisciplinaridade (interdisciplinaridade, pluridisciplinaridade e transdisciplinaridade), tornam-se “condição *sine qua non* da prospectiva e da fecundidade criativa do pensamento científico”.

Um alerta de Borba (2001, p. 108) seria para a urgência de serem realizadas pesquisas que contemplem uma atividade intelectual de cruzamento de teorias e conceitos, de uma articulação multirreferencial. Utilizando uma avaliação qualitativa, “apresentando um agrupamento ou construção de instrumentos teóricos, dispositivos, analisadores, procedimentos enquanto processos”. É importante que tais processos sejam sempre construídos e reconstruídos em função da particularidade de cada situação e de cada prática estudada.

Diante destes estudos e reflexões de diversos autores, observou-se a necessidade metodológica de abordar os estudos sobre o Brico-método.

O Brico-método teve origem nos estudos de Avena (2008) em sua tese que perpassa pelos campos de estudos do turismo, das viagens e do acolhimento. O termo foi criado a partir da necessidade de denominar uma proposta de abordagem metodológica que envolvesse os estudos da complexidade de Morin, a multirreferencialidade de Ardoino e a Bricolagem metodológica de Lapassade.

Morin é considerado referência quando se fala em complexidade, possui diversas obras com vários volumes que abordam estudos sobre método, levando sempre em consideração o sujeito complexo e suas referências. E a partir desta reflexão macro da complexidade, Ardoino, que é contemporâneo a Morin, desenvolveu os conceitos de multirreferencialidade.

Por possuir uma formação educacional também multirreferencial, englobando áreas como a psicologia, educação, direito dentre outras, percebeu que a abordagem tradicional não atendia às necessidades do desenvolvimento do sujeito por serem abordagens fechadas, ou seja, as técnicas educacionais

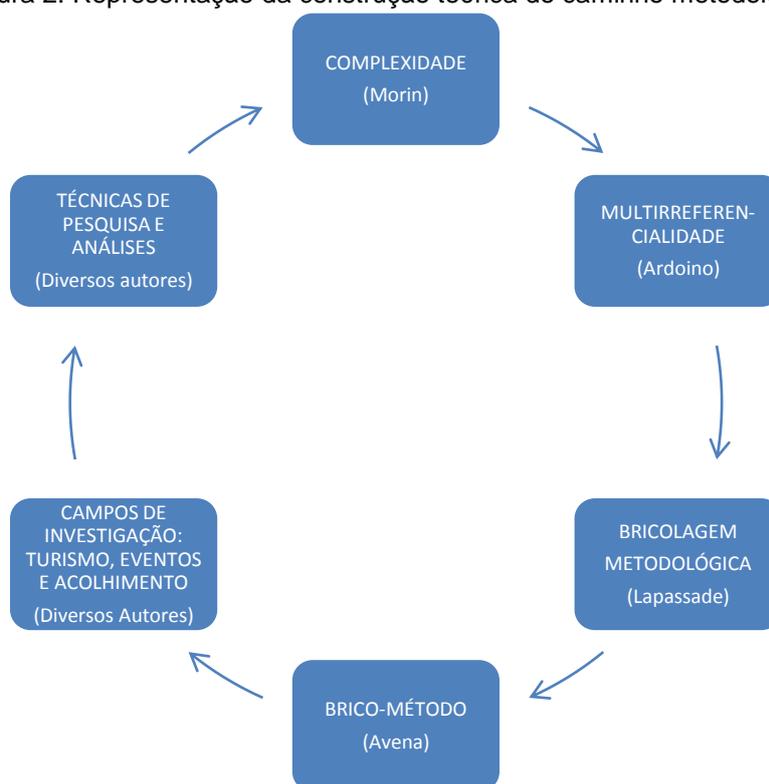
não se adequavam à complexidade dos sujeitos; por isso, amparado na complexidade de Morin, Ardoino desenvolve seus estudos para uma perspectiva metodológica multirreferencial, uma perspectiva aberta.

Quando se trata da bricolagem metodológica, o patchwork de ideias, a âncora autoral é Lapassade.

Após estudar estas vertentes e utilizá-las em sua tese, Avena (2008) percebeu a relevância de criar um termo que aglutinasse as perspectivas destes três autores citados, então, cria o termo Brico-método.

Portanto, nesta dissertação, utilizam-se as premissas do Brico-método e sua interface nos campos de estudo do Turismo, Eventos e Acolhimento. Esta construção teórica respalda o caminho metodológico escolhido para análise do trabalho. Conforme figura a seguir.

Figura 2: Representação da construção teórica do caminho metodológico.



Fonte: Avena (2008), adaptado pela autora (2016).

Neste contexto, no que se refere às análises/considerações finais das pesquisas, Gomes (1994, p. 79), com base nos estudos de Minayo (1992), afirma que “o produto final da análise de uma pesquisa, por mais brilhante que seja, deve ser sempre encarado de forma provisória e aproximativa”, visto que,

em se tratando de ciências sociais (aplicadas), as afirmações podem sofrer alterações, as previsões podem ser superadas por afirmações futuras.

### **2.3. Objeto de estudo de caso: o Evento L**

Considerado o recorte empírico deste estudo, ou seja, o objeto de estudo de caso, Evento L é uma nomenclatura fictícia, sem alusão a comparativos alfabéticos e quaisquer semelhanças são meras coincidências. Tal atitude visa a preservação do anonimato do evento pesquisado para evitar possíveis constrangimentos futuros em relação à análise dos dados coletados, visto que a pesquisadora, autora desta dissertação, mantém relação profissional com o mercado de eventos local, regional e nacional.

Como mencionado anteriormente, a escolha deste evento como objeto de estudo de caso se deu pela facilidade de acesso aos bastidores do mesmo, podendo assim, realizar de forma mais aprimorada as técnicas de pesquisa e tendo a possibilidade de observar seu contexto de forma holística.

O evento é anual e este ano ocorreu nos dias 26 e 27 de Setembro de 2016, no Centro Convenções Ulysses Guimarães de Brasília. Sendo a abertura oficial no primeiro dia, à noite.

Levando em consideração sua tipologia, este é categorizado como um congresso técnico-científico, da área de Ciências Humanas Aplicadas, especificamente da Administração. É de abrangência nacional e é permanente, ou seja, todas as edições são realizadas em Brasília. Neste ano alcançou a décima segunda edição. No entanto, não consta no calendário de eventos da cidade.

É destinado ao público profissional da área e áreas correlatas, porém há abertura aos estudantes. E estimou-se a participação de duas mil pessoas. Por esta dimensão é considerado um evento de grande porte.

Realizado há doze anos por uma autarquia, entidade promotora do evento, este ano contou com a parceria de uma empresa organizadora de eventos, que além de organizá-lo estabeleceu parcerias comerciais com fins mercadológicos, sejam eles lucrativos e/ou de divulgação de imagem.

Para a realização da análise do evento pesquisado foi utilizado o procedimento técnico da observação participante, detalhada no Capítulo 3.

## CAPÍTULO 3 – EVENTO L: ESTUDO DE CASO.

*“Conhecer é produzir tradução das realidades do mundo exterior”.*  
Morin (2011, p. 111)

Após apresentar, no capítulo anterior, as estratégias metodológicas percorridas para que os objetivos propostos fossem alcançados, este capítulo apresenta a organização, a tabulação e as interpretações dos dados a partir dos instrumentos de coleta utilizados na pesquisa de campo, além de abordar aspectos significativos no que se refere aos eventos em Brasília.

Com a finalidade de uma maior clareza no processo de construção e realização desta pesquisa científica, foi construído um quadro analítico de interpretação de dados e foram esquematizados os campos de investigação, o problema da pesquisa, as questões de pesquisa, o objetivo geral e os objetivos específicos e, por fim, as notas conclusivas.

Estas notas conclusivas consistem em alguns achados das resultantes da análise final dos dados encontrados em campo e da interpretação teórica, estabelecendo uma relação destas duas realidades abordadas.

Os achados da pesquisa possuem a função de se reportarem às perguntas iniciais da pesquisa com o intuito de esclarecer os questionamentos. Da mesma forma, respondem às premissas de investigação dos objetivos. De fato, pode ser observado, no quadro em questão, este momento investigativo de forma concisa, no entanto, ao longo deste capítulo é explicitado mais profundamente.

Diante disso, observam-se os dados mencionados representados pelo quadro que segue. E as relações contidas nele serão descritas nos textos que o sucedem.

Quadro 5 : Quadro analítico da interpretação dos dados da pesquisa.

CAMPOS DE INVESTIGAÇÃO	PROBLEMA	QUESTÕES DE PESQUISA	OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ALGUNS ACHADOS
Turismo	Qual a relação da formação dos atores/sujeitos, seus conhecimentos ou o conjunto dos seus <b>saber-fazer</b> para a qualidade do acolhimento em eventos?	1. Quais as características socioculturais dos trabalhadores do Evento L?	Analisar a relação entre a formação dos trabalhadores em eventos no que se refere aos seus conhecimentos, ao conjunto do <b>saber-fazer</b> e a influência na qualidade do acolhimento.	1. Investigar o perfil e a formação dos prestadores de serviços do Evento L;	Trabalhadores que tem como profissão ser recepcionista de eventos com o intuito de aquisição ou complemento de renda mensal, predominância do gênero feminino, jovens, renda abaixo de três salários mínimos por mês, possui ensino médio ou a maioria cursou ou cursa ensino superior fora da área de turismo ou eventos.
Eventos		2. Quais são os conhecimentos sobre o campo do turismo e, especificamente do campo de eventos, necessários aos trabalhadores para que estes possam contribuir para uma prestação de serviços embasada no acolhimento?		2. Analisar o conceito e as categorias do acolhimento e sua transposição em eventos;	Estudos científicos nesta área ainda são poucos, há diferentes interpretações e abordagens que podem ser complementares e permanece o desafio acadêmico de aprofundar as pesquisas e transpô-las à prática das relações.
Acolhimento		3. Quais técnicas/métodos/procedimentos foram utilizados pelos organizadores/promotores do evento para acolher o turista/participante do evento considerando o conceito e as categorias principais e complementares do acolhimento?		3. Analisar a transposição (ou não) das categorias do acolhimento na prestação de serviços no Evento L;	Os atores envolvidos no evento apresentam preocupação superficial quanto à importância e aplicabilidade. A falta de conhecimentos específicos os impede de aplicar as categorias de acolhimento, portanto as ações utilizadas no evento visando as categorias do acolhimento são insipientes.
		4. A formação existente ou formação do <b>fazer-saber</b> dos trabalhadores apresenta conhecimentos sobre o acolhimento do turista/participante do evento para se tornar uma formação do <b>saber-fazer</b> ?		—	Formação específica não existente.

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Com isso, após a descrição sintetizada por meio do quadro, seguem as análises dos dados coletados por meio dos instrumentos de pesquisa utilizados.

### **3.1 Análises da Observação participante**

Na busca de registrar a experiência de ser acolhido (a) ou não no Evento L, foi efetuada a inscrição da pesquisadora como participante no mesmo, seguindo todos os processos indicativos para tal no site do evento.

O 'Formulário estruturado de observação participante' (Apêndice A), permaneceu em mãos a todo o momento no decorrer do evento para registrar as anotações observadas do objeto de estudo de caso. Este formulário contemplava as diferentes áreas a serem analisadas no Evento L: a apresentação do evento (entidade promotora, público-alvo e objetivos da realização do evento); o Contexto (localização do equipamento turístico a ser utilizado no evento e equipamentos urbanos em suas imediações); recursos humanos (recepcionistas e demais colaboradores); a área de acolhimento/hospitalidade (organização e técnicas de trabalho dos setores de credenciamento, cerimonial, audiovisual, alimentos e bebidas – A&B e entretenimento). Diante disso, este texto segue a ordenação das áreas analisadas deste formulário citado.

Faz-se importante ressaltar que alguns aspectos contemplados pelo formulário de observação participante permanecerão sem identificação para garantir o anonimato do evento, dos atores sociais entrevistados, dos trabalhadores e participantes que responderam ao questionário. Porventura, poderão ser utilizados apenas como informação adicional para o cruzamento da análise final do recorte empírico que é a pesquisa no campo.

Antes de passarmos para a análise do evento, ressalta-se que nesta análise, bem como na pesquisa como um todo, o turismo está sendo visto com base no novo SISTUR, em uma formatação hologramática, enquanto fenômeno complexo, numa visão ecossistêmica. E o evento pesquisado é permeado por esta visão, para além da mera setorização, e sim imbuído de relações de trocas sociais, processos de acolhimento/hospitalidade e com o sujeito como fator primordial na construção do entendimento deste fenômeno.

Estabelecendo-se assim, um equilíbrio entre as partes envolvidas, visando o andamento positivo de todo o processo, conforme apresentado no Capítulo 2 deste estudo. (BENI e MOESCH, 2015).

Passamos agora à análise do evento seguindo os tópicos do formulário de observação. O primeiro ponto a ser observado é a 'Apresentação do evento' que engloba os tópicos: entidade promotora, público-alvo e objetivos da realização do evento. Para isto foi usado como base o material virtual de divulgação do evento, como o site e a mídia social *Facebook* da entidade promotora; bem como a folheteria impressa entregue no credenciamento.

A entidade promotora permanecerá no anonimato, conforme justificado anteriormente. Por sua vez o público alvo foi descrito no item '2.3. Objeto de estudo de caso: Evento L', no Capítulo 2.

O objetivo do evento, que consta em seu material de divulgação virtual é "Unir profissionais para refletir, debater e trocar conhecimentos sobre as ferramentas e as melhores práticas de mercado, com o intuito de modificar positivamente o contexto de instabilidade que estamos vivenciando". E na fala da presidente da entidade promotora do evento, esta acrescenta que isto "É a chave para o desenvolvimento tanto da administração pública, quanto privada".

A partir deste ponto, analisado de uma forma global, os objetivos seriam a união dos profissionais, estabelecendo encontros, visando o debate de ideias em prol do conhecimento, da aprendizagem para o fortalecimento pessoal e profissional dos indivíduos participantes, bem como o fortalecimento da classe, da sociedade, por meio do networking, trocas de experiências e de aprendizado. A literatura ressalta, quando abordado o objetivo maior dos eventos, que é estabelecer encontros e entende-se que este seja um lugar de acolhimento propriamente dito.

De fato Matias (2003, p. 251) salienta o evento como meio difusor de conhecimento. Nakane (2013, p. 25-27), por sua vez aborda as questões do encontro dos indivíduos visando um objetivo em comum. E Melo Neto (2000, p. 13) levanta a importância do encontro e das trocas, sejam elas pessoais ou profissionais.

O segundo ponto é o 'Contexto', o qual abrange a localização do equipamento turístico onde foi realizado o evento e os equipamentos urbanos

em suas mediações. Neste ponto, é considerado como lugar de acolhimento, conforme categorias complementares de acolhimento. (AVENA, 2006).

Como também descrito no item '2.3. Objeto de estudo de caso: Evento L' o equipamento turístico utilizado para a realização do evento foi o Centro de Convenções Ulysses Guimarães de Brasília, localizado no Eixo Monumental da capital, área centralizada chamada Plano Piloto. O acesso é fácil e pode ser feito de carro próprio ou transporte público que disponibiliza diversas linhas de ônibus nas imediações com paradas próximas ao local do evento. Também há ciclovias de acesso. No entanto, a área do estacionamento é reduzida, não possui área coberta, é público. Os participantes do evento têm a opção de estacionarem nas áreas próximas de estacionamento do Estádio Nacional Mané Garrincha, no Planetário, no Clube do Choro ou na Torre de TV, mas estas áreas também são públicas e descobertas, além do transtorno de uma caminhada considerável. A experiência realizada neste quesito foi com o uso de carro próprio e não foi agradável, pois incide a questão da distância do estacionamento e o desconforto com os fatores climáticos, o que denota a falta do cuidado em acolher o participante do evento em sua chegada ao local do evento, conforme abordado por Avena (2008) em seus estudos sobre acolhimento.

Este é um problema, arquitetônico-urbanístico, da construção do equipamento turístico, em que a organização do evento fica sem muitas soluções efetivas, a não ser, talvez, escolher outro local para a realização do evento, conforme apresentado na figura a seguir.

Figura 3: Área externa do Centro de Convenções.



Fonte: [www.brasil247.com](http://www.brasil247.com) (2017).

Os equipamentos urbanos nas imediações são variados, tais como pontos turísticos, Shoppings e Hotéis, mas recomenda-se acessá-los por meio de veículo próprio ou táxi por causa da distância. Há uma deficiência de restaurantes nas imediações, limitando-se às instalações dos Hotéis, a Feira da Torre de TV com comidas típicas e populares ou a uma churrascaria alto padrão. Sabendo desta carência, ambulantes, principalmente de cachorro quente, permanecem, habitualmente, nas calçadas na entrada do evento. Raramente houve a presença de *Food Trucks*, o que seria uma forma de melhorar a deficiência de restaurantes, visando o conforto dos participantes dos eventos do Centro de Convenções.

Para este evento pesquisado, justamente pensando no quesito conforto no momento da alimentação, foi ofertado almoço para os participantes do evento em local planejado dentro do local do evento, conforme será explicitado do decorrer deste texto a partir da análise nas áreas descritas no Formulário estruturado de observação participante.

Nas imediações observou-se a limpeza urbana a contento. Inclusive dos canteiros públicos arborizados.

A estrutura interna do Centro de Convenções foi considerada boa. A limpeza realizada por uma empresa terceirizada que permanece em período *full time* ao longo do tempo de duração do evento.

Faz-se importante salientar que o local do evento possui acessibilidade para cadeirante, inclusive nos banheiros. E havia cadeirantes se locomovendo no percurso credenciamento-interior do auditório.

O Evento L utilizou apenas o Auditório Máster do Centro de Convenções Ulysses Guimarães, com capacidade para 2.800 pessoas, exceto a área superior; sala *vip*<sup>12</sup> dentro do auditório e ao lado do palco com acesso independente; o hall de entrada para área de expositores, venda de livros e serviço de alimentação; algumas salas modulares e a área para credenciamento. Todos conservados, climatizados, sinalizados e organizados, adequados para os fins. É necessário ressaltar no que se refere à área de credenciamento do local, pois é estruturada em baias de mármore, como quichês, o que torna o ambiente impessoal, desagradável para a visualização e

---

<sup>12</sup> Sala reservada destinada ao acolhimento de autoridades (palestrantes, pessoas públicas, convidados) nos eventos.

acesso, dando uma sensação de mecanização, conforme ilustrado nas figuras 4 e 5. Talvez adequado para a venda de ingressos de shows mais intimistas que frequentemente ocorrem neste auditório. Muitas vezes, durante o evento, diversos guichês estavam vazios dando sensação de abandono do corpo de trabalho da secretaria do evento.

Figura 4: Vista da estrutura interna da área do credenciamento – baias de mármore.



Fonte: Arquivo pessoal da autora (2016).

Figura 5: Vista da estrutura externa da área do credenciamento – formação de filas.



Fonte: Arquivo pessoal da autora (2016).

Logo na entrada do evento, conforme mostra a figura 6, havia um painel desejando as boas vindas aos participantes, uma atitude acolhedora. Isto foi identificado como um processo para receber o estranho e transformá-lo em real “participante” daquele contexto, daquele evento, como verificado nos estudos de Avena (2006) como a segunda categoria principal do acolhimento: a hospitalidade.

Figura 6: Vista da entrada do evento – painel de boas vindas.



Fonte: Arquivo pessoal da autora (2016).

No entanto, o espaço para credenciamento era muito impessoal e quando o participante do evento adentra o local se deparava com este ambiente. Na experiência vivenciada, este espaço estava com filas enormes, demarcadas com uni-filas, demonstrado pela figura 6, e uma pessoa próxima aos guichês literalmente gritando “próximo no guichê tal”. Atitude de extrema indelicadeza, deselegante, massificada, não acolhedora. Na aproximação do guichê com a pré-inscrição realizada, a recepcionista estava atordoada com a logística de trabalho ou quantidade de pessoas, não foi possível identificar ao certo, esta também gritava para outra pessoa pegar o material (pasta do evento e crachá) segundo a categoria de inscrito, pois, ao que pareceu, havia distribuições diferentes na modalidade de inscrito e público específico.

Ao buscar a entrada para o auditório, ocorreu confusão com as orientações, pois também este possui várias portas de acesso e havia distinções em quem entraria onde. Por exemplo, a primeira entrada era para área *vip* dos patrocinadores, expositores e alguns convidados. Atitude que representa uma discriminação segregatória explícita e desconfortável, pois havia também decoração e alimentos específicos, canapés e espumante, para este público num ambiente separado por fitas de contenção e seguranças vestidos de preto e pouco esclarecidos sobre aquelas questões. Estes somente sabiam qual identificação de crachá poderia adentrar este espaço. Após este percalço, foi possível entrar no auditório.

Assim, no ato de acesso ao auditório, experienciou-se a falta de um real cuidado com o participante, para norteá-lo no ambiente e para que este se sentisse realmente recebido, com informações adequadas e um serviço acolhedor. O que seria uma das categorias principais do acolhimento: o cuidado. Isto tudo com o sorriso do trabalhador para personalizar o atendimento, amenizando ou excluindo o processo taylorista, de linha de montagem, e robótico, num processo de reconhecimento do indivíduo acolhido.

Desta forma, apontamos novamente as categorias do acolhimento, já mencionadas neste estudo. As principais: reconhecimento, hospitalidade e cuidado. E as complementares: sorriso, local de acolhimento, perfil e formação do pessoal de acolhimento, apontadas por diversas vezes no decorrer da análise do evento pesquisado e analisada como superficial ou inexistente no receptivo.

A noite de abertura do evento pesquisado foi concomitante a outro evento – palestra show, promovido uma vez ao mês pela empresa organizadora parceira. Este fato pareceu ofuscar a abertura oficial do evento pesquisado, reduzindo-o a uma mera fala da presidente do mesmo.

Assim, analisando o evento em si, seu local de realização, Centro de Convenções, com um olhar para seu significado como equipamento turístico, isso nos remete aos preceitos de Lemos (2002, p. 91) ao considerar o evento como valor agregado, ou seja, sua capacidade de “gerar valor turístico e transformar este meio em espaço turístico”, via transformação dos valores turísticos por meio da avaliação feita por turistas e pelo mercado, dentre outras citadas no texto sobre eventos. O que enfatiza o potencial do evento como local de acolhimento e a necessidade de ser bem planejado, por meio dos conceitos do acolhimento, visando a transformação de valores dos atores envolvidos em seus processos. A partir da experiência vivenciada ainda está longe dessa relação entre o valor agregado do local (como cultural e hospitalidade da cidade) e o evento em si.

Outro aspecto de análise presente no formulário de observação descreve a parte de ‘Recursos humanos’, os trabalhadores. Aqui, especificamente, o foco foi dado aos recepcionistas do evento.

Constatou-se que havia três tipos de uniformes para os recepcionistas de eventos. Os vestidos azuis, com decotes acentuados, para algumas

mulheres que trabalhavam nos *stands* do *hall* de entrada do auditório, camisetas pretas para os que ficavam na secretaria, auditório, venda de livros e chapelaria, conforme registra a figura 7. E as camisetas coloridas dos denominados supervisores, que segundo a observação, e a partir de algumas falas de outros trabalhadores, eram recepcionistas mais instruídos, mais preparados e com maior ligação com a empresa organizadora do evento. Faz-se importante lembrar que estes realmente supervisionavam o trabalho dos recepcionistas vestidos de preto e azul, estabelecendo até mesmo uma situação de hierarquia de trabalho. Todos tinham seus postos de trabalho definidos. Os vestidos azuis estavam deselegantes beirando a vulgaridade e o fato dos demais estarem usando camisetas, embora com a descrição da empresa organizadora do evento, estava bastante informal, pois muitos a usavam com calça jeans ou calças pretas de diversos modelos, sapatos tipo sapatilhas e até mesmo tênis, o que não condiz com a tipologia, formato e público alvo do evento. Esta questão dos uniformes e da apresentação pessoal do indivíduo é um fator relevante, visto que é a primeira impressão que o participante tem da equipe de trabalho do evento, por isso, deve ser agradável, transmitir confiança e profissionalismo (AVENA, 2006).

Figura 7: Recepcionistas na entrada do auditório do Evento L.



Fonte: Arquivo pessoal da autora (2016).

Após conversas com os recepcionistas no processo da pesquisa, foi relatada a insatisfação com os uniformes porque eram entregues pouco antes do início do evento sem muito cuidado com o tamanho da roupa em condizer com o biotipo de cada pessoa e algumas disseram que caso não se

submetessem a isso simplesmente não trabalhariam, muitas só são contratadas mediante tamanho do uniforme já existente na empresa. Talvez seja resultado de um arranjo administrativo infeliz, preconceito de gênero ou do “tamanho ideal”. O que se constata, infelizmente, é que a contratação não se dá mediante a necessidade de saberes específicos para o trabalho. Outros relatos semelhantes aconteceram durante a pesquisa. Também houve relatos de que os uniformes para os ditos supervisores são entregues antecipadamente. Este fato faz-se identificar mais um sinal de diferenciação discriminatória.

Diante de uma questão simbólica, foi possível identificar neste processo elementos de uma desvalorização do trabalho, devido a um contexto sócio-histórico-cultural voltado a questões de servidão/servilismo aceitas por necessidade, como Botterill (2004, p. 254) faz alusão sobre a desvalorização, o baixo status, imbuídos historicamente nos estudos e trabalhos que envolvem a hospitalidade e o acolhimento. E como salienta Avena (2006, p. 141) que aprofunda seus estudos nestas questões da importância de servir sem ser servil, de se sentir apto e parte daquele contexto de acolhimento, como trabalhador, para conseguir realizar um trabalho de forma satisfatória e acolhedora. Ou seja, ser capaz de estabelecer trocas sociais, de desenvolver a execução de uma atividade com o outro; como o recepcionista dando uma informação precisa, acompanhando o palestrante até a sala *vip*, conduzindo o participante ao local correto para efetuar seu credenciamento, dentre diversos exemplos de processos relacionais acolhedores que existem no decorrer de um evento.

Foi identificada a presença de outros trabalhadores da empresa organizadora que estavam dando suporte de uma forma geral ao evento e os funcionários da entidade promotora que estavam presentes com o mesmo intuito. Ambos vestidos de forma profissional, sóbria, com roupa social, sem uniformes.

Os demais trabalhadores do evento, seguranças, garçons, equipe técnica do audiovisual eram todos de empresas terceirizadas, mesmo não tendo sido foco desta pesquisa, pode-se salientar que estavam devidamente uniformizados em seus postos de trabalho. No entanto, não foi realizado nenhum tipo de conversa aprofundada ou observação específica, por isso, não

foi possível verificar informações sobre o seu comprometimento e esclarecimento sobre o evento.

O último tópico analisado envolveu as áreas de acolhimento / hospitalidade, englobando a organização e técnicas de trabalho dos setores de credenciamento, cerimonial, audiovisual, alimentos e bebidas – A&B e entretenimento.

A partir da observação direta, foram abordadas as condutas dos trabalhadores e os aspectos correlatos.

