

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
TOCANTINS**

**CAMPUS PALMAS**

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO**

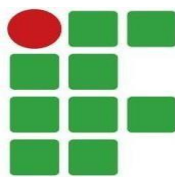
**LORRANE GUEDES BRAGA**

**ARIEL BATISTA SENA**

**FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM TURISMO: O IMPACTO DA  
QUALIFICAÇÃO NO SETOR DE EVENTOS EM PALMAS**

**PALMAS**

**2025**



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
TOCANTINS**

**CAMPUS PALMAS**

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO**

**LORRANE GUEDES BRAGA**

**ARIEL BATISTA SENA**

**FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM TURISMO: O IMPACTO DA  
QUALIFICAÇÃO NO SETOR DE EVENTOS EM PALMAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal do Tocantins – Campus Palmas, como exigência à obtenção do grau de formação em Tecnólogos em Gestão de Turismo.

Orientadora: Prof. Dra Geruza Aline Erig

**PALMAS**

**2025**

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**Bibliotecas do Instituto Federal do Tocantins**

---

S474f Sena, Ariel Batista  
FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM TURISMO: O IMPACTO DA  
QUALIFICAÇÃO NO SETOR DE EVENTOS EM PALMAS / Ariel Batista  
Sena, Lorrane Guedes Braga. – Palmas, TO, 2025.  
31 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em  
Gestão de Turismo) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia  
do Tocantins, Campus Palmas, Palmas, TO, 2025.

Orientadora: Dra. Geruza Aline Erig

1. Qualificação profissional. 2. Turismo. 3. Eventos. I. Braga, Lorrane  
Guedes. II. Erig, Geruza Aline III. , . IV. Título.

**CDD 338**

---

A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, deste documento é autorizada para fins de estudo e  
pesquisa, desde que citada a fonte.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica do IFTO com os dados fornecidos pelo(a)  
autor(a).

**LORRANE GUEDES BRAGA**  
**ARIEL BATISTA SENA**

**FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM TURISMO: O IMPACTO DA  
QUALIFICAÇÃO NO SETOR DE EVENTOS EM PALMAS**

**Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Coordenação do Curso  
de Gestão de Turismo do Instituto  
Federal do Tocantins – Campus  
Palmas, como exigência à obtenção do  
grau em Tecnólogos em Gestão de  
Turismo.**

**Aprovado em: 28/02/2025**

**BANCA AVALIADORA**

---

**Profª Drª Geruza Aline Erig**  
**(Orientadora) IFTO – Campus Palmas**

---

**Profª Drª Mary Lucia Gomes Silveira de**  
**Senna IFTO – Campus Palmas**

---

**Profª Mestra Janaina Maria Andrade**  
**Aires IFTO – Campus Palmas**

Dedicamos este trabalho a Deus, por nos dar força e sabedoria; à nossa família, pelo apoio e amor incondicional; aos amigos, pela companhia e leveza; e aos professores e orientadores, pelas orientações fundamentais para sua realização.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos primeiramente a Deus, por nos guiar e nos dar forças para superar os desafios ao longo dessa caminhada. Aos nossos pais e familiares, pelo apoio constante, carinho, e compreensão em todos os momentos, sem os quais não teríamos conseguido chegar até aqui. Aos nossos professores, especialmente a nossa orientadora, Prof. Geruza, por sua paciência, dedicação e orientação indispensável para a construção deste trabalho. Suas orientações foram fundamentais para o nosso crescimento acadêmico e pessoal.

Aos nossos amigos, que compartilharam com a gente essa jornada, oferecendo suporte e incentivo nos momentos mais difíceis. Sua amizade foi essencial para que nós mantivéssemos firme e motivado. A todos os colegas que, de alguma forma, contribuíram com discussões, ideias e sugestões, enriquecendo o desenvolvimento deste trabalho. Por fim, agradecemos às instituições e pessoas que contribuíram com informações e recursos que tornaram possível a realização desta pesquisa. A cada um de vocês, nossa gratidão!

O sucesso é a soma de pequenos esforços  
repetidos dia após dia.

Robert Collier

## RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso teve como objetivo avaliar qual é formação e a qualificação dos profissionais de eventos em relação ao mercado de trabalho na área de eventos em Palmas - TO. O projeto investigou de que forma a capacitação dos trabalhadores influencia diretamente a qualidade dos serviços prestados, o crescimento do turismo local e o sucesso dos eventos na região. A importância deste estudo se justifica pelo crescente destaque de Palmas como destino turístico e centro de eventos, o que exige uma mão de obra eficiente para atender às demandas do mercado. A metodologia adotada foi baseada na revisão de literatura sobre qualificação no setor de serviços, turismo e eventos e a aplicação de uma pesquisa qualitativa, utilizando perguntas abertas para dados detalhados sobre a preparação dos profissionais para o mercado de eventos, em Palmas. O foco foi um público-alvo específico, composto por profissionais que atuam diretamente na área de eventos na cidade. Os principais resultados da pesquisa indicam que, embora a cidade tenha potencial para se consolidar como um destino de referência, ainda há uma lacuna significativa em programas de qualificação profissional. Essa deficiência impacta na competitividade da cidade para a realização de eventos de grande porte. O estudo aponta que investimentos em capacitação são essenciais para o desenvolvimento sustentável do setor, e que a criação de parcerias entre o setor público, privado e instituições de ensino pode ser uma estratégia eficaz para enfrentá-los. Desta forma, conclui-se que, para Palmas se fortalecer como um centro de turismo e eventos, é imprescindível priorizar a qualificação profissional do trabalho.

**Palavras-chaves:** Qualificação profissional, turismo, eventos, Palmas.

## **ABSTRACT**

This final project aimed to evaluate the training and qualification of event professionals in relation to the job market in the events sector in Palmas - TO. The project investigated how the training of workers directly influences the quality of services provided, the growth of local tourism and the success of events in the region. The importance of this study is justified by the growing prominence of Palmas as a tourist destination and event center, which requires an efficient workforce to meet market demands. The methodology adopted was based on a literature review on qualification in the services, tourism and events sector and the application of a qualitative survey, using open-ended questions to obtain detailed data on the preparation of professionals for the events market in Palmas. The focus was on a specific target audience, composed of professionals who work directly in the events sector in the city. The main results of the research indicate that, although the city has the potential to consolidate itself as a reference destination, there is still a significant gap in professional qualification programs. This deficiency impacts the city's competitiveness for holding large-scale events. The study indicates that investments in training are essential for the sustainable development of the sector, and that the creation of partnerships between the public and private sectors and educational institutions can be an effective strategy to address them. Thus, it is concluded that, for Palmas to strengthen its position as a tourism and events center, it is essential to prioritize professional qualifications in the workforce.

**Keywords:** Professional qualification, tourism, events, Palmas

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
2 – OBJETIVOS.....	12
2.1 – Objetivo Geral.....	12
2.2– Objetivos Específicos .....	12
3 - REVISÃO DE LITERATURA .....	12
3.1 - Importância da Qualificação no Setor de Serviços.....	12
3.2 Relação entre Eventos e Turismo .....	14
3.3 Qualificação no Setor de Turismo e Eventos – Como Acontece.....	15
4– METODOLOGIA.....	19
5 – RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	20
6– CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	25
REFERÊNCIAS .....	27
APÊNDICE .....	31

## 1 INTRODUÇÃO

A qualificação profissional no setor de eventos é essencial para garantir a qualidade e o sucesso dos empreendimentos que os promovem. Com o crescimento contínuo desse mercado, os profissionais precisam adquirir habilidades específicas e conhecimento técnico para enfrentar os desafios complexos que surgem na organização e execução de eventos. Sendo assim, mostraremos como a importância da qualificação profissional nesse setor dinâmico, pode influenciar positivamente na entrega de serviços excepcionais e na satisfação dos clientes.

De acordo com a Política Nacional de Qualificação em Turismo, desenvolvida pelo Ministério do Turismo (s.d) no setor de eventos, a qualificação dos profissionais do turismo pode enfrentar desafios específicos, como a falta de formação especializada, onde muitas vezes, os programas educacionais não oferecem treinamento específico em gestão de eventos, o que pode deixar os profissionais mal preparados para lidar com as complexidades desse setor.

A escassez de habilidades técnicas, pois os eventos modernos exigem conhecimentos técnicos em áreas como produção de eventos, tecnologia audiovisual, design de palco, segurança e logística, que podem não ser adequadamente abordados na formação tradicional; a gestão de crises, pois os profissionais de eventos precisam ser capazes de lidar com situações imprevistas e emergências durante os eventos, o que requer habilidades específicas que nem sempre são ensinadas nos cursos convencionais. Adaptação às novas tendências: O setor de eventos é dinâmico e está sempre evoluindo com novas tendências e tecnologias.

Os profissionais precisam estar atualizados para oferecer experiências inovadoras aos clientes. Como por exemplo: ter habilidades de liderança e comunicação, organizar eventos bem-sucedidos requer habilidades sólidas de liderança, comunicação e negociação, que podem não ser adequadamente desenvolvidas em programas de formação geral. Para superar esses desafios, é importante que os programas de formação para profissionais de turismo no setor de eventos sejam atualizados regularmente para refletir as demandas atuais da indústria. Além disso, oportunidades de aprendizado prático, estágios e colaborações com profissionais experientes podem ser essenciais para desenvolver as habilidades necessárias para uma carreira bem-sucedida nesse campo.

A qualificação profissional tem sido um dos temas mais discutidos nos últimos anos no Brasil, especialmente em setores que dependem intensamente do contato direto com o cliente, como o de serviços. A globalização e o avanço das tecnologias trouxeram novas exigências para o mercado de trabalho, tornando a capacitação contínua um elemento-chave para garantir a competitividade e a qualidade dos serviços prestados. Tribe (2005) cita que o setor de turismo de eventos ganha ainda mais destaque, uma vez que a experiência vivida pelo cliente depende diretamente do preparo dos profissionais envolvidos. Cidades emergentes, como Palmas, Tocantins, que buscam se consolidar como destinos turísticos e polos de eventos, enfrentam desafios particulares relacionados à qualificação da mão de obra.

A cidade de Palmas, capital do estado do Tocantins, apresenta características que a posicionam como um destino turístico em potencial, com atrativos naturais, culturais e urbanos que atraem visitantes de diversas regiões. Além disso, o crescente número de eventos realizados na cidade tem impulsionado o desenvolvimento do setor de serviços, demandando uma qualificação cada vez mais especializada. No entanto, apesar do seu crescimento, a cidade ainda carece de uma base sólida de profissionais capacitados para atuar tanto no turismo quanto na organização de eventos. Isso levanta questões sobre a eficácia dos programas de qualificação existentes e a necessidade de investimentos em capacitação.