A área de credenciamento ou secretaria do evento, como a estrutura física mencionada anteriormente, deixou a desejar no quesito acolhimento. O quesito atendimento não ficou atrás, talvez um influenciou o outro. Mas deparou-se com uma conduta de trabalho massificada, industrial, impessoal. Visivelmente, os recepcionistas estavam atordoados e inseguros quanto à conduta de trabalho. E os supervisores estavam a postos durante todo o tempo para auxiliá-los, mas também num clima apreensivo. A preocupação era atender rápido, acredito que para eliminar o quanto antes a fila que se formava.

Se o objetivo da equipe de trabalho foi atender de forma setorizada os participantes, ser rápido, prático, com as informações técnicas daquele momento (composição do material, formas de credenciamento, seja pré ou novos inscritos, convidados...), foi atendido, estavam condicionados para tal; mesmo com a fila e a conduta deselegante. Porém, o cuidado com o participante foi deixado de lado, pois ao questionar algo que saía daquele contexto, este era tratado com desdém ou eles nem sabiam a resposta. Os trabalhadores não eram rudes ou grosseiros, mas displicentes. Mais uma vez identifica-se a falta do **reconhecimento** do participante para acolhê-lo bem.

Esta atitude por parte dos recepcionistas pode ter ocorrido pela forma como foi recebido este trabalhador no evento, muitas vezes de última hora e orientado a cumprir aquela tarefa especificamente, sem ser disponibilizado a ele esclarecimento sobre o evento de uma forma global; por vezes, o mesmo também não tem iniciativa ou disponibilidade de tempo para buscar tais informações.

Os recepcionistas de camiseta colorida eram mais instruídos sobre as informações do evento, era visível a maior pró-atividade. Os demais já não tinham tal preparo. Uma diferença bem presente.

O material entregue no ato do credenciamento era de qualidade, bolsa sustentável, papelaria de qualidade com *layout* fino, requintado. No entanto, foram identificados alguns equívocos quanto à nomenclatura dos processos organizacionais do evento, como identificação de quem era patrocinador, apoiador, os recepcionistas do evento eram chamados de promotores, os reais promotores estavam num campo descrito realização e os participantes vinham com sua identificação no crachá descrito “Geral” e não congressista ou participante o que é comumente usado, o que denota uma falta de conhecimento específico de eventos e como salienta Avena (2006), uma falta de reconhecimento do próximo e de seu papel naquele contexto, principalmente do participante que foi “reduzido a massificação do geral”, em que acredito ser o mais importante, na identificação do congressista, o número também impresso no crachá, neste caso específico, o número 447.

Não estava claro, nem descrito na papelaria, nem mencionado em momento algum durante o evento, como seria a entrega dos certificados. Constatou-se que várias pessoas perguntavam aos recepcionistas e estes indicavam a necessidade de fazer um requerimento *on line* e depois o certificado era enviado a quem solicitasse. Alguns recepcionistas sabiam prontamente o *e-mail* para solicitação, outros não sabiam. Esta conduta de certificado *on line* está gradativamente tornando-se uma prática em diversos eventos, por uma questão de facilidade e agilidade nos processos de impressão, entrega e até mesmo de economia de papel, tinta, profissional para realizar o serviço. Porém, é de bom tom que esta prática seja esclarecida e seja de fácil acesso ao participante.

Ainda focando nas condutas de trabalho, de uma forma geral, tanto na secretaria quanto no auditório do evento, não foi presenciado nenhum cliente/participante agressivo e rude, para analisar a reação assertiva ou não dos trabalhadores.

E quanto ao uso dos telefones celulares, estes são orientados a não usá-los no momento de trabalho, porém percebi várias vezes os recepcionistas se escondendo ou disfarçando para utilizá-lo. Esta é uma questão social do mundo contemporâneo.

A recepção aos palestrantes e autoridades era realizada pela equipe de trabalho da entidade promotora e / ou da empresa organizadora do evento, que

os conduziam à sala *vip*. No primeiro dia de evento havia também a condução ao “ambiente *vip* discriminatório / segregatório” no hall de entrada do auditório, conforme já mencionado.

A conduta de trabalho no auditório fluiu semelhante à da secretaria. O atendimento aos palestrantes por vezes displicente, oriundo dos recepcionistas, tendo interferências de emergência da equipe de trabalho da entidade promotora e / ou da empresa organizadora do evento. Alguns questionamentos feitos pelos participantes eram atendidos e por vezes não. O mestre de cerimônias era um funcionário da empresa organizadora do evento, não se obtiveram informações se era apto à função ou não, porém desenvolveu seu papel a contento.

A decoração do palco das palestras foi em estilo sala de estar, sem mesa diretiva, apenas sofás e mesas de apoio, distribuídos de forma elegante, mas sem flores decorativas. O que torna o aspecto mais familiar e moderno. Não havia a panóplia, dispositivo de bandeiras, para o ato protocolar de execução do Hino Nacional, mas foi exibida sua imagem nos telões de projeção multimídia. O púlpito estava disposto de forma correta, para um evento particular. O cerimonial foi conduzido de forma simples e assertiva, sem muitos aspectos protocolares. Havia lugares reservados, a frente do palco para acomodação de autoridades. *Back Drops*<sup>13</sup> bem posicionados no palco garantindo um bom layout para visibilidade da marca, patrocinadores e apoiadores do evento, visto a partir de uma análise mais mercadológica e, também, garantindo conforto visual ao participante, com efeito decorativo e técnico para a visualização das projeções dos palestrantes.

As questões de cerimonial, protocolo e acessórios no evento, ofertam um direcionamento às questões do rito do evento. Em um contexto holístico as noções de rito estão intimamente relacionadas às de hospitalidade, pois segundo Lardellier (2011, p. 1185), historicamente e antropologicamente, o rito está ligado às tradições de acolhida e este processo está intimamente ligado ao indivíduo, que é ator principal e executor das cerimônias.

A decoração do hall de entrada do auditório estava a contento, com mobiliário adequado, ambientações de sofás, bistrôs e plantas ornamentais

---

<sup>13</sup> Composição decorativa para fundo de palco composta por estrutura metálica (*box truns*) e *banner* personalizado do evento.

artificiais. Os *stands* dos expositores eram estruturados de octanorme<sup>14</sup>, também bem decorados com carpetes, tecidos decorativos e layout de cada expositor. Em cada *stand* havia uma recepcionista de vestido azul para atendimento dos participantes. Na chapelaria também existia um arranjo de flores naturais brancas e uma recepcionista uniformizada com camiseta preta. Nestes ambientes as recepcionistas eram sempre simpáticas e sorridentes. No hall também havia uma grande mesa com vendas de livros e neste espaço o número de recepcionistas variava a todo o momento, numa espécie de revezamento de acordo com os horários de pico, por exemplo, durante a palestra havia uma e nos intervalos até cinco.

Ressalta-se a importância da decoração dos eventos, pois segundo a interpretação de Avena (2006,) quando relata sobre o lugar de acolhimento, este é um dos elementos que compõe um lugar de acolhimento. Para tanto, a preparação deste lugar é fator preponderante, pois torna o ambiente agradável, o participante se sente bem recebido e isto pode trazer boas lembranças futuramente. Trabalhar em um ambiente agradável de fato facilita a conduta dos trabalhos.

Voltando às observações no interior do auditório, a parte técnica de audiovisual, incluindo sonorização, projeção, iluminação e filmagem, estava atendendo às necessidades do evento, não denotando nenhuma falha aparente ao público.

A parte de Alimentos e bebidas (A&B) foi farta. Esta foi realizada por uma empresa terceirizada, contratada pela empresa organizadora do evento. Foi ofertado no primeiro dia um coquetel com ilhas fixas. No segundo dia, um *welcome coffee* (café de boas vindas), um *coffee break* pela manhã e um pela tarde nos intervalos e almoço incluso na inscrição do evento. As opções variavam entre salgados e doces, quentes e frios. As bebidas eram sucos e refrigerantes. Durante todo o evento havia água e café a disposição. O almoço foi servido nas salas modulares e, as cores do crachá subdividiam as salas e os recepcionistas estavam dispostos no caminho auxiliando os participantes a encontrarem seu local específico. As demais refeições eram servidas no *hall* de

---

<sup>14</sup> Estrutura plástica e metálica que compõe arquitetonicamente os *stands*.

entrada do auditório, que em alguns momentos ficava muito cheio, de difícil locomoção. Tal situação pode ser observada a seguir, pelas figuras 8 e 9.

Figura 8: Diversidade de alimentos para os participantes do evento.

Figura 9: Ilhas fixas para o serviço de alimentos e bebidas.



Fonte: Arquivos pessoais da autora (2016).

Por outro lado, refletindo-se sobre as questões de A&B voltadas aos trabalhadores, foram presenciadas situações consideradas hostis, quiçá desumanas. As recepcionistas ficavam um longo período de tempo sem alimentação, pois havia diversas restrições quanto a isso e uma falta de gestão de processos por parte da organização do evento para conduzir os períodos de alimentação, pois os trabalhadores não poderiam abandonar seus postos. O resultado deste processo mal conduzido foi a constatação de recepcionista passando mal, abandonando seus postos de trabalho para comer escondido, discussões entre garçons e recepcionistas porque estes estavam escondendo comida.

Quando visualizado tal disparate, inclusive com a situação dos uniformes, isto nos remete aos estudos de Avena (2006, p. 147) quando aborda o processo humano de organização para o acolhimento, sobretudo sobre a importância de dar-se condições de trabalho adequadas ao indivíduo para que este possa exercer suas funções a contento e prestar um bom acolhimento.

O último tópico de análise do formulário de observações são as atividades de entretenimento, que se restringiram à música ambiente, som mecânico ou música ao vivo, MPB, durante os intervalos.

Por fim, após todo o processo da realização desta técnica de pesquisa e da análise de seus resultados, verifica-se uma falta ou pouca interação entre o pessoal para o acolhimento (no caso os recepcionistas do evento), o lugar de acolhimento e os desejos dos participantes do evento. Assim, como é explicitado nos estudos de Avena (2006), o perfil e a formação do pessoal para o acolhimento, como categoria complementar, necessita considerar que deve existir uma interação e ser incentivada a se manter no decorrer do evento, para que o ambiente de trabalho seja agradável e que o público se sinta bem recebido.

O equilíbrio deste tripé (acolhedor-lugar-acolhido) deve ser contínua e aliada à disponibilidade dos trabalhadores em servir ao outro, em se imbuir no processo de alteridade, excluindo as más impressões de servilismo e baixo *status* agregado erroneamente às questões da hospitalidade.

Para transpor estas barreiras os trabalhadores devem desenvolver os saberes necessários para desempenhar suas atividades e se apropriarem do conhecimento específico.

Em relação aos organizadores e promotores, lamentavelmente, observou-se certa disparidade ou desconhecimento de técnicas de organização de eventos, indiferença aos processos de condução administrativa do evento perante os trabalhadores e, por conseguinte, uma desatenção social e humana com os mesmos.

Com um olhar mais específico sobre os campos de investigação e a partir de uma aprendizagem, de um preparo para proceder corretamente à pesquisa de campo como pesquisadora, especificamente aos processos de observação participante, como Lyotar (2011) aponta no texto 'Caminhos metodológicos' do Capítulo 2, foi possível ter uma visão mais ampliada das situações observadas; porém, também é possível que alguns aspectos específicos possam aparentar aos participantes do evento como procedimento de praxe. Em contrapartida, a falta de cuidado com o indivíduo fica evidente em quaisquer situações, seja por parte da chefia com o trabalhador ou do trabalhador com o participante.

Dando continuidade às análises dos instrumentos de pesquisa passa-se às considerações oriundas das entrevistas.

### 3.2 Realização de entrevistas e tratamento dos resultados.

Para obter maior entendimento sobre o objeto de estudo de caso desta pesquisa, outra técnica foi utilizada, a realização de entrevistas com formulários estruturados (Apêndices B e C). Foram entrevistados dois atores sociais representativos no Evento L: o representante da entidade promotora e da empresa organizadora do evento. Que também permanecerão no anonimato.

A entrevista com o promotor ocorreu após a realização do evento, na semana seguinte em meio ao pós-evento. Já com o organizador ocorreu durante o evento.

Para o tratamento dos resultados desta técnica utilizou-se como aporte metodológico os estudos de Avena (2006). Para tanto, foram tomadas como parâmetros de análise as palavras-chave das questões em consonância com os objetivos do estudo, já expostos anteriormente neste trabalho, as co-ocorrências das respostas dos entrevistados e as relações existentes, positivas (associações) e/ou negativas (oposições) e suas relações estabelecidas. Conforme ilustrado no quadro que segue.

Quadro 6: Relação entre palavra-chave, co-ocorrência, associações e oposições.

Atores sociais representativos	Palavra-chave/ Expressão-chave	Co-ocorrência	Relações Positivas (ASSOCIAÇÕES)	Relações Negativas (OPOSIÇÕES)
PROMOTOR				
ORGANIZADOR				

FONTE: Avena (2006), adaptado pela autora (2016).

O processo de análise se estrutura a partir das perguntas, ou seja, um quadro de análise para cada pergunta do formulário estruturado de entrevista. Sendo que estes quadros se encontram nos apêndices deste trabalho. Para tanto, é importante salientar que existem perguntas que não coincidem pelo fato dos dois entrevistados serem de aspectos diferentes da pesquisa, o que não caberiam os mesmos questionamentos *ipsis litteris* a ambos. Fato este levantado após os estudos nos eventos testes, mencionado no texto 'Caminhos Metodológicos', Capítulo 2. Diante disso, as perguntas que não foram coincidentes foram analisadas fazendo-se a distinção dos entrevistados.

A primeira parte do formulário, perpassando as questões de número 1 a 5, consiste na identificação das características socioculturais dos entrevistados; embasado nos estudos de Bruyne (1982) sobre a importância da coleta de dados fidedigna, obedecendo aos critérios e à importância das pessoas chaves neste processo. Da mesma forma Lyotar (2011) aborda a importância da transmissão de relatos, realizada pelos indivíduos envolvidos no fenômeno pesquisado, estabelecendo vínculos ou trocas sociais, tornando isso um fator primordial para a pesquisa e a construção de saberes.

Assim, segue a descrição dos atores sociais representativos, pessoas-chave, os entrevistados.

Sujeito Promotor do Evento: Profissão, administrador; Sexo, masculino; Idade, entre 36-45 anos; Escolaridade, ensino superior concluído; Faixa de renda atual, de 5 a 9 salários mínimos.

Sujeito Organizador do Evento: Profissão, Analista de sistemas; Sexo, feminino; Idade, entre 36-45 anos; Escolaridade, especialização concluída; Faixa de renda atual, acima de 10 salários mínimos.

O que demonstra que são pessoas com um nível de conhecimentos e experiências profissionais consideráveis, aparentemente aptos a realizarem ponderações sobre o assunto pesquisado. Pois, o objetivo da aplicação destas entrevistas com estes atores sociais representativos foi ter uma visão global sobre a importância da realização do evento pesquisado, aspectos da organização relacionados ao acolhimento, ao turismo e verificar se ambas as partes estavam agindo em consonância para o desenrolar do evento visando atingir seus objetivos de realização.

Já a questão de número 6 foi estruturada a partir de uma palavra-chave e foi solicitado ao entrevistado que expressasse outra palavra, aquela que lhe viesse a mente de imediato, e que tivesse relação com a primeira, resultando assim, na co-ocorrência relacionada à palavra-chave. Logo após foi solicitado que justificasse a escolha e a relação de ambas. Para explicitar melhor foi mencionado um exemplo do processo (Anexo B – questão 6). Esta questão reuniu os três campos de investigação: Turismo, Eventos e Acolhimento.

### **Análise da questão 6- Introdução do assunto pesquisado.**

O objetivo foi introduzir aspectos gerais da entrevista ao ator social e verificar seus pontos de vista em relação ao assunto, podendo-se assim, refletir sobre o envolvimento do mesmo com as questões pesquisadas. E a pesquisadora pôde estabelecer uma visão geral sobre as ponderações dos entrevistados, conforme ilustrado nos apontamentos do quadro interpretativo no Apêndice F e mencionado na descrição que segue.

Os entrevistados não expressaram co-ocorrências coincidentes, da mesma forma que expuseram justificativas e pontos de vista diferentes em relação às palavras-chaves. Entretanto, algumas justificativas se aproximam dos aspectos gerais da pesquisa.

O promotor percebe o evento pesquisado com o objetivo de difundir conhecimento, acha necessário acolher para garantir a satisfação do participante e seu retorno nas próximas edições do evento, estimulando o networking para gerar receitas, recurso financeiro. Ressalta que este participante é o responsável por ditar o nível do evento. Considera a importância da cidade sede do evento, Brasília, apenas por ser o centro do poder no país. Possui apontamentos voltados para o âmbito economicista do turismo e não expressou percepção do evento como fator integrante do turismo na capital. Porém, o entrevistado faz considerações complementares sobre o turismo e sua relação com os eventos na questão 14. Observa-se que o entrevistado não percebe o evento como um lugar de encontro como mencionado por Melo Neto (2000) e não menciona uma sensibilidade social para com o Outro no evento, teoria exposta por Kops (2014) e por isso os conceitos de acolhimento de Avena (2006) são deixados em segundo plano.

A organizadora do evento faz apontamentos de forma mais geral, não específica para o evento pesquisado. Diante disso, relata que evento é um momento único para acontecer, podendo ser um marco, relato de forma assertiva que é corroborado por Watt (2004). Nas questões sobre acolhimento acredita na gentileza dos serviços para dar as boas vindas e fazer o bem para causar uma boa impressão. Demonstra certa confusão com as palavras acolhimento, hospitalidade e receber, o que denota destoar dos significados e conceitos trabalhados neste projeto e conceituado por diversos autores no decorrer do Capítulo 1, que seguem abordagens e pensamentos

complementares, corretos e correlatos, cabíveis a este estudo. Destaca-se Avena (2006) que aborda os conceitos de acolhimento e suas categorias e Gouirand *apud* Avena (2006) que relata o turismo e o acolhimento de forma indissociável.

Dando continuidade a estas considerações, o entrevistado enxerga o turista como pessoa, e para o turismo vê a importância de conhecer a essência da cidade visitada, embora no quesito cidade sede do evento simplesmente menciona como um local, não fazendo alusão a nenhuma influência que possa ter no evento ou o evento na cidade.

### **Análise da questão 7 - Razão motivacional para realizar o evento.**

Já as questões 7 e 8 foram destinadas exclusivamente ao promotor do evento, pois são perguntas específicas. Estas se relacionam com o campo de investigação Eventos e tiveram como objetivo verificar a importância da realização do Evento L para o promotor do mesmo, bem como a intenção da dimensão do evento e a abrangência do público-alvo.

Consta no Apêndice G quadro interpretativo para ilustração e segue análises desta questão.

A análise da palavra-chave **realizar** levou à co-ocorrência livre **difundir conhecimento**. Esta por sua vez apresenta relação positiva: Importância do encontro em um evento para difundir, debater e socializar temas de determinadas áreas de interesse. Não ocorrendo relação negativa.

Mais uma vez o promotor do evento ressalta a importância de realizar o evento para a difusão de conhecimento em prol de perspectivas de melhorias para a área. Indo ao encontro das determinadas prerrogativas deste trabalho como as trocas sociais e o intercâmbio intelectual proporcionado pelo evento, o que corrobora com os pensamentos de Matias (2003, p. 251), Melo Neto (2000, p. 14) e Nakane (2013, p. 35).

A questão a seguir fala sobre a divulgação do evento pesquisado a fim de atingir o público alvo desejado.

## **Análise da questão 8 - Meios utilizados para a divulgação do evento e público a ser atingido.**

Esta tem por objetivo verificar a compatibilidade da abrangência<sup>15</sup> do evento (Apêndice H) proposta em sua folheteria e em sua divulgação *on line*, esta consta como nacional. Também objetiva mencionar que a divulgação de um evento pode trazer projeção de imagem para a cidade que o sedia, trazendo benefícios turísticos no quesito aumento de fluxo turístico, exigindo maior preparo no acolhimento destes turistas, visto que “turistas viajam o mundo para participar de eventos”. (MELO NETO, 2000, p. 13).

A análise da palavra-chave **divulgação** provocou a co-ocorrência **público**, apresentando relações positivas: **Público alvo: profissionais e estudantes; Divulgação abrange todo país; Meios de divulgação: mailings, sites, revistas, televisão, rádio, banners e totens em locais estratégicos.**

Constata-se a confirmação da abrangência nacional do evento mediante a observação da folheteria e dos meios *on line*, e por meio da entrevista com o promotor.

Da mesma forma, evidencia-se a preocupação acentuada por parte do promotor do Evento L em diversificar os meios de divulgação, para atingir ao máximo seu público específico. Neste ponto não foi questionada a origem da verba destinada a esse fim, por não ser foco da pesquisa e nem ser fator que possa influenciar a mesma. O que foi constatado a partir da observação participante foi a presença de patrocinadores discriminados no material de divulgação e folheteria, visto que os recursos para tamanha divulgação podem ser oriundos dos patrocínios. Esta preocupação assertiva quanto à divulgação do evento também pode ser analisada como uma maneira do promotor se preocupar com o conforto do participante do evento / turista, sendo uma forma de acolhimento. Conforme apontado nos estudos de Grinover (2007), este autor relata que o conjunto de comportamentos e técnicas pode ser utilizado para ter êxito na aproximação com o turista, estabelecendo relação humana e tendo como objetivo satisfazer suas necessidades e perspectivas visando a compreensão e o acolhimento entre os indivíduos.

---

<sup>15</sup> No texto ‘Histórico e evolução dos eventos como possibilidade de encontro’, do Capítulo 1, consta a classificação dos eventos conforme sua abrangência, segundo Martin (2003, p. 241).

As questões que seguem não são mais destinadas exclusivamente para o promotor, assim, também fazem parte da entrevista realizada com a organizadora do evento. O que permite efetuar a interpretação das respostas em conjunto.

A título de esclarecimento, se comparado o formulário de entrevista destinado ao promotor do evento (Apêndice B) e o formulário de entrevista destinado ao organizador do evento (Apêndice C) constatará que a numeração das questões se altera em função das perguntas destinadas especificamente ao promotor do evento. Assim, para fins da análise o formulário escolhido para sequenciar as perguntas foi o do Apêndice B.

### **Análise da questão 9 - Pré-requisitos para os trabalhadores desenvolverem suas funções na linha de frente do evento.**

Esta questão abrange o campo de investigação eventos e tem como objetivo indagar sobre o que o promotor e o organizador entendem como pré-requisito necessário para se trabalhar em um evento e, se porventura, irão mencionar algo sobre saberes destes trabalhadores. Conforme quadro interpretativo no Apêndice I.

Identificada a expressão-chave para a análise desta questão, **Pré-requisitos para trabalhar no evento**, levou às co-ocorrências distintas, **Contratação delegada e Pré-requisitos variados**. Isso ocorre devido às funções dos entrevistados, visto que neste caso, estão bem definidas, não cabendo ao promotor do evento proceder às contratações dos trabalhadores de linha de frente do evento e ficando a cargo do organizador do evento proceder a tal contratação da forma que lhe parecer a melhor. As relações positivas **A função de contratar os trabalhadores do evento fica a cargo do organizador** e os pré-requisitos elencados **Liderança; Gestão de processos; Organização; Relacionamento** se dão pela confiança na divisão de funções, por acreditar na capacidade administrativa da empresa organizadora do evento. Os entrevistados não apontaram relações negativas.

Embora a empresa organizadora do evento tenha discriminado algumas habilidades consideradas pré-requisitos para os trabalhadores do evento, não mencionou se tais habilidades são de senso comum, adquiridas a partir da experiência em outros trabalhos ou se são saberes eruditos, também

chamados de acadêmicos, adquiridos a partir de estudos específicos da área, o que aqui pode-se também aludir aos treinamentos ou cursos; como consta nos estudos de Perrenoud (2001) e Lyotar (2011) sobre os saberes dos indivíduos.

Dando continuidade ao raciocínio da contratação dos trabalhadores e aos pré-requisitos para o trabalho, a pergunta seguinte indaga sobre a oferta de treinamentos a estes trabalhadores.

### **Análise da questão 10 - Especificidades de curso/treinamento ofertado aos trabalhadores deste evento.**

O campo de investigação contido nesta questão é eventos e abrange aspectos sobre os saberes dos indivíduos para trabalharem em eventos. E objetiva questionar sobre o treinamento dos indivíduos. Ilustrado no Apêndice J.

A expressão-chave neste momento é **Treinamento aos trabalhadores** o que designou as co-ocorrências **Treinamento delegado** e **treinamentos frequentes**. Consideram-se as relações positivas e negativas como idênticas **os trabalhadores foram fornecidos pela empresa contratada para organizar o evento**, pois, ao mesmo tempo em que há uma confiança nos processos de contratação e qualificação dos trabalhadores por parte do promotor destinada à empresa organizadora, o promotor não possui informação sobre os pré-requisitos dos trabalhadores do evento promovido por ele, tampouco informações sobre a existência ou não de treinamentos para qualificá-los, porque frisa que foi contratada uma empresa para executar tal processo.

Neste ponto fica evidente a relação comercial exercida pelo promotor do evento quando contrata a empresa organizadora para proceder a toda operacionalização de contratação e treinamento dos trabalhadores para o Evento L. Este fato parece denotar uma falta de interesse com os trabalhadores do evento, com o indivíduo que está *in loco* trabalhando em prol do bom desenrolar das atividades do evento. O promotor, nesta fala, também expõe a indiferença perante a influência deste trabalhador nos processos de acolhimento e no sucesso do evento. Embora, tenha expressado na questão de número 6 que Acolher é necessário, a hospitalidade é fundamental e deve-se receber com excelência.

Talvez esta indiferença se explique pela falta de status e à falsa impressão de servilismo destinada às funções relacionadas ao acolhimento e à hospitalidade. (BOTTERILL, 2004 e AVENA, 2006).

Já os treinamentos frequentes ofertados pela empresa organizadora, destinados aos trabalhadores, tanto sobre o evento especificamente quanto sobre o desenrolar dos trabalhos é importante para direcionar os saberes dos trabalhadores dando condições para o exercício da função. De fato, segundo Lyotar (2011) o saber empodera o trabalhador e permite bom desempenho.

Apesar de serem ofertados treinamentos, contratempos podem vir a ocorrer no atendimento direto com o participante do evento, e é sobre isto que a próxima questão aborda.

### **Análise da questão 11 - Nuances no atendimento perante o participante do evento.**

Abrangendo o campo de investigação Eventos, esta questão tem como objetivo verificar a existência ou não de problemas no atendimento destinado ao participante, e a partir da identificação de problemas verificar os pontos falhos nos treinamentos ou na gestão de processos que envolvem o atendimento nos diferentes momentos do evento, seja pré, trans ou pós. Para auxiliar a interpretação encontra-se quadro interpretativo no Apêndice L.

A análise da expressão-chave, **problemas no atendimento**, nos leva à co-ocorrência **anseios do participante** e às relações negativas: **Avaliar os anseios dos participantes e contatá-los**.

Observam-se apenas os apontamentos do promotor do evento porque o organizador preferiu não responder a este questionamento. O que pode denotar um receio em expor sua rotina de trabalho e o temor de alguma leitura de demérito por parte da pesquisadora.

Existe a preocupação, por parte do promotor, com os anseios dos participantes para ter uma devolutiva sobre o evento e saber o que ele supostamente quer encontrar no próximo ano. Para tanto, realiza-se pesquisa de opinião, impressa e disponível na pasta do evento para que os participantes preencham, mas a devolutiva é pouca. Outra dificuldade é contatar os participantes no pré e pós evento.