Assim, o presente trabalho tem como objetivo analisar a importância da qualificação profissional no setor de serviços em Palmas, com ênfase no turismo e eventos. Pretende-se identificar como a qualificação dos profissionais impacta diretamente a qualidade dos serviços prestados e, por consequência, o desenvolvimento sustentável do turismo local. Além disso, busca-se entender de que maneira a capacitação desses trabalhadores pode influenciar a atratividade da cidade para a realização de eventos, promovendo o crescimento econômico e o fortalecimento da imagem de Palmas como um destino turístico competitivo.

O turismo tem se destacado como uma das atividades econômicas de maior crescimento em nível global, representando uma importante fonte de emprego e renda para diversas regiões. Em muitos países, o setor de turismo e eventos é responsável por uma parcela significativa do Produto Interno Bruto (PIB) e contribui para a geração de empregos diretos e indiretos. No Brasil, o turismo tem

desempenhado um papel relevante na economia, especialmente em cidades que têm investido no desenvolvimento de infraestrutura e na promoção de seus atrativos turísticos.

Palmas, devido à sua localização estratégica e à diversidade de recursos naturais, culturais e de lazer, possui um grande potencial para se consolidar como um importante destino turístico no cenário nacional. Além disso, a cidade tem se destacado como sede de diversos eventos de grande porte, como feiras, congressos e festivais, que atraem visitantes de outras regiões do país. No entanto, para que a cidade possa explorar todo o seu potencial, é necessário que os profissionais que atuam no setor estejam devidamente capacitados para oferecer serviços de qualidade e atender às expectativas dos turistas e participantes de eventos.

A qualificação profissional é fundamental para garantir a competitividade no setor de turismo e eventos. A formação adequada dos trabalhadores é um dos fatores determinantes para a satisfação dos turistas e para o sucesso dos eventos realizados em uma cidade. Profissionais bem treinados são capazes de proporcionar experiências positivas, aumentar o nível de satisfação dos visitantes e, conseqüentemente, promover a fidelização dos clientes. Em contrapartida, a falta de qualificação pode resultar em serviços de baixa qualidade, impactando negativamente a imagem do destino e comprometendo o desenvolvimento sustentável do turismo local.

Em Palmas, a falta de qualificação adequada no setor de serviços, turismo e eventos tem sido apontada como um dos principais obstáculos para o desenvolvimento pleno dessas atividades. Embora a cidade tenha registrado um aumento no número de eventos e visitantes nos últimos anos, muitos empresários e gestores relatam dificuldades em contratar profissionais qualificados para atender à demanda do mercado. A ausência de programas de capacitação específicos para o setor de turismo e eventos em regiões emergentes, como Palmas, limita a competitividade da cidade no cenário nacional.

Além disso, a crescente complexidade das demandas dos turistas, especialmente no que diz respeito à experiência do cliente, exige que os profissionais do setor sejam capazes de lidar com situações diversas, como o atendimento a públicos internacionais e a organização de eventos de grande porte. Nesse sentido, é essencial que os profissionais possuam não apenas conhecimentos

técnicos, mas também habilidades interpessoais, como comunicação eficaz, flexibilidade e capacidade de adaptação. A qualificação contínua é crucial para às mudanças do mercado e para a superação dos desafios impostos pela globalização e pelo avanço das tecnologias no setor de serviços.

A escolha do tema justifica-se pela crescente importância que o setor de turismo e eventos tem assumido na economia de Palmas, bem como pela necessidade de promover o desenvolvimento de uma mão de obra qualificada que seja capaz de atender às demandas de um mercado cada vez mais competitivo. Além disso, este trabalho pretende contribuir para o debate sobre a importância da qualificação profissional no setor de serviços, destacando o papel fundamental que a capacitação dos trabalhadores desempenha na promoção do crescimento econômico e no fortalecimento da imagem da cidade como destino turístico.

## **2 – OBJETIVOS**

### **2.1 – Objetivo Geral**

Analisar o perfil dos profissionais de Eventos e a importância da qualificação para a profissionalização do setor.

### **2.2 – Objetivos Específicos**

- Caracterizar o perfil das empresas e profissionais de eventos de Palmas;
- Verificar se os profissionais possuem capacitação para atuar no setor;
- Identificar as necessidades de capacitação desses profissionais para atuar no setor;
- Identificar as iniciativas públicas e privadas para capacitação de profissionais de Eventos em Palmas.

## **3 - REVISÃO DE LITERATURA**

### **3.1 - Importância da Qualificação no Setor de Serviços**

A qualificação no setor de serviços é um aspecto crucial para o desenvolvimento econômico e social de qualquer região. A qualidade do serviço oferecido é um fator determinante na satisfação do cliente e, conseqüentemente, na

fidelização e na atração de novos consumidores. A mão de obra qualificada é capaz de proporcionar um atendimento mais eficiente e personalizado, o que resulta em uma melhor experiência para o cliente.

De acordo com Kotler (2007) no setor de serviços é fundamental garantir a qualidade e eficiência no atendimento ao cliente, promovendo a competitividade das empresas. A qualificação dos profissionais de serviços é essencial para a entrega de valor ao cliente, uma vez que o desempenho dos funcionários afeta diretamente a percepção de qualidade do serviço. Além disso, a capacitação contínua contribui para a adaptação às mudanças no mercado e às novas tecnologias, melhorando a capacidade de inovação das empresas.