Estas prerrogativas podem ser incorporadas e analisadas perante os pensamentos dos autores a seguir.

Visto que a cada dia a realização de eventos, de uma forma geral, aumenta; como apontam os estudos de diversos autores como Beni (2011) e Sparrowe e Chon (2014), pois as pessoas possuem necessidades de trocar informações profissionais, aperfeiçoando-se, realizar trocas sociais; pensamento corroborado pelos autores Nakane (2013), Canton (2002), Melo Neto (2000) e, este último ainda defende a necessidade dos eventos serem criativos para satisfazerem aos anseios de seus participantes. Diante disso, Canton (2002), Dias (2003) e Avena (2002, 2006, 2008) afirmam a necessidade de investir no capital intelectual dos trabalhadores dos eventos, nos saberes, para que o participante se sinta bem recebido, parte integrante daquele processo, e interaja de forma ampla, comprometido com todas as etapas do evento e se sinta satisfeito, acolhido, para retornar nas próximas edições do mesmo.

A abordagem da próxima questão visa, justamente, o acolhimento ao participante do evento.

### **Análise da questão 12 - Acolher bem ao participante do evento.**

Trazendo o campo de investigação Acolhimento, esta questão objetiva verificar a compreensão sobre o acolhimento e seu grau de importância para o evento, na opinião dos entrevistados. (Apêndice M)

A análise da palavra-chave **acolher** gerou as co-ocorrências **Importante** e **experiência inesquecível**. Estas expressaram as relações positivas **Importante para o bom funcionamento de todo o evento** e **Fazer com que o participante experimente e viva um momento inesquecível**.

O promotor do evento volta a reforçar que o acolhimento é importante para o evento, apesar da indiferença relacionada à qualificação dos atores do acolhimento.

E o organizador remete acolhimento a experiências vivenciadas e inesquecíveis. Assim como remeteu o evento a um momento único na questão de número 6. Neste ponto, partimos da premissa que é inesquecível pelo lado bom e não pela falta de acolhimento.

Analisando o evento como momento único, sob as premissas dos processos de acolhimento, Goldblatt citado por Watt (2004) afirma tal prerrogativa desde que seja único e satisfaça às necessidades específicas dos participantes do evento.

A questão subsequente também trata dos aspectos de acolhimento e levanta a indagação sobre a hospitalidade ser genuína do indivíduo ou uma habilidade que possa ser desenvolvida para o exercício ato de acolher.

### **Análise da questão 13 - Hospitalidade: um dom ou uma habilidade desenvolvida.**

Aqui o campo de investigação é Acolhimento. Esta questão tem o objetivo de verificar e analisar a opinião dos entrevistados quanto à hospitalidade ser genuína ou desenvolvida e o que isso pode acarretar no desenvolvimento dos trabalhos no evento, no aspecto comercial dos estudos da hospitalidade, podendo ou não influenciar na conduta do trabalhador. Verifica-se quadro no Apêndice N.

A análise da expressão-chave **Hospitalidade: Dom ou desenvolvimento** fomentou a co-ocorrência **Dom e desenvolvida**, expressada pelos dois entrevistados. E resultou nas relações positivas **Hospitalidade é um dom; Hospitalidade também é uma habilidade que pode ser desenvolvida; Quem possuir o dom tem larga vantagem competitiva profissionalmente.**

Percebe-se que ambos acreditam que a hospitalidade seja um dom, mas que, como muitas habilidades, pode ser desenvolvida. E, para o promotor, o profissional que deter as duas possibilidades obtêm vantagens competitivas profissionais.

Alguns autores abordam questões sobre a monetarização dos processos de hospitalidade, ou seja, da hospitalidade comercial e da hospitalidade híbrida como Grinover (2007) e Gotman citada por Camargo (2011). Transpondo do dom, da genuinidade às necessidades comerciais e mercadológicas dos processos que envolvem o acolhimento de forma ampla, como a recepção de um evento. Avena (2006) acrescenta em seus estudos a interrelação entre o genuíno e o comercial aliado aos aspectos do contexto sócio-histórico-cultural do indivíduo. E Montandon no texto de Camargo (2011) expressa a

necessidade da indissociação das duas vertentes, visto que qualificar de hospitalidade se faz necessário para as relações comerciais contemporâneas imbuídas dos processos de acolhimento.

Diante destas considerações e das análises das falas dos entrevistados, que acreditam tanto na hospitalidade como um dom como na hospitalidade como algo desenvolvido, ensinado, os preceitos da hospitalidade, bem como do acolhimento como vertente maior, podem ser introduzidos nos treinamentos dos trabalhadores, visando melhorias nos processos de acolhimento dos participantes do evento, recebendo-os de forma acolhedora e satisfazendo seus anseios e necessidades.

Partiremos agora para a última questão do formulário estruturado para entrevista que aponta questões relacionadas ao turismo e eventos.

#### **Análise da questão 14 - Importância do evento para o turismo da cidade que o sedia.**

O objetivo desta questão (Apêndice O) é verificar a relação que os entrevistados fazem do evento pesquisado com o turismo de Brasília. E está inserida no campo de investigação Turismo.

A análise da expressão-chave **Turismo e eventos** fomentou a ocorrência **Movimenta a cidade** e resultou nas relações positivas: **O evento movimenta hotéis, comércio, restaurante; Promove e divulga a cidade de Brasília para todo o Brasil.** Os entrevistados não apontam relações negativas.

O promotor do evento acredita na influência que o evento traz para a cidade de Brasília e no envolvimento com os demais equipamentos turísticos.

Num primeiro momento, na questão 6, este aponta fatos relacionados à economia da cidade sede. Nesta questão, corrobora seu pensamento enfatizando a importância do aumento do consumo no comércio dos equipamentos turísticos que podem se relacionar com o evento, como os hotéis, restaurantes e demais atividades relativas ao comércio.

O trade turístico pode sofrer alterações positivas relacionadas à economia em virtude da realização de um evento, assim como ressaltam Beni (2011), Dias (2003) e Canton (2002). No entanto, não se deve dar foco apenas

a este fator, considerado até mesmo reducionista, sobre o turismo, sua relação com os eventos e a cidade que o sedia.

A relação turismo e eventos deve ser observada de uma forma mais ampla, como aponta Canton (2002, p. 95) sobre a necessidade de o evento mobilizar os “valores sociais autênticos da localidade”, para que sejam “sustentáveis e permanentes”, integrem poder público e privado, para gerar um planejamento turístico estratégico e a sociedade participa e se beneficia dos resultados sociais e econômicos oriundos do evento realizado.

Ter um olhar para o Turismo como um fenômeno complexo numa visão ecossistêmica, e o evento permeando esta visão, é mais propositivo para a localidade. (BENI e MOESCH, 2015).

O promotor entrevistado também menciona a projeção que o evento pode trazer para a cidade que o sedia, estimulando o turismo para a localidade, no caso a cidade de Brasília.

Já o organizador apenas apontou ‘sim’ e não desenvolveu seu pensamento. O que pode denotar indiferença com a pesquisa ou falta de conhecimento específico para responder ao questionamento.

Diante destas considerações, percebe-se que os atores sociais representativos entrevistados são profissionais que visam o bom desenrolar do evento, para que cumpra os objetivos de estabelecer encontros com as pessoas da área para difundir conhecimentos. Assim como consta na descrição do evento pesquisado no item ‘2.3. Objeto de estudo de caso: o Evento L’.

Existem opiniões coincidentes, mas também há divergências em seus apontamentos, tanto nos aspectos relacionados ao turismo e ao acolhimento, quanto na forma de conduzir os processos organizacionais do evento.

Em relação aos apontamentos distintos sobre turismo e acolhimento, pode ser interpretado pelo distanciamento das realidades profissionais dos entrevistados e a não formação específica nas áreas dos campos de investigação. O que nos leva a considerar que são apontamentos empíricos.

A ausência de saberes específicos também fica evidente nos aspectos direcionados ao campo de investigação eventos. E talvez a discrepância nos processos de condução do evento ocorra pela delegação de funções estabelecidas entre eles devido a uma contratação comercial, podendo ser um fator negativo se observar o evento como um local de encontro tido por Paulo

Neto (2000) e se considerarmos o evento como um lugar de acolhimento segundo Avena (2006). Assim, tal delegação poderia ser repensada pelos idealizadores do evento pesquisado.

A seguir será analisada mais uma modalidade de instrumento de pesquisa utilizada neste estudo.

### 3.3. Aplicação de questionários e tratamento dos resultados

Aprofundando a pesquisa sobre o objeto de estudo de caso aplica-se mais uma técnica de coleta de dados (BRUYNE, 1982, p.120), a aplicação de questionários estruturados (Apêndices D e E). Os atores sociais representativos no Evento L nesta modalidade foram: os trabalhadores, especificamente os recepcionistas, e os participantes do evento. Que também permanecerão no anonimato.

A aplicação dos questionários ocorreu durante o evento, sendo vinte e um questionários para os recepcionistas e cinco para os participantes do evento.

Da mesma forma que as entrevistas, para o tratamento dos resultados desta técnica utilizou-se como aporte metodológico os estudos de Avena (2006). Para tanto, foram tomadas como parâmetros de análise as palavras-chave das questões, as co-ocorrências das respostas dos entrevistados e as relações existentes positivas (associações) e/ou negativas (oposições) e suas relações estabelecidas. Conforme ilustrado no quadro que segue.

Quadro 7: Relação entre palavra-chave, co-ocorrência, associações e oposições/questionários.

Atores sociais representativos	Palavra-chave/ Expressão-chave	Co-ocorrência	Relações Positivas (ASSOCIAÇÕES)	Relações Negativas (OPOSIÇÕES)
TRABALHADOR				
PARTICIPANTE				

FONTE: Avena (2006), adaptado pela autora (2016).

O processo de análise se estrutura a partir das perguntas, ou seja, um quadro de análise para cada pergunta do questionário. Sendo que estes quadros encontram-se nos apêndices deste trabalho. Para tanto, é importante salientar que existem perguntas que não coincidem pelo fato dos atores serem de aspectos diferentes da pesquisa, o que não caberia os mesmos questionamentos *ipsis litteris* a ambos. Este fato foi levantado após os estudos nos eventos testes, mencionado no texto 'Caminhos Metodológicos', Capítulo

2. Diante disso, para melhor entendimento, primeiramente, será analisado o perfil sociocultural dos pesquisados, depois seguirá a ordem numeral do questionário aos trabalhadores (Apêndice D), as perguntas que não foram coincidentes serão analisadas fazendo-se a distinção dos pesquisados. E por último, as questões 7, 8 e 13 destinadas apenas aos participantes, questionário: Participantes (Apêndice E), seguindo a ordenação numeral deste para melhor localização da questão no apêndice específico.

A primeira parte do questionário, perpassando as questões de número 1 a 5, consiste na identificação das características socioculturais dos atores. Possui quadro interpretativo no Apêndice P e segue descrições dos atores sociais representativos, pessoas-chave.

A maioria dos pesquisados se divide entre afirmar que possuem como profissão ser recepcionista de eventos, se dedicando a isto, e que possuem outras profissões, trabalhando no evento apenas como fonte de renda financeira extra. Também existe a realidade dos que são estudantes e estão trabalhando no evento também com a intenção de fonte de renda. Outro aspecto encontrado foi a ressalva de se intitularem como profissionais *free lancers*, em que pode-se fazer a leitura que também são recepcionistas de eventos, mas que se dispõem a outro tipo de trabalhos temporários para garantir renda mensal.

Em relação ao gênero dos trabalhadores há a predominância do sexo feminino na equipe de trabalho do evento pesquisado.

Já a faixa etária, observam-se indivíduos jovens, a maioria está abaixo dos 25 anos de idade, tendo pouca incidência acima desta faixa.

Analisando a renda mensal, em salários mínimos, verifica-se que a grande maioria possui renda mensal de até três salários mínimos.

A maior parte dos pesquisados disseram que possuem curso superior ou que o estão cursando, e o trabalho em eventos tem a finalidade de ajudar financeiramente, pois não conseguiram inserção no mercado de trabalho ou que o trabalho ajuda a manter os estudos por conta da flexibilidade de horários e a renda. Importante lembrar que nenhum dos atores cursou ou cursa ensino superior na área de turismo ou eventos. Fato que evidencia as questões relacionadas ao fazer-saber e ao saber-fazer dos indivíduos, mencionado,

coincidentalmente, nos estudos de Freire (1996), Perrenoud (2001) e Lyotard (2011).

Analisando outros pontos de reflexão, Freire (1996) relata a importância de pensar a prática criticamente para que esta se torne mais inteligente, visando mudanças e quebra de paradigmas por parte dos indivíduos. Na sua perspectiva, Perrenoud (2001) expõe que os saberes de senso comum e os acadêmicos não devem se opor e sim serem complementares para o bom desenrolar dos trabalhos. Por sua vez, Lyotard (2011) aborda que o saber empodera o indivíduo fazendo com que este tenha melhor confiança no desenvolvimento de suas tarefas, o que tende a influenciar nas relações sociais e no cotidiano da sociedade em que o indivíduo está inserido.

Em decorrência desta análise, observa-se que o perfil sociocultural dos trabalhadores, conforme questões de pesquisa deste trabalho são sujeitos que trabalha como recepcionista de eventos com o intuito de aquisição ou complemento de renda mensal, com predominância do gênero feminino, jovens, com renda abaixo de três salários mínimos por mês, possui ensino médio ou a maioria cursou ou cursa ensino superior fora da área de turismo ou eventos.

Respondendo assim, ao objetivo específico deste trabalho que indaga sobre o perfil sociocultural e escolaridade dos trabalhadores do Evento L.

Ao analisar os questionários aplicados aos participantes do evento, verifica-se seu perfil sociocultural e constata-se que são pessoas acima de trinta anos, com grau de escolaridade avançado, todos com curso superior concluído ou especialização, com renda salarial acima de cinco salários mínimos, inseridos no mercado de trabalho e buscam o evento como meio de aperfeiçoamento profissional e / ou pessoal. O que os tornam pessoas aptas a responderem aos questionários, pois possuem conhecimentos acadêmicos ou empíricos sobre os processos e importância da realização de uma pesquisa, por conseguinte, subentende-se, que são capazes de desenvolverem raciocínio lógico sobre a área pesquisada. Atendendo, assim, os objetivos destas questões para a pesquisa.

Já as questões 6, 7, 8, Apêndice Q, permeiam perspectivas sobre os saberes dos trabalhadores, portanto consta apenas no questionário destinado a esse ator representativo, conforme descrição que segue.

A realização dos cursos destas questões pode ser de iniciativa do pesquisado, não necessariamente precisa ser um curso ofertado pela empresa organizadora do Evento L.

De acordo com a pesquisa, vinte trabalhadores nunca fizeram curso na área de turismo. E um trabalhador fez um curso intitulado 'Excelência em atendimento ao turista'.

Em relação ao curso na área de eventos dezessete trabalhadores nunca fizeram nenhum curso. Quatro mencionaram ter participado de cursos com os títulos 'Grandes Eventos', 'Promotora de eventos', 'Secretariado executivo' e 'Atendimento ao cliente e recepção'. Uma pessoa não respondeu ao questionamento.

Os cursos de idiomas podem ser um complemento aos conhecimentos específicos dos profissionais, mesmo que o evento pesquisado seja de abrangência nacional. Dos trabalhadores pesquisados três não fizeram nenhum tipo de curso de idiomas, doze fazem ou já fizeram algum curso, destes a maioria possui nível básico e seis pessoas não responderam.

Esta análise deixa claro que os trabalhadores do evento pesquisado não possuem formação ou saberes específicos da área de Turismo, Eventos ou Acolhimento para trabalharem no evento pesquisado, o que denota a não preocupação do mesmo, bem como dos contratantes com os saberes dos indivíduos para desenvolverem suas funções no evento. Fato que pode ou não influenciar na conduta do trabalho destes indivíduos, pois, lembrando Lyotar (2011) os saberes empoderam o indivíduo.

A quantidade de trabalhadores que possuem algum tipo de curso nas áreas mencionadas, que correspondem aos campos de investigação desta pesquisa, independente de ter sido ministrado pela empresa organizadora do evento ou não, infelizmente, é considerada muito reduzida.

Seguindo com as análises desta técnica de coleta de dados, assim como ocorreu nas entrevistas, a questão de número 9 do questionário aplicado aos trabalhadores e a questão número 6 do questionário aplicado aos participantes do evento, foi estruturada a partir de uma palavra-chave e foi solicitado ao entrevistado que expressasse outra palavra, a que lhe viesse à mente de imediato, e que tivesse relação com a primeira, resultando assim, na co-ocorrência relacionada à palavra-chave. Logo após foi solicitado que

justificasse a escolha e a relação de ambas. Esta questão reuniu os três campos de investigação: Turismo, Eventos e Acolhimento.

### **Análise da questão 9 - Introdução do assunto pesquisado.**

O objetivo desta questão, Apêndice R, foi introduzir aspectos gerais da entrevista aos atores sociais e verificar seus pontos de vista em relação ao assunto, podendo-se assim, refletir sobre o envolvimento do mesmo com as questões pesquisadas. E a pesquisadora pode estabelecer uma visão geral sobre as ponderações dos entrevistados, conforme mencionado nos apontamentos da tabela e a partir da mesma.

Os recepcionistas reclamaram, veementemente, dificuldades em responder a esta questão, por várias vezes a pesquisadora teve que explicar minuciosamente como proceder para respondê-la. Observaram-se respostas incompletas, sem nexos e/ou abstinência total. As respostas sem sentido foram excluídas das co-ocorrências e das associações e oposições.

Portanto, associa-se a falta de nexo das respostas por tamanha dificuldade de interpretação da pergunta, por um distanciamento teórico, e até mesmo prático, sobre o assunto abordado ou simplesmente pela indiferença com a pesquisa.

Algumas co-ocorrências foram reincidentes, destacam-se: **festa, trabalho, salário, viagem, férias, cliente.**

A análise das co-ocorrências livres e das relações positivas que se originaram, reincidentes ou não, permitem interpretar aspectos sobre os conhecimentos específicos dos pesquisados e efetuar comparações empíricas sobre seu cotidiano. Destacam-se as de maior relevância para a pesquisa.

A associação da palavra-chave **eventos à festa, comemoração, confraternização**, numa alusão limitada da tipologia, segundo Lukower (2003), visto que o evento que estavam trabalhando não era categorizado como festa, evento social, e sim como um congresso. Também associada a **trabalho**, pois é a profissão de muitos, sua fonte de renda. Outros pesquisados aludiram evento à **união** e ao **acolhimento**.

Identifica-se uma confusão entre os termos acolhimento, hospitalidade e receber, até mesmo na identificação das conceituações deste estudo com base em Godoi (2004), Baptista (2002), Cruz (2002), Brotherton (2004), Camargo

(2004 e 2011), Grinover (2007), Gouirand *apud* Avena (2006), Avena (2006) e outros autores complementares. E há uma associação predominante de **receber** com **salário, dinheiro** e não em receber ao próximo ou ao participante do evento. Poucas vezes foi mencionado receber associado ao outro, ao acolhimento. Associam positivamente acolhimento e hospitalidade a **cuidado**, cuidado com o próximo, que de forma empírica remetem às categorias do acolhimento. Comumente, hospitalidade está relacionada à recepção e expressam consciência da importância de receber bem o participante.

**Turismo, turista, viagem**, com respostas semelhantes muitas associações a **férias, descanso, lazer**, mas também a **pessoas que chegam**, ao **conhecimento** e a **oportunidades de conhecer lugares, culturas, pessoas novas**. O **turista** é comparado a **pessoa nova**.

Os trabalhadores relacionam o **participante do evento** a **cliente**, podendo ser uma relação tecnicista, mas também pode ser identificado como uma relação de consciência do ato de servir. Também relacionam como **pessoa interessada no conteúdo do evento**. Além de terem consciência de que o participante é **fundamental para o evento**. Por vezes, os trabalhadores se consideram participantes, o que denota ausência de conhecimento sobre os termos da área de eventos e falta consciência de si e sua função naquele ambiente.

Restringem a co-ocorrência da **cidade sede** a **Brasília, capital federal** e fazem associações positivas a **moradia, lugar certo para realizar eventos, polo de eventos, exemplo para demais lugares** para sediar. Sendo uma visão pessoal e sem muito embasamento teórico/prático para estas afirmações.

Verificam-se duas relações negativas, **pagar conta**, associado à palavra-chave **receber** e **gastar dinheiro** associado à viagem. Numa comparação de receber dinheiro e não receber o indivíduo, e uma visão curiosa sobre a viagem.

Diante disso, observa-se que os trabalhadores pesquisados possuem noções superficiais ou nenhum conhecimento em relação aos campos de investigação pesquisados.

Já na análise dos questionários aplicados aos participantes percebe-se uma visão mais ampla dos campos de investigação e uma análise mais direcionada ao evento pesquisado.

Em relação às co-ocorrências da palavra chave **Eventos** percebe-se a comparação à **feira**, assim como o fizeram os trabalhadores. No entanto, houve relação com a tipologia do evento pesquisado, ou seja, associaram a **congresso**. Associaram também o evento a **acontecimento, organização, atividade**. Realizando as associações positivas **comemorar algum acontecimento relevante a determinado público e a organização importante para superar as expectativas dos participantes do evento**. Assim como observam-se nos estudos de Nakane (2013, p. 25-27) sobre a importância de planejamento e organização para o acontecimento denominado evento.

A questão da superação das expectativas dos participantes do evento pode ser vista como a *performance* do acolhimento de Lockwood (2004, p. 246-248) e o ato de fazer com que o Outro se sinta bem recebido é um elemento considerável para o exercício do acolhimento, segundo Avena (2006, p. 142-150).

Os participantes fazem associações do acolhimento à forma de serem recebidos para se sentirem bem no local do evento, ao atendimento, e relatam que é uma das atitudes que se espera da organização do evento.

As co-ocorrências da palavra chave **hospitalidade** são **atenção, boa recepção, aconchego, boas vindas**; que resultaram em relações positivas que fazem alusão a **atendimento, acolhimento, dar atenção às características do público para o receber bem e garantir uma boa permanência** no evento, num processo de reconhecimento do indivíduo como aponta Avena (2006, p. 142-150). Identificou-se que a associação positiva de hospitalidade originou-se em boas vindas para todos independente do interesse, devido ao ambiente segregatório mencionado na análise do formulário estruturado de observação participante.

A palavra chave **receber** originou as co-ocorrências **sediar, conhecimento, chegada, recepção**. Sediar no sentido de ter condições de receber o evento; **estabelecer trocas de conhecimento, cultura, valor no evento**; a chegada ao evento seria a primeira impressão que se teria dele e a recepção associada mais uma vez ao atendimento.

Quando abordada a palavra chave **turista** as associações positivas foram **pessoa que vem de fora e precisa de cuidados por não estar**

**acostumada à cidade e aos costumes, estimula a propagação do conhecimento.**

Já com a palavra **turismo** as associações positivas foram a lembrança dos diferentes tipos de turismo, mencionados o **profissional** e o de **férias**; de uma forma geral é fator importante para o desenvolvimento de uma região ou lugar, relacionado a **experiências positivas** e à **transmissão das mesmas, conhecer novos lugares.**

**Viagem** também foi associada a **conhecer novos lugares, precisa de planejamento e disponibilidade, pode ser a trabalho ou a lazer, denota descanso.**

Os participantes ao se deparem com a palavra chave **participante do evento** fizeram associações diversas, mencionando **o público alvo do evento, o nome do próprio evento, a pessoa inscrita, interessada e até mesmo a hóspede.** Desenvolveram seus pensamentos relatando que o participante do evento é a **pessoa interessada, que deve estar motivada para estar ali, deve se sentir a vontade e procura aumentar conhecimentos.**

Quando abordado a **cidade sede do evento**, relataram que o local do evento deve ser **adequado e ter condições para realizá-lo**, acreditam que o evento tem **potencial de fomentar o turismo na cidade sede**, pois os participantes aproveitam para conhecer a cidade, indo **além do evento em si** e tem **reponsabilidades em receber** os envolvidos no evento.

Dando continuidade às análises dos questionários aplicados, passa-se à questão 10 do questionário destinado aos trabalhadores, ressalta-se que esta é destinada exclusivamente a eles, pois tem como objetivo abordar o nível de satisfação dos mesmos perante seu trabalho no evento pesquisado. O campo de investigação abordado é Eventos.

### **Análise da questão 10 - Nível de satisfação com seu trabalho neste evento.**

Esta questão foi subdividida em dois quadros (Apêndice S), o quadro 1 que quantifica o nível de satisfação por meio dos indicadores: excelente; bom; razoável; ruim. E o quadro 2 que apresenta a relação entre palavra-chave, ocorrência, associações e oposições.

Vários indivíduos pesquisados não fizeram relação com o evento pesquisado e deram sua opinião de uma forma genérica, invalidando a resposta. Outros não justificaram sua indicação do quadro 2.

A análise da expressão chave **Satisfação com este trabalho** fomentou as co-ocorrências **Estou gostando; Trabalho não satisfatório; Pessoas receptivas; Trabalho; Tarefas; Ajudar a equipe; Treinamento; Erros; Máximo; Organização; Atender** e resultou nas relações positivas: **Minha primeira vez; Pessoas receptivas, educadas; Cada trabalho um novo aprendizado; Trabalho interessante; Adoro este trabalho, o faço com dedicação e amor; Desenvolvi minhas tarefas com êxito; Ajudar a equipe e solucionar problemas; Faço o melhor, com dedicação; Dou tudo de mim; Sempre precisamos melhorar algo; Atender com alegria traz positividade.** As relações negativas são: **Cachê baixo; Muitas horas seguidas de trabalho; De pé o tempo todo; Cachê não satisfatório; Muitas horas de trabalho para pouca remuneração; Trabalho cansativo; Faltou treinamento e organização. Instruções desconstruídas; Cometo erros; Deveria ser mais organizado.**

Percebe-se a ocorrência de relações positivas nesta questão, com trabalhadores satisfeitos com seu trabalho e desempenho no evento pesquisado, se dividindo entre os indicadores Excelente e Bom.

Houve relatos de trabalhos sendo realizados pela primeira vez, de dedicação a amor ao que estava fazendo, procurando aprender a cada momento e a consciência da importância do atendimento com alegria, ou seja, sorriso no rosto de forma positiva e não robótica, como os estudos de Avena (2006, p. 142-150) ressaltam nas categorias complementares do acolhimento e Gotman *apud* Camargo (2011) com o riso comercial, *fake*.

Já nas relações negativas destacaram-se os relatos sobre o pagamento ser baixo. Observa-se que os recepcionistas intitulam o pagamento dos seus serviços de cachê. Acúmulo de muitas horas de trabalho em pé, causando desconforto e fadiga ao trabalhador. Os próprios pesquisados sentiram falta de treinamento específico para o trabalho, apontando falta de organização do evento inclusive na comunicação por parte de sua chefia. E ocorreu autoanálise por parte dos trabalhadores admitindo a existência de erros, que

pode ser identificado como passível do ser humano ou como resultado da falta de treinamento.

Relacionada ao campo de investigação Turismo, a questão 11 do questionário destinado aos trabalhadores coincide com a questão 12 do questionário dos participantes do evento, por isso, a análise será conjunta. Esta também será subdividida em quadro 1 (Apêndice T), apontando os indicadores 'Sim e Não', e no quadro 2 (Apêndice T) representando a relação entre palavra-chave, co-ocorrência, associações e oposições.