A qualidade do serviço é um determinante crucial da satisfação do cliente, e esta, por sua vez, depende da competência e do comportamento dos funcionários. A formação adequada permite que os profissionais desenvolvam habilidades técnicas e comportamentais, melhorando a interação com os clientes e aumentando a fidelização.

A qualificação é vista como uma estratégia de diferenciação competitiva. Em um mercado altamente competitivo, a qualidade do serviço pode ser um fator decisivo para a escolha dos consumidores. Empresas que investem na qualificação de seus funcionários conseguem oferecer um atendimento personalizado e eficiente, o que pode se traduzir em uma vantagem competitiva sustentável (Kotler, 2017).

Ainda segundo Kotler (2017) outro ponto relevante é a relação entre qualificação e produtividade. A qualificação dos trabalhadores no setor de serviços está diretamente ligada à eficiência operacional e à redução de erros e retrabalhos, o que contribui para a melhoria dos resultados financeiros das empresas. A formação adequada permite que os funcionários desempenhem suas funções com maior competência e autonomia, aumentando a produtividade e reduzindo custos operacionais.

Além disso, a qualificação dos profissionais do setor de serviços está diretamente relacionada à competitividade das empresas. Kotler (2017) afirma que organizações que investem em treinamento e desenvolvimento de seus colaboradores apresentam melhores índices de produtividade e inovação. Isso se deve ao fato de que trabalhadores bem treinados possuem maior capacidade de

identificar problemas e propor soluções criativas e eficazes. No contexto brasileiro, a importância da qualificação no setor de serviços é ainda mais evidente. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022) indicam que o setor de serviços é responsável por mais de 70% do PIB nacional, empregando milhões de brasileiros. Portanto, investir na qualificação desses profissionais é essencial para a sustentabilidade e crescimento da economia.

A qualificação no setor de serviços não deve ser vista apenas como uma necessidade empresarial, mas também como um fator de desenvolvimento humano e social. Profissionais qualificados têm mais oportunidades de crescimento e ascensão profissional, o que contribui para a redução das desigualdades sociais e para a melhoria da qualidade de vida. A qualificação no setor de serviços é essencial para garantir a satisfação do cliente e o sucesso das empresas. O aumento da competitividade no mercado global impõe que as empresas invistam em capacitação para melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

### **3.2 Relação entre Eventos e Turismo**

A relação entre eventos e turismo é um tema amplamente estudado e de grande importância para o desenvolvimento econômico de regiões turísticas. Os eventos desempenham um papel crucial na atração de turistas, pois servem como motivadores de viagens e ajudam a diversificar a oferta turística de um destino. Os eventos podem ser classificados em diferentes categorias, como eventos culturais, esportivos, corporativos, entre outros. Cada tipo de evento atrai um público específico, contribuindo para a dinamização da economia local e regional. Por exemplo, eventos de grande porte, como as Olimpíadas, têm um impacto significativo no aumento do fluxo de turistas, na geração de emprego e na promoção internacional do destino (GETZ, 2012).

Para Melo Neto (1999, p.18) “é por meio da participação em eventos, que o homem moderno aprende e reaprende a ter emoções, desenvolve o seu senso crítico, aprimora suas visões, preza a liberdade e adquire maior sensibilidade”. E como consequência, verifica-se que os eventos são importantes para o turismo porque, ao atrair pessoas de outras cidades, estão incentivando a economia e enriquecendo a vida cultural da cidade onde são realizados. De acordo com Coutinho (2007) nos dias atuais, não se pode imaginar um dia se quer de nossas vidas sem um

acontecimento, isto, é sem um evento. São os eventos que mobilizam a opinião pública, geram polêmica, criam fatos, tornam-se acontecimentos, despertam emoções nas pessoas e fazem com que o turismo seja a nova indústria do terceiro milênio.

Além disso, o impacto econômico dos eventos também desempenha um papel social e cultural, fortalecendo a identidade local e promovendo a integração entre os residentes e os visitantes. Eles proporcionam uma plataforma para a expressão cultural e artística, além de fomentar o orgulho comunitário. Os eventos são uma ferramenta poderosa para a criação de coesão social e para o fortalecimento da identidade cultural de uma comunidade, eventos culturais, em particular, podem revitalizar áreas urbanas e promover a regeneração econômica e social. A integração entre eventos e turismo deve ser estrategicamente planejada para maximizar os benefícios econômicos e sociais.

A relação entre eventos e turismo é de interdependência, uma vez que os eventos promovem o fluxo de turistas para as cidades-sede, enquanto o turismo se beneficia da infraestrutura e da visibilidade geradas pelos eventos, para maximizar os benefícios, é necessário que os profissionais envolvidos estejam devidamente qualificados para atender à demanda dos turistas, especialmente em períodos de alta sazonalidade. Eventos culturais e esportivos, em particular, têm um impacto significativo no turismo. A importância de uma equipe de eventos bem qualificada para garantir a execução perfeita das atividades e, conseqüentemente, atrair mais visitantes para a cidade.