### **Análise da questão 11 - A importância do Evento L para o turismo de Brasília.**

O objetivo desta questão é analisar se os pesquisados consideram o evento importante para o turismo da cidade que o sedia.

Alguns dos pesquisados não justificaram sua resposta a partir dos indicadores do quadro 2 (Apêndice T), não havendo assim as co-ocorrências e as relações.

A expressão-chave **Influência do evento para o desenvolvimento do turismo em Brasília** ocasionou as co-ocorrências: **Congressos, palestras; Cidade linda; Público específico; Capital Federal; Turismo; Envolvimento de pessoas; Atrai profissionais; Turistas; Conhecimento e turismo de lazer; Cultura e conhecimento; Público do evento; Fomento do turismo e viagem de lazer; Boas experiências; Estímulo à economia; Visitar a cidade.** Resultando nas associações positivas: **Trazem pessoas de todo país; Pessoas conhecem o quanto a cidade é linda e harmônica; O turista conhece a cidade; Brasília é a capital federal; Forma de turismo; Envolve pessoas, acolhimento, atenção; Pessoas buscam formas de adquirir conhecimento; Todos os eventos são importantes para o desenvolvimento do turismo na cidade; O Evento atrai profissionais para a cidade; Chama a atenção dos turistas; Além do conhecimento adquirido no evento há a possibilidade de turismo de lazer; Traz cultura e conhecimento, movimento; O público do evento faz aquecer a economia local; A presença de pessoas de outras localidades já fomenta o turismo e abre possibilidades de turismo de lazer; Se o participante tiver boas experiências no evento e na cidade pode ser que ele volte para conhecer**

**melhor a cidade; Estimula a economia local e a visitação na cidade.** Foram identificadas as oposições: **O evento é para um público específico; O evento não é de turismo.**

Observou-se a crença quanto a relação entre o evento e o desenvolvimento do turismo na cidade que o sedia, envolvendo pessoas, belezas da cidade, oportunidade de adquirir conhecimentos tanto no evento quanto de Brasília por meio do lazer, sua cultura e povo, aquecimento da economia local. Ocorreram oposições apenas por parte dos trabalhadores pesquisados que acreditam que o evento não sendo com temática de turismo e nem para um público que estude o turismo ele não pode alavancar o turismo da cidade, sendo esta considerada uma observação equivocada. Esta crença e o equívoco podem ser justificados pelos estudos de Beni (2011, p. 91) e Beni e Moesch (2015) com os estudos do turismo ecossistêmico, que observa o Turismo como fenômeno social complexo e não apenas como fator econômico, assim como o evento, sendo lugar de encontro e acolhimento, também é considerado neste estudo um espaço turístico, um espaço de aprendizagem, igualmente (AVENA, 2008).

A questão subsequente é objetiva, exclusiva aos trabalhadores, e tem como objetivo fazer uma reflexão sobre o serviço destinado ao participante do evento e o acolhimento, sendo, portanto, do campo de investigação Acolhimento.

### **Análise da questão 12 - Estar a serviço do participante do evento faz você pensar em...**

A análise se deu a partir da contagem recorrente dos indicadores da questão, podendo ser marcada mais de uma alternativa ao mesmo tempo, o que justifica a somatória elevada na contagem geral das reincidências, ilustrada no Apêndice U e conforme análise que segue.

Os indicadores da questão **Troca de serviço por dinheiro e Eu sei fazer o serviço, e ele pode pagar por esse serviço**, expressam relações meramente comerciais ou fazem alusão à hospitalidade comercial, tendo, somado, cinco escolhas.

A opção **Obriga-me a ser servil/subserviente** não foi marcada nenhuma vez.

**Fazer o melhor para manter o cliente, ser servil, pois o cliente é quem tem razão**, escolhida quatro vezes, e **Meu emprego/serviço depende da forma de tratar o cliente, escolhida cinco vezes**, indica uma relação comercial de servidão, mas também uma relação comercial que almeja o bem estar do cliente por meio do atendimento dos trabalhadores.

O indicador com maior incidência nas marcações, dezoito vezes, foi **Prestar o melhor serviço, pois o cliente merece bom serviço, atenção e respeito**, menciona a relação comercial pautada no bom atendimento e nas premissas das categorias do acolhimento, ressaltadas por Avena (2006) e identificada pelos trabalhadores pesquisados como a melhor opção de trabalho, no quesito estar a serviço do participante do evento. O que poderia se tornar conduta rotineira no desenvolvimento das funções dos recepcionistas do evento.

Dando sequência às questões associadas ao atendimento destinado aos participantes do evento, a questão 13, também exclusiva aos trabalhadores, tem o objetivo de saber a opinião destes sobre o que torna uma pessoa um bom profissional de eventos. Esta pertence ao campo de investigação eventos.

### **Análise da questão 13 - O que torna uma pessoa um bom profissional de eventos.**

Campo de investigação Eventos.

Conforme quadro interpretativo no Apêndice V, os trabalhadores elencaram uma série de características que acreditam fazer parte do perfil de um recepcionista de eventos, podendo até mesmo fazer parte de um manual técnico de boas práticas. Destacando-se a preocupação em ter conhecimento de uma forma geral e específico sobre o evento que está trabalhando, ser qualificado. A educação e simpatia foram preponderantes. E o ato de ser servil tido também como submissão enaltece as questões de baixo *status* dos trabalhos relacionados ao acolhimento, dita por Botterill (2004), já mencionadas nas análises do Evento L e mais uma vez embasados nos estudos de Avena (2006) que traz discussões sobre questões de servir não sendo servil ou submisso.

Ainda sobre atendimento ao participante do evento, a próxima questão tem por objetivo indagar sobre os maiores problemas neste quesito, levando em consideração a opinião dos trabalhadores e dos participantes.

#### **Análise da questão 14 - Problemas no atendimento direto ao participante do evento**

O campo de investigação desta questão é Eventos e o quadro interpretativo encontra-se no Apêndice X.

Na análise desta questão a expressão chave foi **Problemas no atendimento**, que gerou as co-ocorrências: **Falta Respeito; Grosserias; Falta Paciência; Falta Educação; Pessoas sem perfil para o trabalho; Falhas na comunicação; Falta de organização; Falta de informação; Falta Agilidade; Falta de treinamento; Mau atendimento; Falta placa de sinalização; Infraestrutura; Não percebi**. Não ocorreram relações positivas. As relações negativas são: **Falta de atenção e respeito por parte do participante; Participantes antipáticos e grosseiros; Falta de paciência e educação; Mau humor de alguns participantes; Falta de respeito e compreensão dos participantes; Contratação de pessoas sem perfil para baixar custos; Falta educação, paciência, organização e comunicação entre os trabalhadores; Falta de vontade e falha na comunicação; Muita gente não está bem informada sobre o evento e não sabe informar ao participante do evento direito; Algumas pessoas não têm educação e respeito como próximo; A data e a forma de pagamento do evento atrasa o serviço; Não poder atendê-lo com a agilidade que se espera. Muitas empresas não investem em facilidades e prejudicam no atendimento ao participante; Falta de paciência e atenção para lidar com as pessoas; Dúvidas que não conseguimos responder por falta de treinamento anterior; Mau atendimento; Falta placa de sinalização para orientar o cliente, neste dia há três eventos; Falta de paciência; Falta de respeito por parte dos participantes; Falta de cortesia; Condições de infraestrutura, transporte e serviços do local do evento; Estacionamento; Desrespeito aos horários e palestrantes que fogem ao tema; Mau humor e falta de educação.**

Segundo os trabalhadores e os participantes do evento pesquisado, os problemas enfrentados no atendimento direto ao participante perpassam por

diferentes esferas, em que são apontadas falhas e faltas de diversos aspectos relacionados ao evento, tanto humanos, quanto os organizacionais e logísticos.

Interessante que a falta de humor, paciência e educação é reclamação de ambas as partes pesquisadas.

A falta de organização do evento é apontada mais uma vez pelos trabalhadores; assim como a falta de treinamento. Os próprios trabalhadores assumem a existência de mau atendimento executado por eles.

A gestão de processos e os processos logísticos de sinalização interna do evento também foram apontados como problemas.

Alguns trabalhadores preferiram não responder a esta questão.

Os participantes do evento vão além destes pontos e relatam problemas tais como o local do evento, o estacionamento e a infraestrutura local, verifica-se a importância do cuidado com o lugar de acolhimento, segundo Avena (2006). Também relatam desrespeito com o cumprimento dos horários da programação do evento e da fuga ao tema por parte dos palestrantes.

Diante disso, acredita-se na necessidade de investir na especialização do capital intelectual dos trabalhadores, de acordo com Canton (2002) e Dias (2003), para aprimorar as relações de trabalho e ter condições de ofertar bom atendimento e sanar às necessidades dos participantes; levando em consideração também os processos de inovação e operacionalização na organização do evento.

A seguinte questão continua esta linha de raciocínio e indaga sobre o que melhorar nos processos de recepção do participante do evento.

### **Análise da questão 15 - Melhorias nos processos de recepção dos participantes do evento.**

Esta etapa objetiva observar as melhorias possíveis perante os pontos de vista tanto dos trabalhadores quanto dos participantes. E abrange o campo de investigação Eventos. Quadro interpretativo no Apêndice Z.

A palavra chave desta questão foi **Melhorias**, originado as co-ocorrências **Recepção; Sorriso; Reconhecimento; Comunicação; Ajuda; Capacitação; Treinamento; Organização; Informação; Credenciamento; Tecnologia; Recepcionado; Boas vindas; Atencioso**. As relações positivas são: **Não precisa mudar nada; O processo da recepção é ótimo; Sorriso,**

**isso conta muito; Aumentar o cachê, reconhecimento; Comunicação e paciência; Vontade de ajudar; As pessoas devem estar mais capacitadas e gostarem de lidar como público; Nada; Treinamento; Mais organização na entrega de credenciais; Falta de informações; O credenciamento, colocar tecnologia avançada, ou seja, computadores na recepção para credenciar os participantes; O credenciamento deveria ser melhor organizado; Acredito que para um evento nacional o turista está bem recepcionado; Não existe uma recepção/boas vindas; Deveria ter uma recepção para orientar melhor o turista, participante; Fiquei satisfeito com a recepção, mas o atendimento poderia ser mais atencioso. Não ocorreram oposições.**

Verifica-se que contradizendo os apontamentos da questão anterior foi relatada uma associação dizendo que não precisaria mudar em nada e outra que diz que os processos da recepção são ótimos, dando a entender que todos os processos se dão embasados na excelência total, o que já foi percebido pelas análises diversas que esta informação não procede.

Outro ponto levantado seria a melhoria da remuneração dos trabalhadores como uma forma de reconhecimento pelo trabalho prestado.

Evitar as falhas de comunicação por parte dos trabalhadores, aumentar a paciência e a vontade de ajudar ao próximo, seja o colega trabalhador ou o participante.

Rever a capacitação e perfil dos trabalhadores para a contratação e não focar apenas na baixa de custos. A aclamação por treinamento é recorrente.

Foi apontada a necessidade de mais organização nos processos de inscrição e entrega das credenciais na secretaria do evento, inclusive melhorias na parte tecnológica para dinamizar os trabalhos. Na análise da observação participante foram relatados alguns contratempos sobre este processo e aqui é evidenciado pelo trabalhador. O que coloca em foco mais uma vez as falhas na organização do evento.

Alguns trabalhadores preferiram não responder a esta questão, talvez por não possuírem conhecimentos ou habilidades específicas para identificarem os pontos falhos visando melhorias ou simplesmente por receio em se comprometerem com as respostas.

Em relação aos participantes do evento, a análise demonstrou pontos de vista variados, em que alguns acreditam terem sido bem recepcionados, outros relatam ser bem recepcionados, mas o atendimento deveria ser mais atencioso. E os que acreditam que não houve uma recepção de boas vindas, que deveria ter uma recepção para orientar melhor o participante e que o credenciamento deveria ser mais organizado. Mais uma vez, e agora pelo participante do evento, a desorganização e a falta de cuidado no credenciamento foi evidenciada.

Estas associações podem ser identificadas como sugestões para a melhoria do evento e são corroboradas pelos estudos de Sparrowe e Chon (2014) que relatam a importância da qualificação profissional, o desenvolvimento dos saberes específicos para os envolvidos nos processos de prestação de serviços em eventos, devido ao seu considerável crescimento e procura de diversos participantes.

Nesta questão foi mencionada a sugestão de treinamento para que o evento tivesse melhorias e a questão seguinte trata especificamente deste assunto, sendo assim, destinada apenas aos trabalhadores.

#### **Análise da questão 16 - Oferta de treinamento para trabalhar neste evento.**

O objetivo aqui é saber diretamente se houve algum treinamento para os trabalhadores desenvolverem suas funções no evento e o Apêndice AA ilustra esta questão que possui como campo de investigação é Eventos.

Foi estruturada com os indicadores 'Sim e Não', no caso da resposta ser positiva há a possibilidade de descrever o treinamento.

Dois pesquisados preferiram não responder a esta questão talvez para não se comprometerem com a resposta perante a empresa organizadora contratante.

Outros dois marcaram o indicador 'sim' afirmando ter recebido treinamento, porém não o especificou.

A maioria dos trabalhadores afirmou não ter recebido nenhum tipo de treinamento para trabalhar no evento pesquisado. Houve um relato de que receberam algumas instruções na hora do evento, ou seja, pouco antes do início do evento são passadas algumas informações sobre o trabalho a ser desenvolvido.

Tal procedimento demonstra falta de compromisso com o evento por parte da empresa organizadora do evento, comprometendo o andamento dos processos do evento e podendo desencadear um série de contratemplos no atendimento e nas atividades de organização e cerimonial, além de ser um descaso com a contratação dos trabalhadores e com eles como atores dos processos do evento.

De fato, esta questão corrobora com as questões de numero 6, 7 e 8, sobre a ausência de cursos/treinamentos destinado aos trabalhadores. E contradiz a questão de número 8 da entrevista com a empresa organizadora do evento que afirmou ofertar curso/treinamento de diversos âmbitos para os trabalhadores do evento. Também reafirma as constantes observações dos trabalhadores sobre a necessidade de participarem de treinamentos para sanar os problemas no atendimento e para o bom desenrolar de seu trabalho durante o evento. Conforme já mencionado nos estudos de Canton (2002), Dias (2003), Sparrowe e Chon (2014).

A próxima questão aborda aspectos sobre a hospitalidade. Abrange o campo de investigação Acolhimento.

### **Análise da questão 17 - A Hospitalidade pode ser desenvolvida ou é um dom.**

O quadro interpretativo desta questão encontra-se no Apêndice AB e o objetivo aqui é saber se os pesquisados, tanto trabalhadores quanto os participantes, acreditam que a hospitalidade é um dom ou se ela pode ser desenvolvida de alguma forma, talvez com treinamento, convívio e tempo.

A maioria dos trabalhadores acredita que a hospitalidade pode ser desenvolvida em cada pessoa, independente de ser um dom. Outros acreditam que apesar de ser dom também pode ser desenvolvida caso haja interesse ou pode ser um exercício contínuo e aperfeiçoado. Nenhum pesquisado acredita que seja apenas um dom.

Os participantes, de uma forma geral, também acreditam que a hospitalidade pode ser desenvolvida, mesmo sendo um dom ou não. Observa-se que consideram a hospitalidade uma habilidade e também acreditam que seu exercício é resultado da educação independente que seja familiar ou por meio de treinamentos profissionais.

Esta discussão abrange os preceitos da hospitalidade genuína e da hospitalidade comercial discutida por vários autores como Mauss (acesso em 2016), Camargo (2011), Gotman *apud* Camargo (2011), Avena (2006).

Acredita-se que a condição do exercício da hospitalidade pode influenciar na conduta dos processos de acolhimento nos eventos.

Após esta interpretação da questão 17 do questionário destinado aos trabalhadores, a última questão, passa-se às interpretações das questões que não foram coincidentes que constam no questionário destinado aos participantes do evento. Estas são as de número 7, 8 e 13 conforme apêndice E.

### **Análise da questão 7- Nível de satisfação com o acolhimento no evento.**

O objetivo desta questão é saber o quanto os participantes se sentiram satisfeitos com o acolhimento no evento pesquisado. Diante disso, o campo de investigação é Acolhimento.

Esta questão foi subdividida em dois quadros, o quadro 1 (Apêndice AC), que quantifica o nível de satisfação por meio dos indicadores: 'excelente; bom; razoável; ruim'. E o quadro 2 (Apêndice AC), que apresenta a relação entre palavra-chave, co-ocorrência, associações e oposições.

Os participantes relataram que o nível de satisfação foi bom, apenas um ficou satisfeito de forma razoável.

A expressão-chave **Satisfação com o acolhimento**, resultou nas co-ocorrências: **Credenciamento; Instalações; Impessoal; Aproveitamento**. Estas fomentaram as relações positivas: **Instalações adequadas e palestras boas; Não encontrei fatores dificultadores que limitassem meu aproveitamento no evento**. E as relações negativas foram: **No credenciamento tinha pessoas gritando os números da inscrição; Prático, porém impessoal**.

Os participantes fizeram abordagens de uma maneira abrangente sobre o evento, afirmaram que todo o processo do evento não dificultou o aproveitamento relacionado ao conhecimento, também com relato de boas palestras. Levando em consideração o local de acolhimento, consideraram as instalações adequadas. Afirmaram o acolhimento prático, talvez com uma visão tecnicista, e impessoal, em que se verifica a falta do reconhecimento e o

cuidado com o participante, mencionado na análise da observação participante e conforme as categorias do acolhimento segundo Avena (2006). Outro fato de relevância foi o incomodo com o credenciamento e sua gestão de processos deselegante também mencionada no texto da observação participante.

Um pesquisado não justificou sua indicação de bom, preferindo não opinar sobre este aspecto da pesquisa.

Assim, cabe lembrar a importância dos estudos de Avena (2006) da transposição do *hostis* ao *hospes* e de fazer o estrangeiro se sentir parte do local que está, realmente acolhido, integrante daquele processo e daquele acontecimento que se dispõe a participar.

A seguinte questão dá continuidade ao raciocínio sobre o acolhimento no evento pesquisado.

### **Análise da questão 8 - Para ser acolhido no evento é necessário...**

Esta questão possui o objetivo de saber o que os participantes acreditam ser necessário para o evento ser acolhedor. Engloba o campo de investigação Acolhimento. E está ilustrada no Apêndice AD.

A análise se deu a partir da contagem recorrente dos indicadores da questão, podendo ser marcada mais de uma alternativa ao mesmo tempo, o que justifica a somatória elevada na contagem geral das recorrências.

De acordo com os participantes para ser bem acolhido no evento é necessário ter, prioritariamente, Equipe de trabalho qualificada; Cerimonial bem executado; Boas instalações; Equipamentos tecnológicos, audiovisual moderno e funcionando bem; Inovação; Boa divulgação do evento; Entretenimento.

O que aponta a importância do bom sequenciamento de organização do evento. Desde sua divulgação, no pré-evento, e durante o evento o participante quer ser recebido em boas instalações, local de acolhimento, e por uma equipe de trabalho qualificada, ou seja, com agentes de acolhimento preparados para atender e superar as expectativas. No decorrer do evento querem se sentir a vontade para compartilhar e adquirir conhecimentos com uma boa organização e condução adequada de cerimonial, amparada por meios tecnológicos adequados para tal. Usufruir de alguma atividade de entretenimento visando relaxamento e lazer. E tudo isso imbuído de inovação para fazer jus a um evento bem planejado. Para assim, o participante retornar na próxima edição.

Assim como trazem os estudos de Canton (2002), Nakane (2013), Avena (2006) quando abordam questões sobre a gama de fatores que envolvem a construção de um evento, inclusive os preceitos do acolhimento.

A última questão da análise dos questionários abre oportunidade do participante do evento fazer apontamentos que lhe parecerem pertinentes sobre o evento de forma geral.

### **Análise da questão 13 - Considerações sobre o evento**

A última questão do questionário dos participantes do evento, Apêndice AE, tem o objetivo de incentivar o pesquisado a sugerir aspectos ainda não mencionados sobre possíveis melhorias ao evento ou alguma consideração de qualquer natureza que desejar expor. Está contida no campo de investigação Eventos.

Foram mencionados aspectos positivos, elogios, mas também críticas visando melhorias para futuras edições do evento.

O período de duração do evento foi considerado adequado, não sendo extenso, o que não o torna cansativo e aumenta a possibilidade de maior disponibilidade dos participantes em estarem no evento.

Elogiado pela presença dos tradutores de Libras, num processo de inclusão. Porém observou-se que a luminosidade para os tradutores não estava boa o que dificultava a visão de quem estava participante e necessitava deste serviço. A sugestão seria dar melhor visibilidade aos tradutores.

A infraestrutura do local foi considerada adequada às finalidades do evento. As palestras foram interessantes, porém deve se atentar ao cumprimento dos horários propostos na programação, evitando atrasos e conseqüentemente prolongamentos excessivos.

O evento como um todo foi bem organizado, de uma forma geral são esperadas melhorias para o próximo ano.

Em todas as modalidades de investigação apresentadas pôde constatar algum tipo de falta de sensibilidade social por parte dos envolvidos no evento, acolhedor ou acolhido, também atitudes negligenciadoras, assim como apresenta os estudos de Kops (2014).

A dinâmica do 'Turismo e Eventos' é imbuída de complexidades, como apontam Alberto (2011) e Kops (2014) da mesma forma que ocorrem com as

relações sociais, assim a qualificação do indivíduo traz melhorias permanentes para o desenvolvimento deste setor, com saberes e fazeres específicos para uma atitude acolhedora, quebrando paradigmas e exercitando a sensibilidade para o convívio com o outro e a realização das trocas comerciais de maneira humana.

Ao término das análises dos três tipos de instrumentos de coleta de dados da pesquisa de campo, passa-se às observações conclusivas sobre a pesquisa.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

*“para inventar, é necessário confrontar,  
para confrontar é necessário comparar e  
para comparar é necessário possuir  
vários termos de comparação,  
várias disciplinas de objetivação...”.*  
(DURAND, 1998, p. 89)

Como esta dissertação traz a discussão sobre a junção dos conceitos acadêmicos às relações práticas e ao incentivo ao aperfeiçoamento das práticas por meio do conhecimento, este capítulo assume uma forma peculiar trazendo à menção alusões quanto à interpretação teórica, alguns resultados mais relevantes do campo e as recomendações num mesmo momento interrelacionando-os.

Diante disso, no texto que segue, encontram-se um breve esclarecimento sobre o processo de concepção e amadurecimento desta pesquisa, uma síntese sobre os aspectos epistemológicos assumidos na construção do trabalho, bem como os achados do campo de maior relevância e a relação destes achados com o objetivo geral, o problema da pesquisa e as particularidades dos objetivos específicos.

A construção desta dissertação teve início com a inquietude em discutir as práticas existentes nos eventos, o envolvimento dos trabalhadores nos processos operacionais e a integração do turismo neste cenário. A construção do conhecimento científico, tendo por base esta inquietude, se deu a partir da apresentação do projeto inicial de pesquisa apresentado ao Programa de Pós-graduação em Turismo do CET-UnB, com o propósito de responder às indagações levantadas.

No decorrer do processo, vários aspectos sobre o vasto campo do turismo foram descobertos, outros precisaram ser aprofundados, despertando a curiosidade científica para novas interpretações sobre o acolhimento e novos olhares sobre o turismo, o que poderia influenciar substancialmente nas interpretações e práticas sobre eventos. Portanto, foi um processo de mudança e refinamento intelectual, transformando a “curiosidade ingênua em curiosidade epistemológica” como menciona Freire (1996) em suas abordagens científicas. Assim, foi possível conseguir levantar a discussão para aliar os conhecimentos de senso comum aos conhecimentos acadêmicos numa forma de

empoderamento pessoal e profissional visando este campo de estudo, exposto nos estudos de Perrenoud (2001) e Lyotard (2011).

Com isso, neste estudo ocorreram escolhas relacionadas à postura epistemológica para discussão do Turismo para além dos aspectos economicistas e das suas segmentações exacerbadas, por vezes considerada uma forma de reducionismo do mesmo enquanto ciência. Para tanto, houve uma transposição conceitual do termo turismo de eventos, que visa o evento apenas como impulsionador de fluxo turístico, para o termo 'Turismo e Eventos' como sugestão da pesquisadora Professora Dr<sup>a</sup> Marutschka Moesch.

Isto ocorreu, pois acredita-se no 'Turismo e Eventos' enquanto um lugar, uma forma de experiência turística, que possui como base os preceitos do acolhimento, imbuído do valor agregado humano que está na relação com o outro, nos encontros, abordado nos estudos de Lemos (2002) e Melo Neto (2000). E, mesmo com os avanços tecnológicos da sociedade, que também estão presentes nos eventos de diversas formas, inclusive na realização *on line* de alguns eventos; os presenciais continuaram existindo, por acreditar-se na importância do encontro, da troca, do "olho no olho", no envolvimento sentimental e cultural, de experienciar o momento único.

Ressalta-se que esta discussão conceitual da troca dos termos não é o ponto central desta dissertação, mas cabe a inserção no sentido da sutil reflexão epistemológica, dos aspectos que envolvem os campos de investigação abordados e que porventura, futuramente, possam vir a interferir, trazendo modificações nestes campos.

Também relacionado à postura epistemológica da dissertação, menciona-se mais uma vez a tentativa de contribuição para construção do espaço epistemológico no mundo acadêmico do Turismo, visto que durante a escrita deste estudo houve distinções quanto à escrita da palavra Turismo, sendo que o Turismo com letra maiúscula faz referência ao campo de conhecimento, enquanto a palavra turismo com letra minúscula se refere ao campo de ação, prática, negócio ou produto.

No intuito de construirmos caminhos que nos levassem a possíveis respostas para os questionamentos da pesquisa, dividimos o presente estudo em quatro capítulos, o primeiro introdutório, o segundo e terceiro se subdividem entre parte teórica e analítica, o quarto, e último, as considerações finais.

Sendo que todos os capítulos trazem à reflexão os estudos de diversos autores para abranger os grandes campos de investigação, assuntos complementares e caminhos metodológicos.

A interpretação exposta neste momento segue a partir dos campos de investigação, mencionando os atores utilizados e os respectivos capítulos, além das considerações analíticas do estudo de caso da pesquisa, relacionando com o problema de pesquisa deste trabalho e os objetivos (geral e específicos).

O Capítulo 1 faz uma introdução sobre as abordagens da dissertação, fazendo menção aos campos de estudo. Em seguida, de forma minuciosa, aborda os três campos de investigação.

O campo de investigação Turismo foi analisado à luz de Beni (2004), Beni e Moesch (2015), Moesch (2000) e Pakman (2014) em que o Turismo é visto como fenômeno complexo, ecossistêmico, e o papel do evento permeia esta premissa, indo para além de uma setorização do turismo e sendo visto sob o âmbito social, imbuído dos processos de acolhimento, tendo o indivíduo como ator destes processos.

Com a análise dos dados coletados por meio dos instrumentos de pesquisa, percebeu-se que, de uma forma geral, os pesquisados não possuem a visão do turismo mencionada neste estudo e sim, um olhar economicista. Desta forma, para eles, o evento tem relevância no sentido de desenvolver o consumo nos equipamentos turísticos relacionados, como hotéis, restaurantes e demais atividades relativas ao comércio; e também uma participação na divulgação da cidade que o sedia. No entanto, de uma forma sucinta e superficial, fazem a relação do turismo e eventos com a aquisição de conhecimentos e o envolvimento de pessoas neste processo. Alguns pesquisados fizeram comparações equivocadas envolvendo a tipologia do evento e outros preferiram não se manifestar, talvez por desconhecimento do assunto para relacionar turismo e eventos.

Em se tratando do campo de investigação Eventos, foi estruturado com os autores: Beni (2011), Canton (2002), Dias (2003), Di-Bella (1991), Lemos (2002), Lukower (2003), Matias (2003), Martin (2003), Melo Neto, (2000), Nakane (2013), Sparrowe e Chon (2014) e Watt (2004); foi idealizado a partir de conceitos que abordam o evento como momento único de encontro entre as

peças, com o objetivo de troca de conhecimento, com a necessidade de inovação e envolvimento de diversos setores. Faz-se um levantamento de sua história e uma breve análise de sua situação mercadológica atual.

Com a união dos aspectos teóricos, uma análise mais refinada dos resultados das pesquisas e o enaltecimento das respostas específicas que são mais relevantes, foi possível retomar o objetivo geral do presente estudo: Analisar a relação entre a formação dos trabalhadores em eventos no que se refere aos seus conhecimentos, ao conjunto do saber-fazer e a influência na qualidade do acolhimento.

Deste modo, após a análise da pesquisa de campo fundamentada nas teorias, foi possível estabelecer a relação entre formação e qualidade do acolhimento. Em se tratando da formação do trabalhador, o promotor do evento delega a função de verificação de formação para contratação dos trabalhadores para a empresa organizadora do evento e não se preocupa com esta questão. A empresa organizadora do evento relata que para trabalhar no evento é necessário possuir habilidades e conhecimentos como liderança, gestão de processos, organização e facilidades de relacionamento. E, não especifica a formação.

Quando se questiona aos trabalhadores sobre exigências de formação para contratação, estes se expressam relatando que não há exigências para tal, pois há somente o interesse no porte físico para saber se se adequa ao uniforme existente, conforme relatado verbalmente, de forma complementar ao questionário. Observou-se também que a grande maioria não possui cursos na área de turismo, tampouco na área de eventos. E quando questionados sobre suas profissões, a maioria relata ser recepcionista de evento e os demais se subdividem em diversas profissões. Fato contraditório, pois se intitulam com tal profissão, mas não se aperfeiçoam para desenvolvê-la, mesmo porque não há exigência para tal do contratante, tornando-se este um círculo vicioso da (má) qualificação no turismo e em eventos.

Havendo, assim, conseqüentemente, influências (negativas) na qualidade do acolhimento, pois os participantes se expressam relatando um acolhimento impessoal, falta de educação, mau humor, o que nos faz refletir sobre as categorias do acolhimento, que permeiam o cuidado e o reconhecimento do participante do evento.

Os participantes também relatam que o nível de satisfação com o acolhimento no evento varia de bom a razoável. E apontam, dentre outras alternativas, a necessidade de uma equipe de trabalho qualificada para ser bem acolhido no evento.

Dando continuidade à interpretação sobre a formação dos trabalhadores, partimos da premissa de que se não há a preocupação com a formação, há a preocupação com a oferta de qualificação. E observamos que o promotor do evento também delega a questão da oferta de qualificação à empresa organizadora do evento. Esta por sua vez, relata em entrevista, que são ofertados vários tipos de “treinamentos” para os trabalhadores, desde “treinamentos” sobre o cliente, o evento em si e todos os envolvidos no evento até mesmo “treinamentos” específicos para cada área de trabalho. Este posicionamento vai de encontro com as respostas dos questionários aplicados aos recepcionistas. Os recepcionistas relataram que não receberam nenhum tipo de “treinamento” para trabalhar, apenas uma orientação minutos antes de começar o evento.

De fato, esta situação corrobora o apontamento dos participantes quando relatam que o credenciamento deveria ser mais organizado, pois tinham pessoas (trabalhadores) gritando os números de inscrição, por exemplo.

Diante disso, considera-se importante rever a gestão de processos do evento e a delegação de funções poderia ser revista ou melhor assistida pelo promotor do evento.

Para chegar a estas constatações que se relacionam com o objetivo geral do presente estudo, observamos o questionamento que originou essa pesquisa: Qual a relação da formação dos atores, seus conhecimentos ou o conjunto do seu saber-fazer para a qualidade do acolhimento em eventos?

Aqui mais uma vez atem-se às interpretações teóricas do capítulo 1 e às análises do estudo de caso para esclarecer / responder tal questionamento.

Ao longo do desenvolvimento da pesquisa empírica, diversos questionamentos englobam o campo de investigação Eventos, como os questionamentos sobre a formação e qualificação dos trabalhadores, inclusive o cruzamento das respostas dos atores pesquisados para identificar problemas, situações dúbias ou conflituosas para relacionar como os

conhecimentos dos trabalhadores podem influenciar no desenrolar de suas tarefas visando (ou não) o acolhimento por parte dos recepcionistas.

Ao confrontarmos as opiniões de todos os atores pesquisados sobre os problemas enfrentados no atendimento direto ao participante do evento, observa-se novamente a questão da necessidade de ofertar qualificação aos trabalhadores, almejado tanto por eles próprios, de forma inesperada, quanto pelos participantes. Numa alternativa de sanar os vários problemas mencionados que, em sua maioria, se resumem ao atendimento. Os participantes reclamam do mau atendimento e os trabalhadores, inesperadamente, assumem que o mau atendimento realmente existe.

Podem-se elencar de forma pontual outros aspectos ditos como problemas pelos pesquisados, tais como, sinalização interna do evento, organização geral, estacionamento ruim, falta de compromisso com os horários do evento e distorção do tema das palestras.

E sob outra vertente, também pontual, o promotor do evento aponta problemas relacionados a entrar em contato com os participantes para saber sua opinião sobre o evento e expectativas futuras. O que pode ser solucionado com a criação de um banco de dados, a partir dos dados da inscrição e um incentivo maior para responderem ao opinário do evento (formulário de pesquisa de opinião), já existente, mas de retorno insipiente.

Não se obteve resposta da empresa organizadora do evento neste quesito, o que poderia contribuir com o confronto de ideias. Esta ausência foi identificada como forma de se isentar do levantamento de problemas relacionado à sua prestação de serviços, visto que possui uma relação comercial, contratual, com o promotor do evento.

Diante disso, foram identificados problemas de organização, cerimonial, coordenação de equipe de trabalho, logística interna e externa relacionada ao local do evento. Recomenda-se se atentar ao planejamento do evento, incluindo qualificação para os trabalhadores, visando o bem-estar do participante de forma que este se sinta realmente acolhido.

Na intenção de levantar proposições de melhorias na recepção ao participante do evento, indagou-se a ele mesmo e ao trabalhador sua opinião quanto a isto. O que gerou contradição por parte do trabalhador com as constatações anteriores relacionadas aos problemas, pois este cita problemas

e em contrapartida acredita não necessitar de melhorias, sendo o comentário contraproducente, que pode nos levar a imaginar uma falta de compromisso com o trabalho, o evento ou a pesquisa. Pontualmente, observam-se sugestões de melhorias quanto à remuneração dos trabalhadores, assertividades nos processos de comunicação entre eles, atenção à qualificação dos trabalhadores para serem contratados e mais uma vez o pedido por “treinamento”, visto que eles mesmos se incomodam com a forma da contratação, com a conduta ruim de trabalho dos colegas e a falta de qualificação. Interessante o elogio quanto aos tradutores de Libras e a sugestão para que se postem em local mais iluminado para facilitar a visão de quem precisa deste serviço ofertado; o que também pode ser interpretado como uma forma de acolher o participante.

A falta de organização, principalmente, no credenciamento é unânime, visto que foi possível identificar insuficiência de suporte tecnológico, gestão de processos equivocadas e deselegante, fazendo com que comprometesse, consideravelmente, a hospitalidade ao recepcionar os participantes do evento, mencionado por eles como falhas nas boas vindas, falta de atenção e orientação.

Até aqui verificam-se questões sobre a formação, qualificação, problemas e sugestões de melhorias para o trabalho no evento e para o evento em si. Agora se observa o que este trabalhador identifica necessário para ser um bom profissional e sua satisfação com seu trabalho.

As indicações para serem bons profissionais na área de eventos, segundo os recepcionistas, além das indicações tecnicistas, se resumem a ser qualificado, ter conhecimento sobre a área e sobre o evento que esteja trabalhando, ser educado, simpático e saber servir (o ser servil mencionado no questionário foi interpretado desta forma), curioso eles acreditarem que ter bom *networking* seja fator preponderante ou auxiliador para ser um bom profissional.

Importante salientar que mesmo os recepcionistas apontando como primordial ao profissional de eventos ser educado, os participantes reclamam da falta de educação e mau humor dos trabalhadores. Interessante é que estes também reclamam da falta de educação por parte dos participantes, tornando assim, um círculo vicioso no atendimento, impedindo que o acolhimento seja ofertado de maneira plena.

Ressalta-se que em entrevista com a empresa organizadora do evento foi relatado que se preocupam em ofertar “treinamento” inclusive sobre o cliente e o evento em si. No entanto, na análise dos questionários aplicados aos trabalhadores foi afirmado que um pré-requisito para ser um bom profissional é o recepcionista buscar por conta própria informações sobre o evento, o que nos induz, mais uma vez, a acreditar que a empresa organizadora está equivocada quanto a sua política de qualificação.

Os trabalhadores se mostram satisfeitos com seu trabalho em eventos e relatam desenvolvê-lo com dedicação e amor, mesmo apontando descontentamentos com os contratempos de organização e com os erros que cometem em função da falta de qualificação.

Fato relevante a ser mencionado é a nomenclatura dada ao cargo de recepcionista de eventos pela empresa organizadora, que os intitulam de “promotores”. Fazendo com que os próprios trabalhadores utilizem esta nomenclatura quando questionados sobre a sua profissão. Com isso, observam-se, mais uma vez neste estudo, os equívocos quanto às nomenclaturas da área de eventos por parte dos atores representativos, denotando pouco conhecimento sobre os saberes acadêmicos específicos da área.

Outro fator relevante e positivo ao campo de investigação Eventos diz respeito ao relato do promotor quanto à divulgação assertiva do evento que engloba várias mídias e visa o público nacional, indo ao encontro da abrangência do evento.

Neste contexto, mesmo com as críticas anunciadas, na visão dos participantes, o evento foi organizado e estes esperam melhorias para a próxima edição.

Partindo para o campo de investigação Acolhimento, ainda no Capítulo 1, foram estudados aspectos introdutórios sobre hospitalidade com os autores Alberto (2011), Baptista (2002), Binet-Montandon (2011), Boff (2005), Botherton (2004), Botterill (2004), Camargo (2004; 2011), Grinover (2007), Guerrier e Adib (2004), Kops (2014), Lardellier (2011), Looockwood (2004), e ocorre a transposição para a teoria do acolhimento, embasado em Avena (2002, 2006, 2008) e Gouirand (1994).

Com base neste referencial teórico verifica-se o objetivo específico: Analisar o conceito e as categorias do acolhimento e sua transposição em eventos. E percebe-se que os estudos científicos nesta área ainda são poucos, há diferentes interpretações e abordagens que podem ser complementares ou não e permanece o desafio acadêmico de aprofundar as pesquisas e transpô-las à prática das relações.

A partir da realização da interpretação dos instrumentos de pesquisa, levando em consideração este campo de investigação, pode-se observar o objetivo específico: Analisar a transposição (ou não) das categorias do acolhimento na prestação de serviços no Evento L; que pode ser interpretado a partir das análises que seguem.

O promotor acredita na importância do acolhimento ao participante no evento, inclusive sua influência no desenvolvimento das atividades do mesmo. A empresa organizadora crê que acolher o participante é proporcionar experiências únicas.

Já o participante do evento elenca alguns fatores para que ele se sinta acolhido no evento: Equipe de trabalho qualificada; Cerimonial bem executado; Boas instalações (limpas, bem localizadas, bom estacionamento); Equipamentos tecnológicos, audiovisual moderno e funcionando bem; Inovação; Boa divulgação do evento; Entretenimento; respectivamente.

Este também relata que o seu nível de satisfação com o acolhimento do evento está de razoável a bom, pois consideraram o local de acolhimento apropriado, de forma geral, apesar das reclamações sobre o estacionamento, não observaram nada que dificultasse o aproveitamento no evento, mas também nada que tornasse aquele momento único, consideraram o acolhimento impessoal, ou seja, sem cuidado e reconhecimento, conforme as categorias do acolhimento, e teve o incômodo do credenciamento com pessoas gritando deselegantemente.

Os trabalhadores identificaram que estar a serviço do participante do evento é prestar o melhor serviço, com atenção e respeito, assim como consta também, nas categorias do acolhimento.

Todos os atores pesquisados acreditam que a hospitalidade pode ser desenvolvida, mas que também pode ser um dom e quem o tem é privilegiado, tendo vantagens profissionais.

Constata-se que todos os atores possuem pelo menos um mínimo de noção quanto à importância do acolhimento e como ele pode ser praticado. Porém, foi observado que não há um trabalho direcionado para que o acolhimento seja uma prática presente e obrigatória no evento, talvez por falta de conhecimento nos três campos de investigação deste estudo, principalmente sobre as categorias do acolhimento. Recomenda-se incluir no planejamento do evento práticas efetivas voltadas ao acolhimento do participante, pois, as práticas existentes são insuficientes para acolher o mesmo.

Podemos mencionar alguns exemplos destas práticas insuficientes, visualizados no evento pesquisado, tais como: placa de boas vindas à entrada, recepção diferenciada com *buffet* a um público específico, em que o acolhimento se torna segregatório, e a decoração no *hall* de entrada do auditório numa tentativa de cuidar do lugar de acolhimento.

Ao que parece a empresa organizadora tem consciência da importância da realização de qualificação para os trabalhadores e das formas de acolhimento, mas por motivos não explicitados, talvez redução de custos, não os realizam, segundo o que foi identificado nas análises dos questionários com os trabalhadores.

Ainda na pesquisa de campo foi levantado o perfil sociocultural e a formação dos trabalhadores, o que remete a outro objetivo específico: Investigar o perfil e formação dos trabalhadores do Evento L.

Desse modo, o perfil resume-se a trabalhadores que tem como profissão ser recepcionista de eventos com o intuito de aquisição ou complemento de renda mensal, predominância do gênero feminino, jovens, renda abaixo de três salários mínimos por mês, possui ensino médio ou a maioria cursou ou cursa ensino superior fora da área de turismo ou eventos.

E durante a análise do campo de investigação Eventos percebeu-se a relevância de investigar a formação e os saberes dos trabalhadores para que, possivelmente, possa ser direcionada aos conceitos do acolhimento.

Para o embasamento teórico deste aspecto sobre os saberes amparou-se nos estudos de Freire (1996), Lyotard (2011) e Perrenoud (2001), pois, acredita-se na importância da discussão e aplicação dos saberes do indivíduo

em sua conduta de trabalho nos eventos, seja ele empírico ou acadêmico e sob vertentes variadas.

E como forma complementar, para explicitar o *locus* da pesquisa, ou seja, falar de Brasília, foi delineado o Apêndice AF, em que se utilizaram consultas eletrônicas e pesquisa bibliográfica com autores que relatam a história desta cidade, mencionando aspectos da formação da capital federal até aspectos dos dias atuais, inclusive com passagens poéticas. A escolha desta abordagem se deu devido a iniciativa de ter uma visão ampla sobre os aspectos da formação de um povo e as influências que podem surgir relacionadas ao contexto sócio-histórico-cultural da população e, conseqüentemente, nas relações de ensino e trabalho. E, a necessidade de um levantamento sociocultural dos pesquisados na pesquisa de campo desta dissertação.

Para continuar a abordagem sobre os aspectos que envolvem o *locus* da pesquisa, observa-se também o Apêndice AG, que por meio de consultas eletrônicas ao site da ABEOC, *Convention Bureau* de Brasília, Secretaria de Turismo - SETUR, Ministério do Turismo - MTur, Observatório do Turismo de Brasília e do MEC, realizou-se um estudo sobre nuances relacionadas à situação atual dos eventos na capital e um levantamento da oferta de cursos na área de eventos nesta cidade; visto que os recepcionistas pesquisados afirmaram não possuir nenhum curso específico na área de eventos e acreditam na necessidade de qualificação para melhoria do trabalho. Desta forma, o intuito foi levantar algumas possibilidades de instituições de ensino que ofertam cursos específicos para as áreas de turismo e eventos. Com este breve levantamento constatou-se a existência de poucos cursos, porém com abordagens diversificadas. Outro aspecto preponderante desta pesquisa são as ações propositivas da ABEOC Brasil para reativar a ABEOC-DF, representação regional da associação, o que pode trazer benefícios para os eventos e o turismo de Brasília.

De fato acredita-se que os eventos podem ser fator indutor ou criador de fluxo turístico, movimentando equipamentos turísticos e trazendo benefícios econômicos e sociais para a comunidade. No entanto, para que esse círculo virtuoso aconteça, essa comunidade deve estar inserida no processo turístico e nos eventos de forma consciente e profissional. Para isso, uma formação

profissional de nível técnico, tecnológico e de pós-graduação deve ser oferecida e estimulada para a formação de profissionais cada vez mais implicados no seu desenvolvimento individual, dos eventos e do Turismo como conhecimento e prática.

Ao longo do Capítulo 2, para trilhar os caminhos metodológicos, utilizaram-se como base teórica os autores: Ardoino (1998), Avena (2008), Borba (2001), Bruyne (1982), Denzin e Lincoln (2006), Durand (1998), Groulx (2008), Guist-Despraires (1998), Lapassade (1998), Lourau (1998), Minayo (1994), Oliveira (2007), Pagès (1998), Paviani (2009) e Yin (2001). Visto que os processos de análises da pesquisa foram embasados na análise qualitativa e utilizados como parâmetro a abordagem metodológica multirreferencial que permite abordar o fenômeno social de forma ampla, observando sua complexidade para otimizá-la (ARDOINO, 1998), tendo o indivíduo como ator social do fenômeno, além da utilização da Bricolagem metodológica e do Brico-Método.

Conforme delineado neste capítulo, a Bricolagem metodológica interpretada a partir dos estudos dos autores mencionados consiste no *patchwork* de ideias, na articulação de saberes, sendo peça fundamental da multirreferencialidade nas ciências sociais. E o termo Brico-Método, foi criado por Avena (2008) a partir da necessidade de denominar uma proposta de abordagem metodológica que envolvesse os estudos da complexidade de Morin, a multirreferencialidade de Ardoino e a Bricolagem metodológica de Lapassade. Desta forma, a construção teórica fundamentada nas premissas do Brico-Método e sua interface nos campos de estudo do Turismo, Eventos e Acolhimento, respalda o caminho metodológico para a construção deste estudo. Assim como, neste capítulo, se verifica a exposição detalhada dos procedimentos técnicos da pesquisa para a análise dos instrumentos de coleta de dados escolhidos para a aplicação e interpretação neste trabalho.

E o Capítulo 3 engloba os processos analíticos de interpretação dos dados levantados nos instrumentos de coleta de dados em que foram analisadas as modalidades de pesquisa do objeto do estudo de campo, por meio da análise de conteúdo, estabelecendo interrelação entre os três campos de investigação: Turismo, Evento e Acolhimento por acreditar na necessidade de aporte teórico para realizar a reflexão sobre a prática, unindo os saberes

eruditos aos saberes comuns (PERRENOUD, 2001), valorizando ambos e dando oportunidade para novos horizontes para o conhecimento, estabelecendo uma ruptura epistemológica.

Desta forma, para uma visão global da desconstrução do campo para a construção de uma nova realidade, uma nova visão, fez-se pertinente realizar a interpretação conjunta das modalidades de pesquisa, objetivando um olhar amplo, porém focado, nas idiossincrasias imbuídas no objeto de estudo de campo, o Evento L, sugerindo recomendações ao longo das interpretações.

Com efeito, estas interpretações conjuntas são resultantes da pesquisa de campo construída e da ampla fundamentação teórica. Em seu desenvolvimento, esta investigação envolveu a utilização de três instrumentos de pesquisa: um formulário de observação participante (Apêndice A), dois formulários estruturados de entrevista distintos, destinados ao promotor (Apêndice B) e à empresa organizadora do evento (Apêndice C), dois tipos de questionários aplicados aos trabalhadores (Apêndice D) e aos participantes do evento pesquisado (Apêndice E).

Portanto, para uma análise mais refinada dos resultados das pesquisas, ocorreu o confronto das respostas dos pesquisados mencionadas acima e o enaltecimento de questões específicas que aparentam mais relevantes ao estudo.

Ao longo de todo o processo de investigação observaram-se fatos contraditórios e complementares que podem ser vistos como fatores de futuros estudos e melhorias para o evento pesquisado, ou ao planejamento e execução de quaisquer eventos. Bem como a observação participante, que perpassa por vários âmbitos do objeto de estudo e introduz a pesquisa de campo, trazendo o olhar imparcial da pesquisadora, corroborando ou não com os aspectos encontrados nas análises das entrevistas e questionários.

Em todo o processo da pesquisa a menção à cidade sede do evento foi realizada não como fonte de pesquisa de sua imagem perante o evento, mas sim pelo fato de fazer parte de fatores que constituem o turismo para que ele se torne ecossistêmico, ou seja, vários aspectos reunidos em harmonia para que funcione bem e a cidade como parte deste todo sistêmico.

Com efeito, o processo comercial do acolhimento, quando bem executado, envolvendo a ética e a dedicação, tem a capacidade de ofertar aos

atores uma relação social de forma apaixonante. Para tanto, acredita-se na educação e qualificação para o acolhimento. Uma tentativa de mudar as relações humanas pela a alteridade; pois se o indivíduo olhar para o outro e se inserir nas condutas embasadas na alteridade, este pode se tornar um indivíduo acolhedor. Exercitando a sensibilidade social para o trato com o outro, independente das nuances dos contextos culturais e não excluindo as relações comerciais, mas evitando conflitos.

No estudo de caso, conforme exposto anteriormente, dentre outros aspectos, percebeu-se uma discrepância na comunicação entre os atores envolvidos na organização do evento. Assim como, um distanciamento da prática com os conceitos e conhecimentos acadêmicos específicos, o que resultou na reflexão pela necessidade de busca e aperfeiçoamento, como pode ser observado nas recomendações desta pesquisa.

Assim, complementando as recomendações, aponta-se a necessidade de reflexão sobre o aprofundamento dos estudos específicos sobre eventos e os assuntos que contêm e que estão contidos nesta prática, como o Turismo e os princípios do acolhimento. Além da reflexão sobre o sujeito como ator e receptor dos processos de acolhimento, ou seja, o ponto crucial de desenvolvimento seria este sujeito como ser multirreferencial, inserido nas ações sociais do evento como lugar de encontro.

Por conseguinte, os locais de acolhimento sendo idealizados sobre os preceitos propostos por Avena (2006) fazem com que a pessoa que chegue ao lugar estranho para participar do evento se sinta integrada àquele ambiente e ao processo em si, ou seja, se sinta realmente acolhido, bem recepcionado e bem atendido. Tendo uma imagem propositiva do evento. Sob outra perspectiva, este local de acolhimento também pode ser idealizado como local de aprendizagem ao indivíduo que esteja trabalhando, numa oportunidade de colocar em prática seus conhecimentos acadêmicos e desenvolver sua experiência prática ou servir de incentivo para o aperfeiçoamento contínuo do trabalhador.

Numa reflexão teórica sobre a prática, em busca da transformação da práxis numa prática refletida, esta pesquisa sugere uma contribuição social a partir de um diálogo com as instituições ou associações que estão na área de eventos, como a ABEOC, visando a quebra de paradigmas existentes nestas

práticas, muitas vezes empíricas, ou seja, a utilização dos conceitos acadêmicos para que altere no sentido de trazer melhorias às condutas sociais existentes nos eventos, nos relacionamentos e técnicas profissionais e nos processos de humanização.

A sociedade mundial passa por período conturbado social e político, em que o outro precisa ser tratado de forma mais humana, respeitando sua singularidade cultural e ética. Boff (2005) faz reflexões sobre este sentido e ressalvas quanto à consciência pela hospitalidade: “É importante que se crie o mais rápido possível a consciência da urgência da hospitalidade”. Neste contexto, aponta-se para a necessidade de reflexões sobre a qualificação pessoal visando à hospitalidade e, de forma minuciosa, visando aos conceitos de acolhimento propostos neste trabalho. Como uma tentativa, talvez utópica, de relações ternas, solidárias, nos processos comerciais dos eventos e das práticas do turismo.

Por fim, essa pesquisa pode servir de base para estimular os profissionais envolvidos com os processos de planejamento e organização de eventos a refletirem sobre suas práticas, a busca por conhecimento específico, a necessidade de aperfeiçoamento contínuo e aos processos de humanização dos eventos.

Da mesma forma, pode servir para os docentes refletirem sobre os conteúdos dos cursos existentes que englobem o ‘Turismo e Eventos’ a fim de realizar a inserção dos conceitos de acolhimento e voltar o olhar para o agente acolhedor e o sujeito acolhido, ou seja, o trabalhador e o participante do evento, visando sempre o acolher, o receber bem. Portanto, uma reflexão perante as estruturas curriculares dos cursos, o que tende a repercutir nas ações práticas.

Como sugestão para pesquisas futuras nesta linha identifica-se três vertentes relacionadas que não foram abordadas neste trabalho, mas que podem desenvolver caráter relevante, como o estudo da influência do acolhimento em eventos para a cidade que o sedia. O estudo sobre políticas públicas que possam se alinhar aos conceitos de acolhimento visando melhorias ao Turismo. E o estudo da postura política, administrativa ou operacional por parte das instituições relacionadas ao turismo e aos eventos

que incentivem ou não a conduta do acolhimento e pesquisa continuada de aperfeiçoamento pessoal e profissional voltado ao 'Turismo e Eventos'.

Finalizando este capítulo expõe-se a alta relevância das pesquisas teóricas aprofundadas, a realização da pesquisa no campo, a troca de conhecimento por meio das orientações com o professor orientador que permitiram alcançar os objetivos propostos na pesquisa e responder às indagações levantadas, fatos que possibilitaram experiências e contribuições para o desenvolvimento e consolidação do conhecimento relacionado ao tema deste trabalho e a área de pesquisa do Mestrado.

A partir da expressão de Melo Neto (2000), "Evente-se!", sugerimos que o leitor **Encontre-se** mais, **Recrie** mais e **Acolha** a si mesmo e ao outro mais ainda no seu dia-a-dia e nos próximos eventos dos quais participará, tanto como profissional, quanto como participante.

Encontre-se!

Recrie!

Acolha!

## REFERÊNCIAS

ALBERTO, Laura Cristina F. R. O fator humano: fator de estratégia competitiva e segmentação do turismo. In: FURTADO, Silvana; VIEIRA, Francisco (Orgs.). **Hospitalidade: turismo e estratégias segmentadas**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

ANDRADE, Renato B. **Manual de Eventos**. Caxias do Sul: Educs, 1999.