### **3.3 Qualificação no Setor de Turismo e Eventos – Como Acontece**

A qualificação no setor de turismo é um processo que envolve diversas etapas e atores, sendo fundamental para a criação de um ambiente turístico competitivo e sustentável. No turismo a qualificação abrange desde a formação técnica e acadêmica dos profissionais até o desenvolvimento de habilidades específicas para atender às demandas de diferentes tipos de turistas. O turismo é um setor intensivo em mão-de-obra, onde a qualidade do serviço prestado está diretamente ligada à qualificação dos profissionais.

A capacitação no turismo envolve tanto a formação técnica quanto o desenvolvimento de competências interpessoais, essenciais para lidar com a

diversidade cultural dos turistas. A qualificação em eventos em Palmas envolve uma série de iniciativas, incluindo cursos técnicos, workshops e programas de formação oferecidos por instituições de ensino e organizações do setor. Esses programas visam desenvolver competências específicas, como planejamento, gestão de recursos, logística e atendimento ao cliente, preparando os profissionais para lidar com as exigências e desafios dos eventos. A capacitação contínua é essencial para garantir a qualidade dos serviços e a satisfação dos participantes, contribuindo para a reputação positiva de Palmas como destino de eventos.

Programas de qualificação no turismo geralmente incluem cursos de línguas, formação em hospitalidade, treinamento em atendimento ao cliente e capacitação em gestão de empreendimentos turísticos. A Organização Mundial do Turismo (OMT) destaca que a formação contínua dos profissionais é essencial para acompanhar as mudanças e tendências do mercado, garantindo que os destinos turísticos ofereçam serviços de alta qualidade. "A educação e a formação profissional são pilares fundamentais para o desenvolvimento de um turismo sustentável e competitivo" (OMT, 2019).

O setor de turismo, em particular, depende de uma força de trabalho bem treinada para atender às expectativas de turistas cada vez mais exigentes. Com o aumento do turismo internacional, há uma necessidade crescente de profissionais com conhecimentos em línguas estrangeiras e competências interculturais. O turismo é um setor que exige flexibilidade e capacidade de adaptação dos profissionais, uma vez que os serviços prestados variam conforme o tipo de turismo – seja ele de lazer, negócios ou cultural. Ele observa que, além das habilidades técnicas, os profissionais devem ser treinados para lidar com diferentes públicos e culturas.

No Brasil, iniciativas como o Pronatec Turismo, criado pelo Governo Federal, têm contribuído significativamente para a qualificação de profissionais do setor. Este programa oferece cursos técnicos e de formação inicial e continuada em diversas áreas relacionadas ao turismo, buscando preparar os profissionais para lidar com as especificidades do mercado turístico nacional e internacional. Segundo dados do Ministério do Turismo, "mais de 500 mil pessoas foram qualificadas pelo Pronatec Turismo desde sua criação em 2011" (Ministério do Turismo, 2020).

A qualificação no setor de turismo é vital para a sustentabilidade do turismo como atividade econômica. Profissionais bem preparados não apenas melhoram a experiência dos turistas, mas também ajudam a preservar o patrimônio cultural e natural dos destinos, promovendo um turismo responsável e sustentável. Além disso, a formação contínua é crucial para a adaptação às novas tecnologias e às mudanças no comportamento dos consumidores, garantindo a relevância e a competitividade dos destinos turísticos.

A indústria de eventos é uma parte significativa do turismo. Os eventos são catalisadores de desenvolvimento econômico, social e cultural em muitas comunidades. A formação de profissionais de eventos inclui treinamento em planejamento e gestão de eventos, protocolos e cerimonial, marketing de eventos, e logística. A Associação Brasileira de Empresas de Eventos (ABEOC) ressalta a importância de cursos especializados e certificações para garantir a qualidade e a segurança dos eventos. "A capacitação contínua dos profissionais é essencial para o sucesso dos eventos, desde pequenas reuniões até grandes conferências e festivais" (ABEOC, 2020).

No Brasil, programas como o SEBRAE Empreendedorismo em Eventos oferecem cursos e workshops que abordam desde a organização básica até estratégias avançadas de gestão de eventos. De acordo com o SEBRAE, "a qualificação em eventos é um diferencial competitivo, permitindo que os profissionais atuem de forma eficaz e inovadora" (SEBRAE, 2021). A qualificação em eventos também promove a sustentabilidade, com treinamentos específicos em práticas ecologicamente corretas e gestão sustentável de eventos. "Eventos sustentáveis não apenas reduzem impactos ambientais, mas também aumentam a conscientização e o engajamento dos participantes em práticas sustentáveis" (Green Meeting Industry Council, 2019).

### **3.4 Qualificação e Profissionalização do Setor de Eventos**

Palmas, como capital do Tocantins, realmente tem se esforçado para se estabelecer como um destino de eventos. O investimento em capacitação e treinamento para profissionais da área de organização e gestão de eventos é uma parte crucial desse desenvolvimento. Isso não só melhora a qualidade dos eventos realizados na cidade, mas também gera oportunidades de emprego. Além disso,

cada vez mais cidades estão percebendo o potencial do turismo de eventos, que pode incluir conferências, feiras, festivais e outros encontros. Isso pode trazer visibilidade e atrair visitantes, o que beneficia o comércio, os serviços e a cultura.

Conforme dados da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Emprego (2023), a cidade tem investido em programas de capacitação e treinamento voltados para profissionais que atuam na organização e gestão de eventos. Cursos de qualificação em eventos oferecidos em Palmas incluem áreas como cerimonial, protocolo, organização de eventos corporativos e culturais, e gestão de eventos esportivos. Estas iniciativas visam preparar os profissionais para atender às demandas de um mercado em crescimento, proporcionando uma formação que abrange tanto aspectos técnicos quanto habilidades interpessoais.

As parcerias entre a cidade e instituições como o IFTO e a UFT têm se mostrado eficazes no fortalecimento da formação em gestão de eventos. Essas colaborações possibilitam a criação de programas de capacitação que atendem às demandas do mercado e promovem a troca de conhecimentos. Além disso, elas incentivam a pesquisa e a inovação na área, formando os profissionais para os desafios do setor. Com uma formação sólida, os profissionais se tornam mais competitivos e aptos a contribuir para a realização de eventos de grande porte e relevância.

Acredita-se que Palmas está fazendo o investimento certo ao focar na qualificação profissional para o setor de eventos. Essas iniciativas não apenas elevam a qualidade dos eventos na cidade, mas também favorecem a criação de empregos e impulsionam a economia local. A formação de profissionais capacitados é crucial para que Palmas se torne um destino competitivo no mercado de eventos, apto a atrair congressos, feiras, shows e outros eventos de destaque nacional e internacional. Palmas vem se destacando como um destino emergente para eventos, o que intensifica a necessidade de qualificação na área de turismo e hospitalidade. O desenvolvimento da cidade como um polo de eventos está intimamente ligado à melhoria da infraestrutura e à capacitação dos profissionais envolvidos.

No entanto, o mercado de eventos em Palmas ainda enfrenta desafios em relação à qualificação da mão de obra, já que, apesar da existência de cursos e

programas de treinamento, a oferta ainda é limitada e não atende totalmente à demanda do setor. A profissionalização dos eventos em Palmas é uma oportunidade para alavancar o turismo local, mas para isso é necessário um investimento mais robusto em programas de qualificação. O mercado de eventos da cidade está em crescimento, mas carece de maior apoio governamental e empresarial para consolidar-se como referência na região Norte.

Os principais desafios enfrentados por Palmas no que tange à qualificação no setor de eventos, incluindo a escassez de cursos especializados e a falta de uma cultura empresarial voltada para o treinamento contínuo. Parcerias entre o setor público e privado podem ser uma solução para esse gargalo. A falta de qualificação adequada em Palmas resulta em serviços de qualidade inferior, o que prejudica tanto a satisfação dos visitantes quanto a reputação da cidade como destino turístico. Programas de qualificação contínua e parcerias com instituições de ensino são fundamentais para reverter esse cenário. O governo local, em parceria com entidades de turismo e eventos, deve lançar iniciativas de formação que contemplem desde a capacitação técnica até o desenvolvimento de habilidades interpessoais. Essa é a chave para transformar Palmas em um centro de referência em eventos e turismo.

A qualificação no setor de serviços, especialmente em turismo e eventos, é um fator determinante para o sucesso econômico de uma região. Em Palmas, o crescimento do turismo e a realização de eventos trazem consigo desafios relacionados à formação de uma mão de obra qualificada, mas também oferecem oportunidades significativas de desenvolvimento. O investimento em capacitação contínua e em parcerias estratégicas entre os setores público e privado pode garantir que a cidade alcance seu potencial como destino turístico e centro de eventos.

#### **4– METODOLOGIA**

A metodologia desse trabalho consistiu inicialmente em uma revisão bibliográfica sobre o mercado de trabalho na área de eventos em Palmas - TO, incluindo tendências, demanda por profissionais qualificados e características do setor de turismo e eventos na região.

A metodologia envolveu, ainda a aplicação de uma pesquisa qualitativa,

utilizando perguntas abertas para dados detalhados sobre a preparação dos profissionais para o mercado de eventos. O foco foi em um público-alvo específico, composto por profissionais que atuam diretamente na área de eventos em Palmas - TO. A seleção desses profissionais tem critérios como experiência prévia, tipo de emprego e formação acadêmica, permitindo uma análise mais aprofundada das competências e necessidades de capacitação no setor. Foram profissionais que trabalham com eventos sociais, corporativos, empresariais e públicos.

Foram desenvolvidas 9 perguntas abertas (Vide apêndice), enviadas por meio do *Google Forms* e respondidas por 9 empreendedores da área entre os meses de agosto a outubro de 2024. O número de respondentes foi baseado nas principais empresas de eventos de Palmas.

As respostas das entrevistas foram analisadas com técnicas qualitativas de análise de dados para explorar as respostas em profundidade, identificando padrões, tendências e insights relevantes em relação à preparação dos profissionais do turismo para o mercado de trabalho.

Os resultados foram interpretados, observando conclusões relevantes em relação aos objetivos do estudo. Esses foram discutidos, mostrando como eles contribuem para o entendimento da preparação dos profissionais do turismo para o mercado de trabalho na área de eventos em Palmas - TO.

## **5 – RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A seguir tem-se o resultado da entrevista desenvolvida com gestores de eventos de Palmas. As perguntas iniciais eram relativas ao cargo do respondente e contato. Dos 9 respondentes, 8 são proprietários de empresas de cerimonial e organização de eventos e uma é chefe de cerimonial de um órgão público.