ARDOINO, Jacques. Abordagem multirreferencial (plural) das situações educativas e formativas. In: BARBOSA, Joaquim Gonçalves (Org.). **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. São Carlos: EdUFSCar, 1998.

ARDOINO, Jacques. Pós-fácio. In: BARBOSA, Joaquim Gonçalves (Org.). **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. São Carlos: EdUFSCar, 1998.

AVENA, Biagio M. **Viajando... Se (trans)formando...** Rio De Janeiro: Bookstart, 2015.

AVENA, Biagio M. **Por uma pedagogia da viagem do turismo e acolhimento: itinerário pelos significados e contribuições das viagens à (trans)formação de si**. Tese (Doutorado em Educação). Faculdade de Educação da Universidade Federal da Bahia, Bahia, 2008.

AVENA, Biagio M. **Turismo, educação e acolhimento: um novo olhar**. São Paulo: Roca, 2006.

AVENA, Biagio M. **Turismo, educação e acolhimento de qualidade: transformação de hostis a hospes em Ilhéus, Bahia**. 2002. 367 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia - UFBA | Universidade Estadual de Santa Cruz - UESC, Ilhéus.

BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectiva**. Barueri: Manole, 2002.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 10ª ed. atualizada. São Paulo: Senac, 2004.

BENI, Mário Carlos; MOESCH, Marustchka M. **Do Discurso sobre a Ciência do Turismo para a Ciência do Turismo**. Artigo apresentado no XII Seminário Anual da Associação Nacional de Pesquisa Pós-Graduação em Turismo: 2015.

BENI, Mário Carlos. **Globalização do Turismo: Megatendências do setor e a realidade brasileira**. 3ª ed. ampl. e atual. São Paulo: Aleph, 2011.

BEHR, Nicolas. **Brasília de A-Z: cidade palavra**. Brasília: Teixeira, 2014.

BINET-MONTANDON, Christiane. Uma construção do vínculo social. In: MONTANDON, Alain (Org.). **O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Senac, 2011.

BOFF, Leonardo. **Virtudes para um mundo possível. Hospitalidade: direitos e deveres de todos**. Vol.I. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

BOFF. **Virtudes para um mundo possível. Convivência, respeito e tolerância**. Vol.II. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

BORBA, Sérgio da Costa. **Multirreferencialidade na formação do professor-pesquisador: da conformidade à complexidade**. 2ª edição. Maceió: Edufal, 2001.

BROTHERTON, Bob; WOOD, Roy C. Hospitalidade e administração da hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alison (Orgs.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

BOTTERILL, David. Método científico-social do conhecimento da hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alison (Orgs.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

BRUYNE, Paul de. **Dinâmica na pesquisa em ciências sociais**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1982.

CAMARGO, Luiz Octávio de L. **Hospitalidade**. 3ª edição. São Paulo: Aleph, 2004.

CAMARGO, Luiz Octávio de L. O estudo da hospitalidade. In: MONTANDON, Alain (Org.). **O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Senac, 2011.

CANTON, Marisa. Os eventos no contexto da hospitalidade – um produto e um serviço diferencial. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectiva**. Barueri: Manole, 2002.

COSTA, Cléria Botelho da. Nos jardins da memória: Brasília nos anos 1960 e 1970. In: COSTA, Cléria Botelho da; BARROSO, Eloísa Pereira (Orgs.). **Brasília: diferentes olhares sobre a cidade**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2015.

CRUZ, Rita de Cássia da. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectiva**. Barueri: Manole, 2002.

DENZIN, N.; LINCOLN, Y. S. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teoria e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DIAS, Edna Leite. Uso da criatividade para o setor de eventos. In: BAHL, Miguel (Org.). **Eventos: a importância para o turismo do terceiro milênio**. São Paulo: Roca, 2003.

DI-BELLA, Manuel Gúrria. **Introducción al Turismo**. México: Trillas, 1991.

DURAND, Gilbert. Multidisciplinaridades e heurística. In: BARBOSA, Joaquim Gonçalves (Org.). **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. São Carlos: EdUFSCar, 1998.

FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GODOI, Adalto F. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais: pensando e fazendo**. São Paulo: Ícone, 2004.

GOMES, Romeu. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

GOTMAN, Anne. Uma bricolagem pós-moderna. In: MONTANDON, Alain (Org.). **O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Senac, 2011.

GUERRIER, Yvonne; ADIB, Amel. O trabalho na indústria da hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alison (Orgs.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

GROULX, Lionel-H. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

GIUST-DESPRAIRIES, Florence. Reflexão epistemológica sobre a multirreferencialidade. In: BARBOSA, Joaquim Gonçalves (Org.). **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. São Carlos: EdUFSCar, 1998.

KOPS, Darci. **Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais**. Caxias do Sul, RS: Educus, 2014.

LAPASSADE, Georges. Da multirreferencialidade como “Bricolagem”. In: BARBOSA, Joaquim Gonçalves (Org.). **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. São Carlos: EdUFSCar, 1998.

LARDELIER, Pascal. Espetáculos performativos. In: MONTANDON, Alain (Org.). **O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Senac, 2011.

LEMOS, Leandro. Para além da superfície: um exame teórico sobre eventos turísticos. In: GASTAL, Susana (Org.). **Turismo, investigação e crítica**. São Paulo: Contexto, 2002.

LYOTARD, Jean-François. **A condição pós-moderna**. 14º ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2011.

LOCKWOOD, Andrew; JONES, Peter. Administração das operações de hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alison (Orgs.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

LOURAU, René. Multirreferencialidade e implicação. In: BARBOSA, Joaquim Gonçalves (Org.). **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. São Carlos: EdUFSCar, 1998.

LUCIO, Magda de Lima. Candangos brasilienses – 50 anos construindo a capital federal. In: COSTA, Cléria Botelho da; BARROSO, Eloísa Pereira (Orgs.). **Brasília: diferentes olhares sobre a cidade**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2015.

LUKOWER, Ana. **Cerimonial e protocolo**. São Paulo: Contexto, 2003.

MATIAS, Marlene. Turismo de Eventos: relação entre sociedade e espaços de eventos. In: BAHL, Miguel (Org.). **Turismo: enfoques teóricos e práticos**. Organizador: Miguel Bahl. São Paulo: Roca, 2003.

MARTIN, Vanessa. Eventos: uma cadeia multidisciplinar. In: BAHL, Miguel (Org.). **Turismo: enfoques teóricos e práticos**. São Paulo: Roca, 2003.

MELO NETO, Francisco Paulo de. **Criatividade em eventos**. São Paulo: Contexto, 2000.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MOESCH, M. **A produção do saber turístico**. São Paulo: Contexto, 2000.

NAKANE, Andrea. **Segurança em eventos: não dá pra ficar sem!**. São Paulo: Aleph, 2013.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007.

PAGÉS, Max. A análise dialética: proposições. Conferência de abertura do Colóquio de Spetzés. In: BARBOSA, Joaquim Gonçalves (Org.). **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. São Carlos: EdUFSCar, 1998.

PAKMAN, Elbio Troccoli. **Sobre as definições de Turismo da OMT: Uma contribuição à História do Pensamento Turístico**. Artigo apresentado no XI Seminário Anual da Associação Nacional de Pesquisa Pós-Graduação em Turismo: 2014.

PAVIANI, Jayme. **Epistemologia prática: ensino e conhecimento científico**. Caxias do Sul: Educs, 2009.

PERRENOUD, Philippe. **Ensinar: agir na urgência, decidir na incerteza**. 2º ed. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**. 6º ed. São Paulo: Edições Loyola, 2011.

SCHLEE, Andrey Rosenthal. Narrativas históricas e culturais de Brasília. In: SABOIA, Luciana; DERNTL, Maria Fernanda (Orgs.). **Brasília 50 + 50: cidade, história e projeto**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2014.

SPARROWE, Raymond T.; CHON. Kye-Sung (Kaye). **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. 2º ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Senac, 2014.

WATT, David C. **Gestão de eventos em lazer e turismo**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 3ª edição. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## REFERÊNCIAS ON LINE

II Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil. Disponível em: <http://www.abeoc.org.br/wp-content/uploads/2014/10/II-dimensionamento-setor-eventos-abeoc-sebrae/> Acesso em set. 2016.

ABEOC BRASIL. Disponível em: <http://www.abeoc.org.br/> Acesso em ago. 2016.

CONVENTION BUREAU DE BRASÍLIA. Disponível em: <http://brasiliaconvention.com.br/> Acesso em ago. 2016.

MAUSS, Marcel. Ensaio sobre a dádiva. Disponível em <http://www.scielo.br/> Acesso em jun. 2016.

MEC. Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados. Disponível em: <http://emec.mec.gov.br/>. Acesso em ago. 2016.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/> Acesso em ago. 2016.

MISSÃO CRULS. Exploração e estudos do Planalto Central. Disponível em: <http://doc.brazilia.jor.br/Historia/Cruls/Acesso> em ago. 2016.

NAKANE, Andrea. Brasil não é mais Top *Ten* no ranking da ICCA. Disponível em: <http://diariodoturismo.com.br/brasil-nao-e-mais-top-ten-no-ranking-da-icca/> Acesso em mai. 2016.

IBGE. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/Acesso> em ago. 2016.

OBSERVATÓRIO DE TURISMO DE BRASÍLIA. Disponível em: <http://observatorio.setur.df.gov.br/Acesso> em ago. 2016.

SECRETARIA DE TURISMO DE BRASÍLIA. Disponível em: <http://www.setur.df.gov.br/Acesso> em ago. 2016.

UNWTO – World Tourism organization. UNWTO Tourism Highlights, 2015 Edition. Disponível em: <http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourismhighlights-2016-edition/> Acesso em: set 2016.

## REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

DERRIDA, Jacques. **Da hospitalidade**. São Paulo: Escuta, 2003.

MULLINS, Laurie J. **Gestão da hospitalidade e comportamento organizacional**. 4ª edição. Porto Alegre: Bookman, 2004.

NASCIMENTO, Evando (Org.). **Jacques Derrida: pensar a desconstrução**. São Paulo: Estação Liberdade, 2005.

OLIVEIRA, Paulo de Salles (Org.). **Metodologia das ciências humanas**. São Paulo: Hucitec/UNESP, 1998.

REJOWSKI, Mirian. **Turismo e pesquisa científica**. 7ª edição. Campinas/SP: Papirus, 2002.

**Revista Hospitalidade**. Vol. 5, n. 1, jun. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, 2008.

SKLIAR, Carlos (Org.). **Derrida & a Educação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

## **APÊNDICES**

**APÊNDICE A – Instrumento de Pesquisa – Formulário estruturado de observação participante**

**FORMULÁRIO ESTRUTURADO DE OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE- EVENTO**

**EVENTO:**

**LOCAL:**

O evento	P	MR	R	RG	B	MB	EX	OBS.
Apresentação/Promoção:								
Público alvo/ qtd. de pax esperados:								
Objetivo do promotor do evento:								
Objetivo do evento:								

<b>O CONTEXTO – equipamento turístico</b>									
Descrever a localização do equipamento/local de realização do evento:									
Descrever os equipamentos urbanos nas mediações:									
Descrever a Limpeza / Poluição do entorno:									
O local de acolhimento:									
É de tamanho adequado para receber:	P	MR	R	RG	B	MB	EX	OBS	
Auditório?									
Salas Modulares?									
Área de Apoio/exposição?									
Demais?									
É Limpo?									
É Organizado?									
Está em boa manutenção?									
Está cheirando bem?									
Informações adicionais									

<b>O CONTEXTO – equipamento turístico</b>	P	MR	RG	R	B	MB	EX	
O mobiliário?								
É adequado e suficiente para receber?								
Está em bom estado?								
Os balcões de inscrição/recepção do evento estão bem dispostos e numa boa altura?								
A iluminação é boa?								
A temperatura é adequada (temperada)?								
Pensou-se no que poderia tornar o local de acolhimento mais aconchegante (flores, etc.)?								
A sinalização é legível e suficiente?								
São servidas bebidas refrescantes na chegada?								

<b>O CONTEXTO – recursos humanos</b>	P	MR	R	RG	B	MB	EX	OBS.
Os trabalhadores (Recepcionistas de eventos)								
Os trabalhadores comportam-se utilizando as regras básicas de polidez/educação e cortesia:								
Levantam para falar com um cliente?								
Fazem um sinal de reconhecimento se não é possível dar-lhe atenção imediatamente?								
Falam inteligivelmente, articulando bem?								
Utilizam linguagem adequada a cada tipo de cliente?								
Cumprimentam aquele que entra e aquele que sai?								
O acompanham até a porta se possível?								
Mantêm sempre o sorriso?								
Mantêm sempre o olhar acolhedor?								
Não demonstram aborrecimento, mesmo quando o cliente é rude e agressivo?								
Se estiverem falando ao telefone, tratando de um assunto particular, ou conversando com um colega, param de falar para atender o cliente?								
Informações adicionais								

ÁREA DE HOSPITALIDADE								
<b>QUADRO DE TAREFAS E COMPETÊNCIAS – TÉCNICAS DE TRABALHO – RECEPCIONISTAS/COORDENADORES DO EVENTO</b>								
CREDENCIAMENTO – SECRETARIA DO EVENTO								
COORDENAÇÃO E CONTROLE DA ESTADA NO EVENTO								
	P	MR	R	RG	B	MB	EX	OBS
Preparar a chegada dos clientes pré-inscritos								
Recepcionar o cliente ao balcão e registrá-lo (“check-in”) novas inscrições								
Preencher documentos e registros relativos à inscrição do participante								
Material entregue na inscrição (pasta do evento, papelaria, crachá...)								
Realizar a saída do participante (“check-out”). Entrega de certificados								
Atender aos clientes CONGRESSISTAS								
Atender aos clientes PALESTRANTES								
Recepcionistas uniformizados								
Informações adicionais								

ÁREA DE HOSPITALIDADE								
<b>QUADRO DE TAREFAS E COMPETÊNCIAS – CERIMONIAL</b>								
COORDENAÇÃO E CONTROLE DA ESTADA NO EVENTO								
	P	MR	R	RG	B	MB	EX	OBS
Mestre de cerimônia								
Decoração do palco de trabalhos								
Disposição dos acessórios de eventos no palco (como púlpito, bandeiras, mobiliário etc)								
Conhecimentos específicos de cerimonial pelo cerimonialista								
Informações adicionais								

ÁREA DE HOSPITALIDADE								
<b>QUADRO DE TAREFAS E COMPETÊNCIAS – AUDIOVISUAL</b>								
COORDENAÇÃO E CONTROLE DA ESTADA NO EVENTO								
	P	MR	R	RG	B	MB	EX	OBS
Operadores de áudio/técnicos								
Equipamentos								
Disposição dos equipamentos								
Informações adicionais								

ÁREA DE HOSPITALIDADE								
<b>ALIMENTOS &amp; BEBIDAS</b>								
DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE:								
	P	MR	R	RG	B	MB	EX	OBS
Garçons								
Café e água								
Coquetel/café da manhã/coffee break/almoço/jantar								
Alimentos								
Bebidas								
Demais itens								
Informações adicionais								

ÁREA DE HOSPITALIDADE								
<b>ENTRETENIMENTO</b>								
	P	MR	R	RG	B	MB	EX	OBS
Atração Cultural								
Atração Cultural								
Atração Cultural								
Informações adicionais								

## APÊNDICE B – Formulário estruturado para entrevista com promotor do evento.



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO  
Pós-graduação Stricto Sensu  
Mestrado Profissional em Turismo

### Projeto: O Acolhimento em eventos.

Pesquisadora: Esp. Luciana Resende Borges  
Orientador: Prof. Dr. Biagio M. Avena

Sou estudante do Mestrado em Turismo da UnB e desenvolvo meus estudos sobre o acolhimento em eventos. Sua contribuição é muito importante para esse estudo. Este é um questionário para a pesquisa. Não é necessário se identificar.

Pesquisa 2016 – PROMOTOR DO EVENTO - Formulário nº: \_\_\_\_\_

1- Profissão: \_\_\_\_\_

2- Sexo: ( ) Feminino ( ) Masculino

3- Idade: ( ) 20 a 25 anos ( ) 26 a 30 anos ( ) 31 a 35 anos ( ) 36 a 45 anos  
( ) acima de 46 anos

4- Escolaridade:

( ) Ensino médio ( ) Técnico ( ) Superior ( ) Especialização ( ) Mestrado ( ) Doutorado  
( ) concluído ( ) não concluído

5- Qual a sua faixa de renda atual (em salário mínimo):

( ) de 1 a 3 ( ) de 3 a 5 ( ) de 5 a 9 ( ) acima de 10

6- O que você pensa quando ouve as seguintes palavras:

CERIMONIAL <small>Cerimonialista</small>	Por quê? <small>Importante para a condução de uma cerimônia.</small>
EVENTO	Por quê?
ACOLHIMENTO	Por quê?
HOSPITALIDADE	Por quê?
RECEBER	Por quê?
TURISTA	Por quê?
TURISMO	Por quê?
VIAGEM	Por quê?
PARTICIPANTE DO EVENTO	Por quê?
CIDADE SEDE DO EVENTO	Por quê?

7- Por que realizar este evento? Finalidade?

---

---

---

---

8- Quais são os meios de divulgação do evento? Também visa o público fora de Brasília?

---

---

---

---

9- Quais são os pré-requisitos para os trabalhadores desenvolverem suas funções na linha de frente deste evento?

---

---

---

---

10- Foi ofertado algum curso/treinamento para os trabalhadores deste evento? Foi destinado a quais trabalhadores especificamente?

Sim  Não

Qual curso/treinamento?

---

---

---

---

11- Quais são hoje, os problemas enfrentados relacionados ao atendimento direto com o participante de evento?

---

---

---

---

12- Em sua opinião, acolher bem o participante do evento é...

---

---

---

---

13- Em sua opinião, o exercício da hospitalidade é um dom ou pode ser desenvolvido em cada pessoa?

---

14- Você considera importante esse evento para o desenvolvimento do turismo na cidade que o sedia?

Sim  Não

Por quê?

---

---

---

---

**Obrigada!**

## APÊNDICE C – Formulário estruturado para entrevista com organizador do evento.



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO  
Pós-graduação Stricto Sensu  
Mestrado Profissional em Turismo

### Projeto: O Acolhimento em eventos.

Pesquisadora: Esp. Luciana Resende Borges  
Orientador: Prof. Dr. Biagio M. Avena

Sou estudante do Mestrado em Turismo da UnB e desenvolvo meus estudos sobre o acolhimento em eventos. Sua contribuição é muito importante para esse estudo. Este é um questionário para a pesquisa. Não é necessário se identificar.

Pesquisa 2016 – Gestor da empresa organizadora do evento - Formulário nº: \_\_\_\_\_

- 1- Profissão: \_\_\_\_\_
- 2- Sexo:  Feminino  Masculino
- 3- Idade:  20 a 25 anos  26 a 30 anos  31 a 35 anos  36 a 45 anos  
 acima de 46 anos
- 4- Escolaridade:  
 Ensino médio  Técnico  Superior  Especialização  Mestrado  Doutorado  
 concluído  não concluído
- 5- Qual a sua faixa de renda atual (em salário mínimo):  
 de 1 a 3  de 3 a 5  de 5 a 9  acima de 10

6- O que você pensa quando ouve as seguintes palavras:

CERIMONIAL <i>Cerimonialista</i>	Por quê? <i>Importante para a condução de uma cerimônia.</i>
EVENTO	Por quê?
ACOLHIMENTO	Por quê?
HOSPITALIDADE	Por quê?
RECEBER	Por quê?
TURISTA	Por quê?
TURISMO	Por quê?
VIAGEM	Por quê?
PARTICIPANTE DO EVENTO	Por quê?
CIDADE SEDE DO EVENTO	Por quê?

7- Quais são os pré-requisitos para os trabalhadores desenvolverem suas funções na linha de frente do evento?

---

---

---

---

8- Foi ofertado algum curso/treinamento para os trabalhadores deste evento? Foi destinado a quais trabalhadores especificamente?

Sim  Não

Qual curso/treinamento?

---

---

---

9- Quais são hoje, os problemas enfrentados relacionados ao atendimento direto com o participante de evento?

---

---

---

---

10- Em sua opinião, acolher bem o participante do evento é...

---

---

---

---

11- Em sua opinião, o exercício da hospitalidade é um dom ou pode ser desenvolvido em cada pessoa?

---

12- Você considera importante esse evento para o desenvolvimento do turismo na cidade que o sedia?

Sim  Não

Por quê?

---

---

---

---

**Obrigada!**

## APÊNDICE D – Questionário: Trabalhadores, recepcionistas do evento.



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO  
Pós-graduação Stricto Sensu  
Mestrado Profissional em Turismo

### Projeto: O Acolhimento em eventos.

Pesquisadora: Esp. Luciana Resende Borges  
Orientador: Prof. Dr. Biagio M. Avena

Sou estudante do Mestrado em Turismo da UnB e desenvolvo meus estudos sobre o acolhimento em eventos. Sua contribuição é muito importante para esse estudo. Este é um questionário para a pesquisa. Não é necessário se identificar.

Pesquisa 2016 – Trabalhadores: Recepcionistas do evento - Questionário nº: \_\_\_\_\_

1- Profissão: \_\_\_\_\_

2- Sexo: ( ) Feminino ( ) Masculino

3- Idade:

( ) Abaixo de 20 anos ( ) 20 a 25 anos ( ) 26 a 30 anos ( ) 31 a 35 anos ( ) 36 a 45 anos ( ) acima de 46 anos

4- Qual a sua faixa de renda atual (em salário mínimo):

( ) de 1 a 3 ( ) de 3 a 5 ( ) de 5 a 9 ( ) acima de 10

5- Escolaridade:

( ) Ensino médio ( ) Técnico ( ) Superior ( ) Especialização ( ) Mestrado ( ) Doutorado  
( ) concluído ( ) não concluído

6- Você fez algum curso na área de turismo? ( ) Não ( ) Sim.

Qual? \_\_\_\_\_

7- Você fez algum curso na área de eventos? ( ) Não ( ) Sim.

Qual? \_\_\_\_\_

8- Fala algum idioma? Qual? \_\_\_\_\_ Nível: ( ) Básico ( ) Intermediário  
( ) Avançado

9- O que você pensa quando ouve as seguintes palavras:

EVENTO	Por quê?
Cerimonialista	Importante para a condução de uma cerimônia.
ACOLHIMENTO	Por quê?
HOSPITALIDADE	Por quê?
RECEBER	Por quê?
TURISTA	Por quê?
TURISMO	Por quê?
VIAGEM	Por quê?
PARTICIPANTE DO	Por quê?

EVENTO			
CIDADE	SEDE	DO	Por quê?
EVENTO			

10- Como você classifica o seu nível de satisfação com seu trabalho neste evento?

( ) Excelente ( ) Bom ( ) Razoável ( ) Ruim Por quê?

Por quê?

---



---



---

11- Você considera importante esse evento para o desenvolvimento do turismo na cidade que o sedia?

( ) Sim ( ) Não

Por quê?

---



---



---

12 - Na sua opinião, estar a serviço do turista/participante do evento faz você pensar em qual ou quais frases:

- ( ) Troca de serviço por dinheiro.
- ( ) Obriga-me a ser servil/subserviente.
- ( ) Eu sei fazer o serviço, e ele pode pagar por esse serviço.
- ( ) Fazer o melhor para manter o cliente, ser servil, pois o cliente é quem tem razão.
- ( ) Meu emprego/serviço depende da forma de tratar o cliente.
- ( ) Prestar o melhor serviço, pois o cliente merece bom serviço, atenção e respeito.

13- Na sua opinião, o que torna uma pessoa um bom profissional para área de eventos?

---



---



---

14 - Quais são hoje, os problemas enfrentados relacionados ao atendimento direto com o participante de evento?

---



---



---

15- O que você acha que deveria melhorar no processo de recepção ao turista/participante deste evento?

---



---



---

16- Recebeu algum curso/treinamento para trabalhar neste evento?

( ) Sim ( ) Não

Qual?

---



---



---

17- Em sua opinião, o exercício da hospitalidade é um dom ou pode ser desenvolvido em cada pessoa?

---

**Obrigada!**

## APÊNDICE E – Questionário: Participantes do evento.



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO  
Pós-graduação Stricto Sensu  
Mestrado Profissional em Turismo

### Projeto: O Acolhimento em eventos.

Pesquisadora: Esp. Luciana Resende Borges

Orientador: Prof. Dr. Biagio M. Avena

Sou estudante do Mestrado em Turismo da UnB e desenvolvo meus estudos sobre o acolhimento em eventos. Sua contribuição é muito importante para esse estudo. Este é um questionário para a pesquisa. Não é necessário se identificar.

Pesquisa 2016 – Participante do evento - Questionário nº: \_\_\_\_\_

1- Profissão: \_\_\_\_\_

2- Sexo: ( ) Feminino ( ) Masculino

3- Idade:

( ) Abaixo de 20 anos ( ) 20 a 25 anos ( ) 26 a 30 anos ( ) 31 a 35 anos ( ) 36 a 45 anos ( ) acima de 46 anos

1- Escolaridade:

( ) Ensino médio ( ) Técnico ( ) Superior ( ) Especialização ( ) Mestrado ( ) Doutorado  
( ) concluído ( ) não concluído

5- Qual a sua faixa de renda atual (em salário mínimo):

( ) de 1 a 3 ( ) de 3 a 5 ( ) de 5 a 9 ( ) acima de 10

6- O que você pensa quando ouve as seguintes palavras:

EVENTO	Por quê?
<i>Cerimonialista</i>	<i>Importante para a condução de uma cerimônia.</i>
ACOLHIMENTO	Por quê?
HOSPITALIDADE	Por quê?
RECEBER	Por quê?
TURISTA	Por quê?
TURISMO	Por quê?
VIAGEM	Por quê?
PARTICIPANTE DO EVENTO	Por quê?
CIDADE SEDE DO EVENTO	Por quê?

7- Como você classifica o seu nível de satisfação com acolhimento neste evento?

( ) Excelente ( ) Bom ( ) Razoável ( ) Ruim Por quê?

Por quê?

---

---

---

---

8- Para ser bem acolhido em um evento é necessário ter? (Podem ser marcadas aquelas que você escolher)

- Boas instalações.  Limpas  Bem localizadas  Estacionamento
- Equipe de trabalho qualificada.
- Alimentos e bebidas de qualidade.  Gratuitos  Pagos
- Equipamentos tecnológicos, audiovisual modernos e funcionando bem.
- Cerimonial bem executado.
- Boa divulgação do evento.
- Pastas e folheteria diferenciada.
- Inovação.
- Entretenimento.
- O evento deve ser gratuito.
- Certificado.

Outros: \_\_\_\_\_

9- Quais são hoje, os problemas enfrentados relacionados ao atendimento direto com o participante de evento?

---

---

---

10- O que você acha que deveria melhorar no processo de recepção ao turista/participante deste evento?

---

---

---

11- Em sua opinião, o exercício da hospitalidade é um dom ou pode ser desenvolvido em cada pessoa?

---

12- Você considera importante esse evento para o desenvolvimento do turismo na cidade que o sedia?

- Sim  Não

Por quê?

---

---

---

13- Gostaria de fazer alguma consideração sobre o evento como um todo?

---

---

---

Obrigada!

**APÊNDICE F – Quadro interpretativo - Questão 6: Introdução do assunto pesquisado.**

Quadro: Relação entre palavra-chave e co-ocorrência, para introdução do assunto pesquisado.