A pergunta 3 foi a seguinte: Sua empresa oferece algum tipo de treinamento? Se sim, qual (quais)? 3 das empresas responderam que não oferecem treinamento e as outras responderam que enviam funcionários para treinamentos externos, ou fazem cursos internos semestralmente. Algumas das respostas obtidas foram:

1. “Sim! Treino sobre plataforma de eventos, contratos, orçamentos, treino equipe que trabalha no dia do evento como recepcionistas, coordenadoras, equipe limpeza, como agir e tratar

o convidado / cliente”.

2. “Treinamento interno para cerimonialistas e recepcionistas”.

3. “Treinamento de produtividade”.

Com base nas informações coletadas é possível observar que as empresas de organização de eventos reconhecem a importância da qualificação profissional e do desenvolvimento contínuo de seus colaboradores.

Em relação aos principais conhecimentos, habilidades e atitudes são consideradas mais importantes para o profissional da sua empresa? Dentre algumas respostas que se repetiram, os empresários afirmaram a necessidade de atitude proativa, responsabilidade, empatia, pontualidade, capacidade de resolver problemas, bom relacionamento. Alguns excertos das respostas:

1. “Conhecimento técnico, cerimonial e protocolo, comunicativo, responsável, trabalhar bem em equipe”.

2. “Bom gosto, honestidade, proatividade, ter contatos, saber negociar, ser chique e elegante”.

3. “Ter postura adequada, abordar o convidado sempre com um bom sorriso e atenção”.

4. “Organização, conhecimento, desenvoltura, proatividade, facilidade de relacionamento e disposição para longos períodos de pé”.

5. “Honestidade, sorriso, fazer acontecer, não ter mimi e fofoca, ter soluções, ser pró ativo, excelência e cultura pra dentro”!

Percebe-se que as empresas valorizam habilidades essenciais, como o conhecimento técnico em cerimonial e protocolo, boa comunicação, responsabilidade e a capacidade de trabalhar em equipe, aspectos fundamentais para o sucesso no setor de eventos. Outro ponto importante é a preparação para lidar com desafios específicos do mercado, como demandas de clientes e negociações com fornecedores, que são aprimorados por meio de treinamentos de autoconhecimento e desenvolvimento pessoal.

Já em relação à prática nos eventos, a pergunta era a seguinte: Sua empresa faz treinamento prático nos eventos? Se sim, há retorno? O treinamento contribui para o conhecimento do profissional?

Somente 2 empresas responderam que não fazem. As outras 7 disseram que esses treinamentos contribuem muito para a excelência dos eventos, como pode-se perceber em algumas respostas:

1. “Sim, importante desenvolver a prática. Bom senso e resolução de conflitos apenas são desenvolvidos enfrentando as situações que surgem”.
2. “Sim, sempre realizo treinamentos com a equipe que trabalha como freelancer em todos os eventos: recepcionistas, limpeza, coordenadoras”.
3. “Sim! Contribui muito para saber como fazer e como ser melhor”.

Pesquisas demonstram a importância de integrar teoria e prática, o que proporciona aos profissionais uma sensação maior de capacitação e um melhor entendimento sobre o desenvolvimento de eventos e protocolos. A maioria das empresas investigadas também reconhece a necessidade dessa abordagem.

Em relação as situações de emergência, a próxima pergunta abarcou sobre os treinamentos quanto a essas situações durante os eventos. Todas as empresas responderam que realizam esses treinamentos, inclusive primeiros socorros e treinamentos para garantir a segurança e a preparação da equipe durante os eventos.

Outro fator relevante foi a questão da sustentabilidade e responsabilidade social. Duas gestoras disseram que não fazem nada com relação a isso. Dentre as respostas, teve-se as seguintes:

1. “Fazemos eventos sociais e a abordagem quanto à sustentabilidade diz respeito mais ao recolhimento/ descarte do lixo”.
2. “Só se e quando o cliente autorizar”.
3. “Sempre falamos sobre o assunto, mas não é amplamente discutido”.

Analisa-se que embora haja algum reconhecimento da importância da sustentabilidade e responsabilidade social, as ações práticas e o comprometimento com essas questões ainda são limitados e reativos, sugerindo uma oportunidade significativa para que as empresas aprimorem suas práticas e integrem essas questões de forma mais abrangente em suas operações.

A pergunta seguinte foi: Como os profissionais de eventos são preparados para lidar com desafios específicos, como demandas de clientes e negociações com fornecedores? Algumas das respostas obtidas foram:

1. “Cada um tem uma vivência administrativa e quanto a nós, tentamos satisfazer os desejos dos clientes desde que seja possível o fornecedor daquele serviço estar de acordo e se comprometer em executar o que foi firmado. Em 25 anos de empresa, raras vezes tivemos que dizer que não conseguiríamos realizar a demanda do cliente”.
2. “Investido em treinamentos de autoconhecimento e desenvolvimento pessoal”.
3. “Reuniões de alinhamento semanal”.
4. “Através de reuniões, porém quanto a negociação com fornecedores fica sobre minha responsabilidade”.
5. “Somos uma empresa pública que seguem leis específicas para contratações”.

As respostas indicam que as empresas adotam uma combinação de experiência prática, desenvolvimento pessoal e comunicação interna para preparar seus profissionais. No entanto, também existem áreas que podem ser aprimoradas, como a delegação de responsabilidades em negociações e a adaptação às exigências legais. Isso sugere uma oportunidade para fortalecer a formação e a estrutura organizacional no contexto de eventos.