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Palavra-chave/ Expressão-chave</b>	<b>Co-ocorrência</b>	<b>Relações Positivas ASSOCIAÇÕES</b>	<b>Relações Negativas OPOSIÇÕES</b>
<b>PROMOTOR</b>	Evento	Menciona o Evento pesquisado	- Difundir conhecimentos	-
	Acolhimento	Necessário	-	-
	Hospitalidade	Fundamental	- Garantir a satisfação	-
	Receber	Com excelência	- Garantir o retorno do indivíduo	-
	Turista	Oportunidade	- Movimenta a estrutura	-
	Turismo	Movimenta a economia	- Pode trazer benefícios a localidade	-
	Viagem	Experiência	- Conhecer novos lugares e culturas	-
	Participante do evento	Público alvo	- Estabelece o nível do evento	-
	Cidade sede do evento	Brasília	- Centro do poder e decisões do país.	-
<b>ORGANIZADOR</b>	Evento	Único	- Considera o evento como um marco, momento único	-
	Acolhimento	Receber	- Boas vindas, fazer o bem	-
	Hospitalidade	Acolher	- Ser gentil na prestação de serviços	-
	Receber	Acolher	- Causar boa impressão	-
	Turista	Pessoa	- Conhecer pessoas novas;	-
	Turismo	Cidade	- Conhecer a essência da cidade	-
	Viagem	Sair	- Sair do seu local para novas experiências	-
	Participante do evento	Pessoa	- O mais importante no dia do evento	-
	Cidade sede do evento	Local	-	-

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE G – Quadro interpretativo - Questão 7: Razão motivacional para realizar o evento.**

Quadro: Motivos para a realização do evento.

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Palavra-chave/ Expressão-chave</b>	<b>Co-ocorrência</b>	<b>Relações Positivas ASSOCIAÇÕES</b>	<b>Relações Negativas OPOSIÇÕES</b>
<b>PROMOTOR</b>	Realizar	- Difundir conhecimento.	- Importância do encontro em um evento para difundir, debater e socializar temas de determinadas áreas de interesse.	-

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE H – Quadro interpretativo - Questão 8: Meios utilizados para a divulgação do evento e público a ser atingido.**

Quadro: Divulgação do evento

Atores sociais representativos	Palavra-chave/ Expressão-chave	Co-ocorrência	Relações Positivas <b>ASSOCIAÇÕES</b>	Relações Negativas <b>OPOSIÇÕES</b>
<b>PROMOTOR</b>	Divulgação	Público	- Público alvo: profissionais e estudantes; - Divulgação abrange todo país; - Meios de divulgação: <i>mailings, sites, revistas, televisão, rádio, banners e totens</i> em locais estratégicos.	-

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE I – Quadro interpretativo - Questão 9: Pré-requisitos para os trabalhadores desenvolverem suas funções na linha de frente do evento.**

Quadro: Pré-requisitos para trabalhar no evento

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Palavra-chave/ Expressão-chave</b>	<b>Co-ocorrência</b>	<b>Relações Positivas ASSOCIAÇÕES</b>	<b>Relações Negativas OPOSIÇÕES</b>
<b>PROMOTOR</b>	Pré-requisitos para trabalhar no evento	- Contratação delegada	- A função de contratar os trabalhadores do evento fica a cargo do organizador	-
<b>ORGANIZADOR</b>	Pré-requisitos para trabalhar no evento	- Pré-requisitos variados	- Liderança; - Gestão de processos; - Organização; - Relacionamento.	-

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE J – Quadro interpretativo - Questão 10: Especificidades de curso/treinamento ofertado aos trabalhadores deste evento.**

Quadro: Oferta de treinamentos para os trabalhadores do evento

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Palavra-chave/ Expressão-chave</b>	<b>Co-ocorrência</b>	<b>Relações Positivas ASSOCIAÇÕES</b>	<b>Relações Negativas OPOSIÇÕES</b>
<b>PROMOTOR</b>	Treinamento aos trabalhadores	- Treinamento delegado	- os trabalhadores foram fornecidos pela empresa contratada para organizar o evento	- os trabalhadores foram fornecidos pela empresa contratada para organizar o evento
<b>ORGANIZADOR</b>	Treinamento aos trabalhadores	- Treinamentos frequentes	- Oferta de treinamento sobre o cliente (promotor do evento) para todos os trabalhadores e; - Oferta treinamento específico para cada área de trabalho no evento.	-

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE L – Quadro interpretativo - Questão 11: Nuances no atendimento perante o participante do evento.**

Quadro: Problemas no atendimento ao participante do evento

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Palavra-chave/ Expressão-chave</b>	<b>Co-ocorrência</b>	<b>Relações Positivas ASSOCIAÇÕES</b>	<b>Relações Negativas OPOSIÇÕES</b>
<b>PROMOTOR</b>	Problemas no atendimento	Anseios do participante		- Avaliar os anseios dos participantes; - Contatá-los.
<b>ORGANIZADOR</b>	Problemas no atendimento	Não respondeu esta questão	Não respondeu esta questão	Não respondeu esta questão

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE M – Quadro interpretativo - Questão 12: Acolher bem ao participante do evento.**

Quadro: Acolher é...

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Palavra-chave/ Expressão-chave</b>	<b>Co-ocorrência</b>	<b>Relações Positivas ASSOCIAÇÕES</b>	<b>Relações Negativas OPOSIÇÕES</b>
<b>PROMOTOR</b>	Acolher	Importante	- Importante para o bom funcionamento de todo o evento	-
<b>ORGANIZADOR</b>	Acolher	Experiência inesquecível	- Fazer com que o participante experimente e viva um momento inesquecível	-

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE N – Quadro interpretativo - Questão13: Hospitalidade: um dom ou uma habilidade desenvolvida.**

Quadro: Hospitalidade genuína ou desenvolvida

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Palavra-chave/ Expressão-chave</b>	<b>Co-ocorrência</b>	<b>Relações Positivas ASSOCIAÇÕES</b>	<b>Relações Negativas OPOSIÇÕES</b>
<b>PROMOTOR</b>	Hospitalidade: Dom ou desenvolvimento	- Dom e desenvolvida	- Hospitalidade é um dom; - Hospitalidade também é uma habilidade que pode ser desenvolvida; - Quem possuir o dom tem larga vantagem competitiva profissionalmente	-
<b>ORGANIZADOR</b>	Hospitalidade: Dom ou desenvolvimento	- Dom e desenvolvida	- Hospitalidade também pode ser desenvolvida	-

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE O – Quadro interpretativo - Questão 14: Importância do evento para o turismo da cidade que o sedia.**

Quadro: Relação do evento com o turismo da cidade

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Palavra-chave/ Expressão-chave</b>	<b>Co-ocorrência</b>	<b>Relações Positivas ASSOCIAÇÕES</b>	<b>Relações Negativas OPOSIÇÕES</b>
<b>PROMOTOR</b>	Turismo e eventos	Movimenta a cidade	- O evento movimenta hotéis, comércio, restaurante; - Promove e divulga a cidade de Brasília para todo o Brasil.	-
<b>ORGANIZADOR</b>	Turismo e eventos	Não respondeu esta questão	Não respondeu esta questão	Não respondeu esta questão

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE P – Quadro interpretativo - Questões 1 a 5: Identificação dos aspectos socioculturais dos trabalhadores e participantes do evento.**

Quadro: Aspectos socioculturais dos trabalhadores e participantes do evento.

Aspectos socioculturais	Atores sociais representativos	
	Trabalhadores (22)	Participantes (5)
<b>Profissão</b>	(8) Recepcionistas (7) Profissões/ocupações variadas (3) Estudantes (2) <i>Free Lancer</i> (2) Não responderam	(2) Servidor público (1) Agente correios (1) Cozinheiro (1) Bancário
<b>Sexo</b>	(21) Fem. (1) Masc.	(3) Fem. (2) Masc.
<b>Faixa etária</b>	(15) 20 a 25 anos (2) Abaixo de 20 anos (2) 31 a 35 anos (2) 26 a 30 anos (1) 36 a 45 anos (0) acima de 46 anos	(2) 31 a 35 anos (3) 36 a 45 anos
<b>Renda mensal (em salários mínimos)</b>	(19) de 1 a 3 (1) de 3 a 5 (1) de 5 a 9 (0) acima de 10 (1) Não respondeu	(3) de 5 a 9 (2) acima de 10
<b>Escolaridade</b>	(16) Superior (4) Ensino médio (1) Técnico (1) Especialização	(2) Superior (3) Especialização

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE Q – Quadro interpretativo - Questões 6, 7 e 8: Aspectos socioculturais dos trabalhadores.**

Quadro: Aspectos socioculturais dos trabalhadores. Saberes específicos.

<b>Aspectos socioculturais/ Saberes-Cursos</b>	<b>Atores sociais representativos</b>
	<b>Trabalhadores</b>
<b>Curso na área de Turismo</b>	(20) Não (1) Sim
<b>Curso na área de Eventos</b>	(17) Não (4) Sim (1) Não respondeu
<b>Idiomas</b>	(3) Não (13) Sim (6) Não respondeu

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

## APÊNDICE R – Quadro interpretativo - Questões 9: Introdução do assunto pesquisado.

Quadro: Relação entre palavra-chave e co-ocorrência, para introdução do assunto pesquisado – Questionários.

Atores sociais representativos	Palavra-chave/ Expressão-chave	Co-ocorrência	Relações Positivas ASSOCIAÇÕES	Relações Negativas OPOSIÇÕES
TRABALHADOR	Evento	Festa, trabalho, confraternização, ação, produção, oportunidade, união, dinheiro, integração, acolhimento, organização.	- Importante para adquirir conhecimento; - Reunião de pessoas; - Trabalhar; - Produção (planejamento) é importante para qualquer evento; - Fonte de renda; - Gosto de trabalhar no evento; - Conhecer gente nova; - Equipes devem se unir para que o evento dê certo; - Meio de ganhar dinheiro; - União é o sucesso do evento; - importante acolher bem.	-
	Acolhimento	Abraços, ajuda, hospitalidade, receber, acolher, cuidado, consideração, abraçar, atenciosamente, receber ao próximo, juntar as pessoas, família, respeito, atendimento, excelência.	- Ter cuidado com o próximo; - Para acolher precisa ter respeito e consideração; - Acolher bem os convidados; - Pessoa que sabe receber e acolher bem; - Pensar no outro; - se sentir bem; - Lugar seguro.	-
	Hospitalidade	Acolhimento, educação, gentileza, receber bem, recepção, cuidado, convidada, carinho, primordial, comodidade, hospedar.	- Ser educado; - Local que pode ter conforto; - Pessoas novas em um lugar devem ser tratadas bem; - Boa recepção; - Resguardar o próximo; - Receber bem; - Importante para o evento dar certo.	-
	Receber	Presente, salário, pagamento, honestidade, dinheiro, acolhimento, acolher, merecimento, recepção, dar, organização, aceitar.	- Caráter; - Recepção; - Acolher de “braços abertos”; - Retribuir; - Receber todas as pessoas da melhor maneira.	- Pagar conta;
	Turista	Gringo, viajar, pessoas, pessoa de outro lugar, curiosidade, descanso, pessoas novas, ajuda, conhecimento, sortudo, viajante.	- Todos gostam de viajar; - Pessoas que tem curiosidade em conhecer outros lugares; - Viajar é vida; - Momento de lazer; - Pessoas novas no ambiente; - Lembranças; - Pessoa que viaja.	-
	Turismo	Viagem, conhecimento, aventura, pontos turísticos, arte.	- Conhecer novas culturas; - Conhecer outros lugares; - serviços destinados a promover e orientar a indústria e a comercialização de certos lugares.	-
	Viagem	Férias, passeio, diversão, conhecimento, lazer, sair, praia, descanso, globalização, rico.	- Descansar; - Conhecer outras culturas; - Viajar é conhecer outras realidades; - Sair de casa; - Mudou o mundo; - Oportunidade de conhecer culturas e pessoas diferentes.	- Gastar dinheiro
	Participante do evento	Cliente, interessado, público do evento, obter conhecimento, sábio, importante.	- Interessado sobre o assunto; - Sem eles não tem evento; - Peça do processo; - importante obter novos conhecimentos; - Todas as pessoas com interesse em comum; - fazem o evento acontecer.	-

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Palavra-chave/ Expressão-chave</b>	<b>Co-ocorrência</b>	<b>Relações Positivas ASSOCIAÇÕES</b>	<b>Relações Negativas OPOSIÇÕES</b>
	Cidade sede do evento	Paixão, Brasília, exemplo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bom lugar para morar; - Capital Federal;</li> <li>- Cidade sede deve ser exemplo para outros lugares;</li> <li>- Polo de eventos; - Lugar certo para o evento.</li> </ul>	-
<b>PARTICIPANTE</b>	Evento	Festa, atividade, organização, acontecimento, congresso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comemorar algum acontecimento;</li> <li>- Organização para superar expectativas;</li> <li>- Algo relevante para um determinado público;</li> </ul>	-
	Acolhimento	Recepção, bem estar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forma de receber faz a pessoa se sentir acolhida;</li> <li>- Receber bem para se sentir acolhido;</li> <li>- Ao estar no local buscamos esta preocupação pelos organizadores;</li> <li>- Atendimento as pessoas que vão ao evento.</li> </ul>	-
	Hospitalidade	Atenção, boa recepção, aconchego, boas vindas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ter atenção às características do público;</li> <li>- Receber bem é primordial para o evento;</li> <li>- Importante para boa permanência;</li> <li>- boas vindas devem ser para todos independente do interesse;</li> <li>- Atendimento e acolhimento.</li> </ul>	-
	Receber	Sediar, conhecimento, chegada, recepção.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ter condições para realizar o evento; - Constante troca de conhecimento, cultura, valor; - Primeira impressão do evento; - Atendimento.</li> </ul>	-
	Turista	Diferente, pessoa, bem vindo, cuidados especiais, pessoas novas em Brasília.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pessoa que não está acostumada ao local;</li> <li>- Para o conhecimento se propagar; - na maioria dos casos precisam de orientação por não estarem acostumados com a cidade e costumes;</li> <li>- Quem vem de fora.</li> </ul>	-
	Turismo	Viagem, turismo sustentável, aproveitar, conhecimento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Há turismo profissional e turismo de férias; - Para o desenvolvimento de um lugar/região; - Ter experiências positivas e transmitir;</li> <li>- Conhecer novos lugares.</li> </ul>	-
	Viagem	Passeio, férias, necessidade, programação, conhecimento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Momento de descontração; - Denota descanso;</li> <li>- A trabalho, lazer, descanso, família;</li> <li>- Viagem precisa de planejamento e disponibilidade;</li> <li>- Conhecer novos lugares.</li> </ul>	-
	Participante do evento	Pessoa interessada, administradores, Evento L, hóspede, inscrito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para participar a pessoa precisa estar motivada;</li> <li>- Este evento é voltado para administradores; - Aumentar conhecimento; - Deve se sentir a vontade; - Pessoa que se interessa pelo evento.</li> </ul>	-
	Cidade sede do evento	Local adequado, turismo, Brasília, conhecer, recepção.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O local do evento deve ter condições para realizá-lo;</li> <li>- Todo evento tem potencial de fomentar o turismo na cidade sede;</li> <li>- Algo que vai além do evento em si, aproveita para conhecer;</li> <li>- Cidade responsável pela recepção dos envolvidos no evento.</li> </ul>	-

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE S – Quadro interpretativo - Questão 10: Nível de satisfação com seu trabalho neste evento.**

Quadro 1: Nível de satisfação.

Atores sociais representativos	Nível de satisfação
<b>TRABALHADOR</b>	(6) Excelente (11) Bom (5) Razoável (0) Ruim

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

Quadro 2: Relação entre palavra-chave, co-ocorrência, associações e oposições/Nível de satisfação.

Atores sociais representativos	Palavra-chave/ Expressão-chave	Co-ocorrência	Relações Positivas (ASSOCIAÇÕES)	Relações Negativas (OPOSIÇÕES)
<b>TRABALHADOR</b>	Satisfação com este trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estou gostando;</li> <li>- trabalho não satisfatório;</li> <li>- Pessoas receptivas;</li> <li>- Trabalho;</li> <li>- Tarefas;</li> <li>- Ajudar a equipe;</li> <li>- Treinamento;</li> <li>- Erros;</li> <li>- Máximo;</li> <li>- Organização;</li> <li>- Atender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minha primeira vez;</li> <li>- Pessoas receptivas, educadas;</li> <li>- cada trabalho um novo aprendizado;</li> <li>- Trabalho interessante;</li> <li>- Adoro este trabalho, o faço com dedicação e amor;</li> <li>- Desenvolvi minhas tarefas com êxito;</li> <li>- Ajudar a equipe e solucionar problemas;</li> <li>- Faço o melhor, com dedicação;</li> <li>- Dou tudo de mim;</li> <li>- Sempre precisamos melhorar algo;</li> <li>- Atender com alegria traz positividade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cachê baixo;</li> <li>- Muitas horas seguidas de trabalho;</li> <li>- De pé o tempo todo;</li> <li>- Cachê não satisfatório;</li> <li>- Muitas horas de trabalho para pouca remuneração;</li> <li>- Trabalho cansativo;</li> <li>- Faltou treinamento e organização. Instruções desencontradas;</li> <li>- Cometo erros;</li> <li>- Deveria ser mais organizado.</li> </ul>

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

## APÊNDICE T – Quadro interpretativo - Questão 11: A importância do Evento L para o turismo de Brasília.

Quadro 1: Evento L importante para o turismo de Brasília.

Atores sociais representativos	Importância do evento para o turismo
<b>TRABALHADOR</b>	(19) Sim (3) Não
<b>PARTICIPANTE</b>	(5) Sim (0) Não

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

Quadro 2: Relação entre palavra-chave, co-ocorrência, associações e oposições/Importância do evento para o turismo.

Atores sociais representativos	Palavra-chave/ Expressão-chave	Co-ocorrência	Relações Positivas (ASSOCIAÇÕES)	Relações Negativas (OPOSIÇÕES)
<b>TRABALHADOR</b>	Influência do evento para o desenvolvimento do turismo em Brasília	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Congressos, palestras;</li> <li>- Cidade linda;</li> <li>- Público específico;</li> <li>- Capital Federal;</li> <li>- Turismo;</li> <li>- Envolvimento de pessoas;</li> <li>- Atrai profissionais;</li> <li>- Turistas;</li> <li>- Conhecimento e turismo de lazer;</li> <li>- Cultura e conhecimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trazem pessoas de todo país;</li> <li>- Pessoas conhecem o quanto a cidade é linda e harmônica;</li> <li>- O turista conhece a cidade;</li> <li>- Brasília é a capital federal;</li> <li>- Forma de turismo;</li> <li>- Envolve pessoas, acolhimento, atenção;</li> <li>- Pessoas buscam formas de adquirir conhecimento;</li> <li>- Todos os eventos são importantes para o desenvolvimento do turismo na cidade;</li> <li>- O Evento atrai profissionais para a cidade;</li> <li>- Chama a atenção dos turistas;</li> <li>- Além do conhecimento adquirido no evento há a possibilidade de turismo de lazer;</li> <li>- Traz cultura e conhecimento, movimento;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O evento é para um público específico;</li> <li>- O evento não é de turismo;</li> </ul>
<b>PARTICIPANTE</b>	Influência do evento para o desenvolvimento do turismo em Brasília	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Público do evento;</li> <li>- Fomento do turismo e viagem de lazer;</li> <li>- Boas experiências;</li> <li>- Estímulo a economia;</li> <li>- Visitar a cidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O público do evento faz aquecer a economia local;</li> <li>- A presença de pessoas de outras localidades já fomenta o turismo e abre possibilidades de turismo de lazer;</li> <li>- Se o participante tiver boas experiências no evento e na cidade pode ser que ele volte para conhecer melhor a cidade;</li> <li>- Estimula a economia local e a visitação na cidade.</li> </ul>	

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE U – Questão 12 - Estar a serviço do participante do evento faz você pensar em...**

Quadro: Serviço e acolhimento ao participante do evento.

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Estar a serviço do participante do evento remete a...</b>
<b>TRABALHADOR</b>	(3) Troca de serviço por dinheiro. (0) Obriga-me a ser servil/subserviente. (2) Eu sei fazer o serviço, e ele pode pagar por esse serviço. (4) Fazer o melhor para manter o cliente, ser servil, pois o cliente é quem tem razão. (5) Meu emprego/serviço depende da forma de tratar o cliente. (18) Prestar o melhor serviço, pois o cliente merece bom serviço, atenção e respeito.

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE V – Quadro interpretativo - Questão 13: O que torna uma pessoa um bom profissional de eventos.**

Quadro: Profissional de eventos.

Atores sociais representativos	Palavra-chave/ Expressão-chave	Co-ocorrência	Relações Positivas (ASSOCIAÇÕES)	Relações Negativas (OPOSIÇÕES)
TRABALHADOR	Tornar um bom profissional de eventos.	- Prestar serviços;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestar serviços com respeito, dedicação, organização e comprometimento;</li> <li>- Ser simpático, prestativo, pontual;</li> <li>- Ser gentil, educado, qualificado;</li> <li>- Ser ético e simpático;</li> <li>- O sorriso no atendimento;</li> <li>- Profissionalismo, respeito, simpatia, estar disponível;</li> <li>- Receptividade, educação, conhecimento, proatividade;</li> <li>- Uma pessoa prestativa, educada e simpática;</li> <li>- Gostar do que faz;</li> <li>- Ser prestativo, educado, ágil;</li> <li>- Ser carismático, competente, estar disposto a ajudar;</li> <li>- Ser hospitaleiro, saber trabalhar em equipe, saber resolver problemas, saber lidar com o público;</li> <li>- Saber servir o cliente e deixá-lo encantado e satisfeito;</li> <li>- Ser eficiente, educado, submisso ao cliente;</li> <li>- Educação, procurar saber do que se trata o evento para qual foi contratado, networking, ampliar conhecimentos;</li> <li>- Saber atender qualquer pessoa, ter agilidade, ser prevenido;</li> <li>- Educação, proatividade, paciência.</li> <li>- Cordialidade, humildade, educação;</li> <li>- Postura, educação, simpatia;</li> <li>- Disponibilidade;</li> <li>- Ser prestativo e tratar as pessoas da melhor forma possível;</li> <li>- Ser proativo, cortês, educado, está pronto para servir.</li> </ul>	-

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

## APÊNDICE X – Quadro interpretativo - Questão 14: Problemas no atendimento direto ao participante do evento

Quadro: Problemas no atendimento.

Atores sociais representativos	Palavra-chave/ Expressão-chave	Co-ocorrência	Relações Positivas (ASSOCIAÇÕES)	Relações Negativas (OPOSIÇÕES)
<b>TRABALHADOR</b>	Problemas no atendimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta Respeito;</li> <li>- Grosserias;</li> <li>- Falta Paciência;</li> <li>- Falta Educação;</li> <li>- Pessoas sem perfil para o trabalho;</li> <li>- Falhas na comunicação;</li> <li>- Falta de organização;</li> <li>- Falta de informação;</li> <li>- Falta Agilidade;</li> <li>- Falta de treinamento;</li> <li>- Mau atendimento;</li> <li>- Falta placa de sinalização.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de atenção e respeito por parte do participante;</li> <li>- Participantes antipáticos e grosseiros;</li> <li>- Falta de paciência e educação;</li> <li>- Mau humor de alguns participantes;</li> <li>- Falta de respeito e compreensão dos participantes;</li> <li>- Contratação de pessoas sem perfil para baixar custos;</li> <li>- Falta educação, paciência, organização e comunicação entre os trabalhadores;</li> <li>- Falta de vontade e falha na comunicação;</li> <li>- Muita gente não está bem informada sobre o evento e não sabe informar ao participante do evento direto;</li> <li>- Algumas pessoas não tem educação e respeito como próximo;</li> <li>- a data e a forma de pagamento do evento atrasa o serviço;</li> <li>- Não poder atendê-lo coma agilidade que se espera. Muitas empresas não investem em facilidades e prejudicam no atendimento ao participante;</li> <li>- Falta de paciência e atenção para lidar com as pessoas;</li> <li>- Dúvidas que não conseguimos responder por falta de treinamento anterior;</li> <li>- Mau atendimento;</li> <li>- Falta placa de sinalização para orientar o cliente, neste dia há três eventos;</li> <li>- Falta de paciência;</li> <li>- Falta de respeito por parte dos participantes;</li> <li>- Falta de cortesia.</li> </ul>
<b>PARTICIPANTE</b>	Problemas no atendimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestrutura;</li> <li>- Não percebi</li> </ul>	- Não percebi problemas;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condições de infraestrutura, transporte e serviços do local do evento;</li> <li>- Estacionamento;</li> <li>- Desrespeito aos horários e palestrantes que fogem ao tema;</li> <li>- Mau humor e falta de educação;</li> </ul>

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE Z – Quadro interpretativo - Questão 15: Melhorias nos processos de recepção dos participantes do evento.**

Quadro: Melhorias para os participantes do evento.

Atores sociais representativos	Palavra-chave/ Expressão-chave	Co-ocorrência	Relações Positivas (ASSOCIAÇÕES)	Relações Negativas (OPOSIÇÕES)
<b>TRABALHADOR</b>	Melhorias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepção;</li> <li>- Sorriso;</li> <li>- Reconhecimento;</li> <li>- Comunicação;</li> <li>- Ajuda;</li> <li>- Capacitação;</li> <li>- Treinamento;</li> <li>- Organização;</li> <li>- Informação;</li> <li>- Credenciamento;</li> <li>- Tecnologia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não precisa mudar nada;</li> <li>- O processo da recepção é ótimo;</li> <li>- Sorriso, isso conta muito;</li> <li>- Aumentar o cachê, reconhecimento;</li> <li>- Comunicação e paciência;</li> <li>- Vontade de ajudar;</li> <li>- As pessoas devem estar mais capacitadas e gostarem de lidar como público;</li> <li>- Nada;</li> <li>- Treinamento;</li> <li>- Mais organização na entrega de credenciais;</li> <li>- Falta de informações;</li> <li>- O credenciamento, colocar tecnologia avançada, ou seja, computadores na recepção para credenciar os participantes.</li> </ul>	
<b>PARTICIPANTE</b>	Melhorias	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Credenciamento;</li> <li>- Recepcionado;</li> <li>- Boas vindas;</li> <li>- Recepção;</li> <li>- Atencioso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O credenciamento deveria ser melhor organizado;</li> <li>- Acredito que para um evento nacional o turista está bem recepcionado;</li> <li>- Não existe uma recepção/boas vindas;</li> <li>- Deveria ter uma recepção para orientar melhor o turista, participante;</li> <li>- Fiquei satisfeito com a recepção, mas o atendimento poderia ser mais atencioso.</li> </ul>	

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE AA – Quadro interpretativo - Questão 16: Oferta de treinamento para trabalhar neste evento.**

Quadro: Oferta de treinamentos.

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Treinamentos</b>
<b>TRABALHADOR</b>	(2) Sim (18) Não

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE AB – Quadro interpretativo - Questão 17: A Hospitalidade pode desenvolvida ou é um dom.**

Quadro 26: Hospitalidade.

Atores sociais representativos	Palavra-chave/ Expressão-chave	Co-ocorrência	Relações Positivas (ASSOCIAÇÕES)	Relações Negativas (OPOSIÇÕES)
<b>TRABALHADOR</b>	Hospitalidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolvida;</li> <li>- Facilidade;</li> <li>- Deve;</li> <li>- Aperfeiçoado;</li> <li>- Educação;</li> <li>- Personalidade;</li> <li>- Interesse;</li> <li>- Exercício;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pode ser desenvolvida, pois temos que aprender a lidar com cada pessoa;</li> <li>- Algumas pessoas tem mais facilidade, mas todos podem desenvolver;</li> <li>- Pode ser desenvolvida;</li> <li>- Pode ser desenvolvida em cada pessoa, basta esta fazer esforço;</li> <li>- Deve ser desenvolvida;</li> <li>- Desenvolvido e aperfeiçoado;</li> <li>- Não é desenvolvido e sim vem da educação de casa;</li> <li>- Desenvolvida e dom;</li> <li>- Pode ser desenvolvida de acordo com a personalidade de cada pessoa;</li> <li>- Pode ser desenvolvida;</li> <li>- É um dom, mas pode ser desenvolvida em cada pessoa;</li> <li>- A princípio um dom, mas pode ser desenvolvido caso haja interesse;</li> <li>- Com certeza qualquer um pode desenvolver;</li> <li>- Um exercício que pode ser praticado por todos;</li> </ul>	
<b>PARTICIPANTE</b>	Hospitalidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidade;</li> <li>- Educação;</li> <li>- Desenvolvido;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acho que toda habilidade, inclusive a hospitalidade, pode ser desenvolvida;</li> <li>- O exercício da hospitalidade desenvolve-se com a educação;</li> <li>- É um dom, porém pode ser desenvolvido;</li> <li>- Pode ser desenvolvido;</li> </ul>	

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE AC – Quadro interpretativo - Questão 7: Nível de satisfação com o acolhimento no evento.**

Quadro 1: Nível de satisfação.

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Nível de satisfação com o acolhimento no evento</b>
<b>PARTICIPANTE</b>	(0) Excelente (4) Bom (1) Razoável (0) Ruim

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

Quadro 2: Relação entre palavra-chave, co-ocorrência, associações e oposições/Nível de satisfação com o acolhimento.

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Palavra-chave/ Expressão-chave</b>	<b>Co-ocorrência</b>	<b>Relações Positivas (ASSOCIAÇÕES)</b>	<b>Relações Negativas (OPOSIÇÕES)</b>
<b>PARTICIPANTE</b>	Satisfação com o acolhimento	- Credenciamento; - Instalações; - Impessoal; - Aproveitamento;	- Instalações adequadas e palestras boas; - Não encontrei fatores dificultadores que limitassem meu aproveitamento no evento;	- No credenciamento tinha pessoas gritando os números da inscrição; - Prático, porém impessoal;

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE AD – Quadro interpretativo - Questão 8: Para ser acolhido no evento é necessário...**

Quadro: Necessidades para que o evento seja acolhedor.

<b>Atores sociais representativos</b>	<b>Para ser acolhido no evento é necessário...</b>
<b>PARTICIPANTE</b>	(4) Boas instalações. (4) Limpas (4) Bem localizadas (4) Estacionamento. (5) Equipe de trabalho qualificada. (2) Alimentos e bebidas de qualidade. (0) Gratuitos (0) Pagos (4) Equipamentos tecnológicos, audiovisual moderno e funcionando bem. (5) Cerimonial bem executado. (2) Boa divulgação do evento. (0) Pastas e folheteria diferenciada. (2) Inovação. (2) Entretenimento. (0) O evento deve ser gratuito. (0) Certificado. (0) Outros:

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

**APÊNDICE AE – Quadro interpretativo - Questão 13: Considerações sobre o evento**

Quadro: Considerações sobre o evento como um todo.

Atores sociais representativos	Palavra-chave/ Expressão-chave	Co-ocorrência	Relações Positivas (ASSOCIAÇÕES)	Relações Negativas (OPOSIÇÕES)
<b>PARTICIPANTE</b>	Considerações	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duração;</li> <li>- Libras;</li> <li>- Melhorias;</li> <li>- Infraestrutura;</li> <li>- Organizado;</li> <li>- Horários;</li> <li>- Palestras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A escolha da duração foi boa, pois não é muito extensa;</li> <li>- Parabenizar pela presença do tradutor de libras (...),</li> <li>- Expectativa de melhorias no próximo evento; Infraestrutura boa;</li> <li>- Evento organizado de uma forma geral, (...);</li> <li>- Palestras interessantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (...) porém, há pouca luz sobre ele o que pode dificultar a percepção dos deficientes auditivos;</li> <li>- (...) no primeiro dia acabou tarde.</li> </ul>

FONTE: Elaborado pela autora (2016).

## **APÊNDICE AF – Brasília, a história de um povo na cidade dita “planejada”.**

*“Uma cidade é construída por diferentes tipos de homens (e mulheres); pessoas iguais não podem fazê-la existir”.*  
(Aristóteles)

As sociedades passam por constantes mudanças estruturais e culturais em sua história, estas mudanças trazem influências positivas e negativas na evolução social. Em decorrência do contexto da fundação das cidades e formação de um povo se tem a noção explicativa de muitos fatos sociais e atitudes culturais. Diante disso, o texto que segue traz algumas reflexões sobre a construção de Brasília, bem como seu contexto sócio-histórico-cultural; pois é o *locus* do objeto de estudo desta investigação.

Brasília, inaugurada em 21 de Abril de 1960, a Capital Federal planejada, situa-se no Distrito Federal do Brasil. Hoje, Patrimônio da Humanidade; centro do governo do país, com arquitetura moderna, população com características peculiares pela sua diversidade, abriga uma das maiores universidades públicas do Brasil, a Universidade de Brasília, UnB. De acordo com o senso do IBGE<sup>16</sup> (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) Brasília possui 2.977.216 habitantes.

Segundo Lucio (2015, p. 193) em 1891, já constava na Constituição Brasileira a intenção ou necessidade de transferir a capital do Brasil para terras interioranas visando o progresso da nação e por questões de segurança nacional.

Para a escolha do terreno destinado a mudança da capital, a pedido do então presidente do Brasil, Floriano Peixoto, em 1892, o Congresso Nacional aprovou a Comissão Exploradora do Planalto Central do Brasil, conhecida como Missão Cruls, formada pelo engenheiro belga Luís Cruls, diretor do Observatório Astronômico do Rio de Janeiro, e outros 21 membros, entre cientistas, técnicos e militares. Após vários levantamentos e estudos, foram demarcados quatro pontos, no estado de Goiás, entre as cidades de Formosa, Planaltina e Luziânia, abrangendo importantes bacias hidrográficas. Cruls

---

<sup>16</sup>IBGE. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/>Acesso em ago. 2016.

apresentou o Relatório Cruls, resultado das pesquisas da viagem expedicionária, ao Congresso Nacional, que oficializou a área demarcada para sediar o futuro Distrito Federal. A partir daí o “Retângulo Cruls”, passou a constar nos mapas do Brasil<sup>17</sup>. Conforme ilustração abaixo.

Figura 1: O Retângulo de Cruls no mapa do Brasil.



Fonte: Disponível em: <http://doc.brazilia.jor.br/Historia/Cruls/> Acesso em ago 2016.

No entanto, foi Juscelino Kubitschek, JK, utilizando o Retângulo Cruls, em sua campanha presidencial, no ano de 1955, que retomou esta prerrogativa de mudança da capital do Brasil e a fez de meta de campanha sob a palavra de ordem “50 anos em 5”. A nova capital seria impulsionadora de uma “auto-colonização e a auto-conquista do território nacional promovendo um novo ciclo bandeirante”. Com a intenção de deslocar o eixo econômico da região sudeste do país para a região centro-oeste, modernizando-a. (LUCIO, 2015, p. 193).

Tal empreitada rumo ao progresso fez a futura cidade se transformar num polo migratório em que os trabalhadores visavam oportunidades econômicas e melhoria na qualidade de vida. Brasília torna-se um “exemplo de migração moderna”. Os trabalhadores migravam e consigo carregavam sentimentos de esperança e previsões de melhores condições de vida, o trabalho pesado era abrandado pelo sentimento de orgulho de estar alí trabalhando, era tido como prazer, foi uma escolha.

<sup>17</sup>Missão Cruls-Exploração e estudos do Planalto Central. Disponível em: <http://doc.brazilia.jor.br/Historia/Cruls/> Acesso em ago. 2016.

Com a escolha do local concluída, trabalhadores, independente de sua etnia, de diversas regiões do país, migraram para o local de construção, eram os chamados candangos.

Automaticamente, foi estabelecida uma distinção, que Schlee (2014, p. 18) chama de “taxonomia” entre os candangos e os pioneiros. Os candangos, os trabalhadores braçais em grande quantidade, em que a priori acreditava-se que iriam retornar a suas cidades de origem, e, os pioneiros vieram povoar a capital e o Plano Piloto seria destinado a eles.

Schlee (2014, p. 20-23) expõe cronologicamente a rapidez de todo o processo de idealização e construção da futura capital do país. Destacam-se alguns pontos considerados mais relevantes para o entendimento do processo de construção da futura cidade.

- 1953: delimitada a área do novo Distrito Federal, o chamado Retângulo do Congresso, área de 52 mil Km<sup>2</sup>; Com base no Retângulo Cruis;
- 1954: escolhido o sítio definitivo para a construção da cidade capital, denominado o Castanho;
- 1955: desapropriam-se as terras referentes ao sítio escolhido e institui-se a Companhia Urbanizadora da Nova Capital (Novacap) que atraiu mais de três mil homens, logo no início, para a obra da cidade;
- 1955: construção de campos de aviação, o primeiro foi chamado de Vera Cruz, e se localizava onde hoje se encontra a estação rodoferroviária. O Marechal José Pessoa Albuquerque, na condição de presidente da Comissão de Localização da Nova Capital, solicitou colaboração do governo de Goiás, ao vice-governador Bernardo Sayão, para a construção dos campos de aviação;
- 1956: construção do segundo campo de aviação, o Presidencial, na Fazenda Gama e o terceiro em Brazlândia.
- 1956: implantação de estrutura mínima para permitir o início das obras e garantir a permanência de um contingente populacional nos diferentes canteiros de obras.

- 1956: o arquiteto Oscar Niemeyer é convidado para projetar a capital. Neste mesmo ano, em setembro, foi definida a cota de inundação da represa, o atual Lago Paranoá; o local do hotel (hoje, o Palace Hotel); do palácio residencial (Palácio da Alvorada) e do aeroporto comercial definitivo; em setembro deste ano também foi lançado o edital do Concurso Nacional do Plano Piloto da Nova Capital do Brasil, vencido por Lúcio Costa.
- 1957: no mês de Julho, a primeira máquina penetrou no Plano Piloto para abrir o Eixo Monumental.
- 1958: Taguatinga foi instituída como a “futura” cidade satélite de Brasília e posteriormente seriam criados os núcleos de Cruzeiro (1959), Sobradinho e Gama (1960); supõe-se que estas instituições se deram devido ao crescimento demográfico praticamente desordenado o que reflete em consequências negativas para a urbanização e qualidade de vida da população atual do Distrito Federal.
- 1959: dados do Censo Experimental demonstram o crescimento populacional acelerado. Fato decorrente da aceleração do ritmo de trabalho nos canteiros de obra, devido a proximidade da data previamente marcada para a inauguração da capital. Esse crescimento fugiu do controle administrativo da Novacap e extrapolou os espaços destinados à fixação dos acampamentos, atingindo o entorno imediato de todas as obras. A densidade demográfica passou de 1 hab/km<sup>2</sup> para 11 hab/km<sup>2</sup> em apenas dois anos e meio.

O autor constata que a população do entorno de Brasília, e o denomina de “entorno candango”, sempre foi maior que a do Plano Piloto, destinado aos pioneiros.

E após diversas atitudes emergenciais de planejamento e operacionalidades, começaram a surgir os conjuntos de edificações colocados no exato lugar que sua função exigia; o artificial Lago Paranoá aos poucos foi enchendo e ocupando seu lugar; e a cidade foi tomando forma, como proposto no projeto urbanístico de Lucio Costa.

Lucio Costa propôs não apenas uma cidade qualquer, mas uma cidade-capital, possuidora do desejável caráter monumental, obtida a partir de determinada ordenação e de requintado senso de conveniência. A ordenação se estabelece com o apoio do desenho estruturador dos dois eixos que se cruzam. A conveniência nasce do jogo correto das escalas propostas para as diferentes zonas programáticas. (...) a cidade sugerida, sonhada, imaginada, desenhada, riscada, criada, como dizia Lucio Costa – tornou-se real. E a utopia, aqui encarada como “vitória do desejo”, transformou-se em um fato concreto. E tudo que se faz em Brasília, ainda hoje nasce com um brilho de esperança... (SCHLEE, 2014, p. 27).

Lucio (2015, p. 194) faz uma leitura sobre a transferência da capital, numa tentativa de consolidação de desenvolvimento e modernização nacional, elaborada pelas perspectivas da elite brasileira enfatizou as diferenças sociais em todo o país e hoje observamos que essas diferenças são acentuadas no Distrito Federal.

No Relatório de Plano Piloto de Brasília de Lucio Costa (1957) o urbanista declara que o “Plano Piloto deveria aparentar eficiência, intimidade e acolhimento, numa cidade prevista para aproximadamente setecentas mil pessoas”. (LUCIO, 2015, p. 202).

A pesquisadora mencionada acima faz analogias com a previsão do relatório de Lucio Costa e a realidade existente entre o Plano Piloto e as cidades satélites de Brasília.

No projeto do urbanista, não haveria expansão para o Plano Piloto, quando atingisse o limite estipulado de pessoas seriam criadas na periferia cidades satélites pequenas e complementares para evitar o subúrbio. Porém, as primeiras aglomerações urbanas, dos construtores da capital, se transformaram em satélites distantes aproximadamente 30 km do Plano Piloto, mas era a única possibilidade deles permanecerem no Distrito Federal.

A permanência destes trabalhadores realmente não era prevista e muitas vezes os olhares para estes moradores eram diferentes em detrimento aos moradores dos eixos planejados.

O Plano Piloto era destinado aos funcionários públicos e à classe média, enquanto as cidades-satélites existiam em função do grande fluxo migratório, cidades construídas para quem estava à margem do planejamento urbano. Ou

seja, desde a construção de Brasília existe uma segregação espacial de moradia.

Lucio (2015, p. 203) ainda afirma que os moradores relatam que a qualidade de vida em Brasília está ligada ao projeto urbanístico original de Lucio Costa, em que a cidade é estruturada e planejada, já nas satélites, que não foram idealizadas, os problemas comumente de cidades não planejadas persistem, tais como, ausência de redes pluviais, coleta de lixo ineficiente ou inexistente, falta de policiamento e demais serviços básicos são precários.

Neste processo de migração e ocupação dos espaços, percebe-se que a ocupação urbana se dá de acordo com a condição social dos indivíduos, então, há a “coincidência entre prestígio e reconhecimento e ocupação privilegiada do espaço urbano”. (LUCIO, 2015, p. 205). Por isso, o sonho de uma cidade de igualdades sociais não se concretizou e as desigualdades foram acentuadas.

Independente do prestígio social, o papel da mulher na construção de Brasília também foi fator preponderante na história da capital.

O livro Poeira e Batom no Planalto Central – 50 mulheres na construção de Brasília<sup>18</sup> relata por meio de depoimentos das mulheres pioneiras que chegaram às terras poeirentas da nova capital entre os anos 1956-1960 e permaneceram no Distrito Federal por pelo menos 20 anos, o complexo emaranhando de novos desafios, novas experiências, novos costumes e novos comportamentos vivenciados pelas mulheres que também construíram Brasília. Essas mulheres quase invisíveis na história oficial da capital do país, são médicas, engenheiras, donas de casa, cozinheiras, lavadeiras, parteiras, prostitutas... que deixaram sua contribuição na concretização do sonho de Juscelino Kubitschek.

A construção de Brasília representou, para muitas mulheres, a quebra de paradigmas. Na nova Capital não haviam os controles sociais e morais de outros centros urbanos. A seleção por concurso de professoras em todo o país, por exemplo, criou oportunidades para muitas mulheres saírem de suas pequenas cidades e terem a grande chance de conquistar sua independência econômica e social. Os salários eram compensadores. E, acreditavam que

---

<sup>18</sup> Exposição: “Memórias Femininas da Construção de Brasília – Poeira e Batom”. Curadora: Tania Fontenelle. Local: Salão Nobre do Congresso Nacional. Mar, 2015.

vindo para uma cidade em construção como Brasília, elas poderiam romper com os antigos valores patriarcais.

Algumas mulheres participaram do elegante baile de inauguração da capital, no Palácio do Planalto, em 21 de abril de 1960. Outras tiveram de se contentar com a poeira dos acampamentos e o improvisado das casas de madeira nos acampamentos. Das ricas esposas de importantes políticos às simples companheiras dos candangos anônimos, as primeiras mulheres a pisarem no Planalto Central tiveram um papel importante e quase esquecido na construção de Brasília.

Brasília era uma cidade considerada “supermoderna”, que priorizava a educação integral e possibilitava considerável liberdade. Segundo alguns depoimentos da época, as mulheres relatavam que estudavam na Escola Parque de Brasília junto com filho de ministro ou de um trabalhador e que não existiam discriminações, também tinham aulas de música, noções empresariais, artes industriais e agrárias. O nível de solidariedade era maior, porque todos sofriam com a precariedade da cidade. E destacam a segurança da época, como isso lhes trazia conforto em ir e vir pela cidade, seja caminhando, em transporte coletivo ou particular.

Nas décadas de 60 e 70, apesar de ainda possuir muita poeira e canteiros de obras, a cidade seguia sua construção e povoamento. Tida como uma cidade tranquila, pouco trânsito, fauna e flora brotando, as crianças crescendo felizes com vastos espaços para suas brincadeiras e, apesar de todas as dificuldades com alguns serviços básicos ainda precários, a população acompanhava o crescimento da cidade com emoção. Era o projeto urbanístico de Lucio Costa e a arquitetura futurista e suntuosa de Oscar Niemeyer se consolidando no planalto central. (COSTA, 2015, p. 29-56).

Hoje, a terceira cidade mais populosa do país, segundo dados do IBGE, Brasília é tema de muitos poemas evocando suas belezas naturais, arquitetônicas e também a diversidade de um povo que convive pacificamente, apesar das diferenças sociais históricas. Segundo Behr (2014, p. 157), possui a maior área verde por habitante do mundo.

Nicolas Behr, poeta que se rendeu aos encantos da capital, em seu livro Brasília de A-Z: cidade palavra, de forma poética e apaixonada, nos mostra Brasília ‘histórica e popular, pessoal e turística’. Cita (p. 95) um poema de

Sophia de Mello Breyner Andresen, poeta portuguesa, poema do livro Geografia de 1967.

Desenhada por Lucio Costa, Niemeyer e Pitágoras / Lógica e lírica / Grega e brasileira / Ecumênica / Propondo aos homens de todas as raças / A essência universal das formas justas // Brasília despojada e lunar como a alma de um poeta muito jovem / Nítida como a Babilônia / Esguia como um fuste de palmeira / Sobre a lisa página do planalto / A arquitetura escreveu sua própria paisagem // O Brasil emergiu do Barroco e encontrou o seu número // No centro do reino de Ártemis / - Deusa da natureza inviolada - / No extremo da caminhada dos Candangos / No extremo da nostalgia dos Candangos / Athenas ergueu sua cidade ordenada e clara como um pensamento // E há nos arranha-céus uma finura delicada de coqueiro.

## **APÊNDICE AG – Considerações sobre Eventos em Brasília e oferta de cursos relacionados.**

Brasília, a Capital Federal, teve sua construção de forma peculiar, a partir das idealizações do visionário Juscelino Kubitschek, definindo assim, o contexto de um povo. Volta-se o olhar para isto devido ao *locus* da pesquisa de campo ter sido nesta cidade, ou seja, o evento pesquisado ocorre em Brasília. Assim, segue um breve estudo sobre o Turismo e eventos na capital.

Após realização da pesquisa, nos sites da ABEOC Brasil<sup>19</sup>; Convention Bureau de Brasília<sup>20</sup>; Ministério do Turismo<sup>21</sup>; Secretaria de Turismo de Brasília<sup>22</sup>; Observatório do Turismo de Brasília<sup>23</sup>; constatou-se uma tendência em enfatizar os eventos esportivos que ocorrerão no Brasil e a atividade mercadológica de promoção das cidades sedes dos jogos, além de algumas atividades e compromissos sociais dos membros desses órgãos. E, pouco se observou de estudos e pesquisas voltados para o campo de turismo e, principalmente, de eventos. Assim, os dados destas áreas apresentam-se incipientes, o que pode ser indício de uma falta de incentivos ao desenvolvimento profissional das mesmas.

Importante ressaltar alguns dados relevantes desta pesquisa.

A ABEOC-DF foi extinta há alguns anos. Desde 2015 e perdurando em 2016, em conjunto com a ABEOC Brasil vem sendo realizadas reuniões para reativar a representação estadual no DF. Fato que, se concretizado, poderá trazer benefícios para o setor de eventos do Distrito Federal.

O *Convention Bureau* de Brasília traz algumas informações técnicas e turísticas sobre a cidade e as empresas do trade de eventos. Da mesma forma, porém de forma mais aprofundada, a Secretaria de Turismo também apresenta informações de cunho semelhante, reportagens sobre o trade e agrega o Observatório de Turismo.

---

<sup>19</sup>ABEOC Brasil. Disponível em: <http://www.abeoc.org.br/Acesso> em ago. 2016.

<sup>20</sup>Convention Bureau de Brasília. Disponível em: <http://brasiliaconvention.com.br/Acesso> em ago. 2016.

<sup>21</sup>Ministério do Turismo. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/Acesso> em ago. 2016.

<sup>22</sup>Secretaria de Turismo de Brasília. Disponível em: <http://www.setur.df.gov.br/Acesso> em ago. 2016.

<sup>23</sup>Observatório de Turismo de Brasília. Disponível em: <http://observatorio.setur.df.gov.br/Acesso> em ago. 2016.

Já no site específico do Observatório de Turismo, além de explicações sobre o papel do Observatório, há a presença de informações específicas sobre o trade turístico, pesquisas de dados econômicos, perfil do turista, estudos e publicações, dados estatísticos sobre a captação e situação dos eventos na capital, indicando também um calendário de eventos enfatizando os equipamentos turísticos públicos para a sua realização: Centro de Convenções Ulysses Guimarães, Pavilhão de Exposições do Parque da Cidade, Estádio Nacional Mané Garrincha, Mezanino da Torre de TV e Parque da Cidade Ana Lúcia.

O Ministério do Turismo produz e disponibiliza de forma gratuita o Anuário Estatístico do Turismo para consulta dos usuários interessados em dados sobre Turismo no mundo, Brasil e na Capital Federal.

Com relação à oferta de cursos relacionados a eventos, realizou-se uma pesquisa *on line*, seja na modalidade presencial ou à distância (EaD), ou seja a metodologia utilizada foi por meio do acesso aos sites de instituições e ao site do MEC, especificamente ao cadastro e-MEC.

O Cadastro e-MEC de Instituições e Cursos de Educação Superior<sup>24</sup>,

base de dados oficial e única de informações relativas às Instituições de Educação Superior – IES e cursos de graduação do Sistema Federal de Ensino. Os dados do Cadastro e-MEC devem guardar conformidade com os atos autorizativos das instituições e cursos de educação superior, editados com base nos processos regulatórios competentes (Portaria Normativa MEC nº 40/2007). É facultado à IES pertencente ao Sistema Estadual de Ensino, regulada e supervisionada pelo respectivo Conselho Estadual de Educação, fazer parte do Cadastro e-MEC, entretanto, as informações relacionadas a elas são declaratórias e de responsabilidade exclusiva dessas instituições. Quanto aos Cursos de Especialização, apresentados no Cadastro e-MEC, as informações são de cunho declaratório e quaisquer irregularidades são de responsabilidade da respectiva instituição, seja em âmbito cível, administrativo e penal.

Está elencada, no quadro a seguir, a relação dos cursos de graduação e de especialização da área de Eventos ofertados no Distrito Federal-Brasília.

---

<sup>24</sup> MEC. Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados. Disponível em: <http://emec.mec.gov.br/>. Acesso em ago. 2016.

Quadro 1: Cursos sobre Eventos – Graduação e Especialização - Distrito Federal- Brasília.

<b>Instituição</b>	<b>Nome do curso</b>	<b>Grau</b>	<b>Modalidade</b>	<b>Situação</b>	<b>Gratuidade</b>
Centro universitário do instituto de educação superior de Brasília - IESB – IESB	Eventos	tecnológico	presencial	em desativação voluntária	não
Centro universitário planalto do distrito federal – UNIPLAN	Eventos	tecnológico	presencial	em atividade	não
Centro de ensino unificado do distrito federal – UDF	Eventos	tecnológico	presencial	em atividade	não
Faculdades integradas da UPIS – UPIS	organização e gestão de eventos	especialização lato sensu	presencial	em atividade	não
Fetac - Faculdade de educação, tecnologia e administração de Caarapó – FETAC	marketing comunicação integrada e gestão de eventos	especialização lato sensu	presencial	em atividade	não
Centro universitário do instituto de educação superior de Brasília - IESB – IESB	MBA em promoção e gestão de eventos	especialização lato sensu	presencial	em atividade	não

FONTE: Adaptado pela autora (2016). Disponível em: <http://emec.mec.gov.br/>. Acesso em ago. 2016.

Algumas IES ofertam cursos de extensão ou aperfeiçoamento na área de Eventos. Outros estabelecimentos de ensino ofertam cursos de aperfeiçoamento, técnico, livre, conforme quadro a seguir.

Quadro 2: Cursos sobre Eventos – Cursos livres, extensão, aperfeiçoamento, técnico - Distrito Federal-Brasília.

<b>Instituição</b>	<b>Nome do curso</b>	<b>Grau</b>	<b>Modalidade</b>	<b>Situação</b>	<b>Gratuidade</b>
União Pioneira de Integração Social – Faculdades Integradas da UPIS – UPIS	cerimonial, protocolo e etiqueta	Extensão	presencial	em atividade	Não
União Educacional de Brasília – UNEB	gestão de eventos	aperfeiçoamento	presencial	em atividade	Não
Instituto Federal de Brasília – IFB	técnico em eventos	técnico integrado ao ensino médio	presencial	em atividade	Sim
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC	organizador de eventos	cursos livres	presencial	em atividade	Não
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - I SENAC	administração financeira de eventos	aperfeiçoamento	a distância	em atividade	Não
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC	cerimonial e protocolo para eventos	aperfeiçoamento	a distância	em atividade	Não
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC	planejamento e organização de eventos sociais	aperfeiçoamento	a distância	em atividade	Não

Fonte: Adaptado pela autora (2016). Disponível em: <http://emec.mec.gov.br/>. Acesso em ago. 2016.

Com este levantamento pode-se constatar uma diversidade considerável na oferta de cursos relacionados a área de Eventos no Distrito Federal-Brasília.

Importante ressaltar, que de uma forma em geral, os cursos de Turismo, Hotelaria e Secretariado Executivo, em diferentes graus ou modalidades de ensino, ofertam disciplinas relacionadas a eventos ou especificamente a disciplina denominada Eventos.