E a 9ª e última pergunta foi sobre a quantidade de funcionários e suas funções. 5 empresas responderam que são todos colaboradores freelance ou parceiro e que a quantidade e função de cada um depende do tipo de evento. Obteve-se, ainda, as seguintes respostas:

1. “Atualmente 3 servidores - 1 - Chefe do Setor e Mestre de Cerimônias com a função de liderar e apresentar os eventos. 2 - Responsável com trabalhos mais administrativos do setor como levantamento demandas, providenciar Buffet, organização dos ambientes e emitir convites, cartões de aniversário e colaborar como cerimonialista nos eventos. 3 - Providenciar checklist e tomar providências para o cumprimento do que for necessário, como som, nominatas, cadeiras, etc”.

2. “Todas são freelance, mas tem uma equipe de 15 meninas treinadas: assistente e coordenadora”.

3. “6 pessoas: 2 gerentes, 1 social media, 1 no financeiro, 1 assistente, 1 de projetos”.

Conclui-se que a maioria das empresas trabalha com colaboradores freelance ou parceiros, o que demonstra uma estrutura flexível capaz de se adaptar ao tipo e à demanda de cada evento. Essa abordagem permite que as empresas ajustem suas operações conforme as exigências do mercado. No entanto, a falta de uma equipe fixa pode comprometer a excelência dos eventos, caso não haja investimentos em treinamentos e capacitação.

As respostas destacam, ainda uma ampla diversidade na estrutura de funcionamento das empresas de eventos, com ênfase na flexibilidade, especialização e treinamento dos colaboradores. Essa abordagem permite que as empresas se adaptem às demandas do mercado e assegurem a qualidade dos serviços prestados, embora a dependência de freelancers possa também trazer desafios em termos de consistência e continuidade.

Além disso, a parceria entre o setor público e privado tem sido fundamental para o desenvolvimento das qualificações em eventos em Palmas. O governo local tem colaborado com empresas e associações para promover a formação e a atualização dos profissionais, oferecendo incentivos e apoio para a realização de cursos e treinamentos. Essa colaboração tem permitido a criação de um ambiente favorável para o crescimento do setor de eventos, atraindo investidores e novos negócios para a cidade.

A realização de eventos de grande porte em Palmas tem impulsionado a qualificação profissional na cidade. Eventos como o Festival Gastronômico de Taquaruçu e o Arraia da Capital, eventos esportivos têm demandado altos níveis de competência e profissionalismo, estimulando a busca por formação e especialização dos trabalhadores locais. Esses eventos não apenas atraem turistas, mas também criam oportunidades de emprego e desenvolvimento econômico para a população de Palmas.

## **6- CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados da pesquisa confirmam que a qualificação profissional é um fator determinante para o sucesso do setor de serviços, turismo e eventos em Palmas. No entanto, ainda há um longo caminho a ser percorrido para que a cidade alcance seu pleno potencial. A discussão com a literatura mostrou que os desafios enfrentados por Palmas são comuns a outras regiões emergentes, mas que, com investimentos adequados em qualificação, é possível transformar essas limitações em oportunidades de desenvolvimento.

Os resultados da pesquisa apontam que a qualificação dos profissionais no setor de serviços em Palmas ainda está aquém do ideal, com muitos profissionais relatando falta de treinamento adequado para desempenhar suas funções. Esse dado está alinhado com o que Coutinho (2007) descreve sobre a necessidade de qualificação contínua no setor de serviços. De acordo com a pesquisa de Melo (2001), empresas que investem em capacitação têm maior retenção de clientes e desempenho organizacional, o que reforça a importância de se corrigir essa lacuna em Palmas.

Os resultados mostraram que os profissionais que atuam no turismo em Palmas têm, em sua maioria, baixo acesso a programas de qualificação, principalmente em áreas como atendimento bilíngue e hospitalidade, essenciais para receber eventos internacionais.

Outro resultado relevante da pesquisa foi o papel dos eventos como indutores do turismo em Palmas. A maioria dos participantes, tanto turistas quanto organizadores de eventos, ressaltou que os eventos de grande porte, como feiras e congressos, são fundamentais para o desenvolvimento do turismo local. Esse dado corrobora com o que Getz (2012) já havia mencionado sobre a relação simbiótica entre eventos e turismo, onde os eventos não só atraem visitantes, mas também

promovem a cidade como destino turístico.

Os dados coletados apontam que há uma demanda crescente por treinamentos e cursos especializados na área de eventos em Palmas. Getz (2012) reforça que, para que uma cidade possa se consolidar como um centro de referência em eventos, é necessário que as entidades públicas e privadas se unam para criar uma infraestrutura educacional capaz de suprir essa demanda.

O maior desafio identificado na pesquisa foi a ausência de uma cultura empresarial voltada para a qualificação contínua dos profissionais em Palmas. Embora muitos empresários reconheçam a importância da qualificação, poucos investem em programas de capacitação interna ou apoiam os funcionários a buscar cursos externos.

Os resultados da pesquisa confirmam que a qualificação profissional é um fator determinante para o sucesso do setor de serviços, turismo e eventos em Palmas. No entanto, ainda há um longo caminho a ser percorrido para que a cidade alcance seu pleno potencial.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE EVENTOS (ABEOC). **Qualificação em eventos**. Disponível em <https://abeoc.org.br/> Acesso em nov 2024.

COUTINHO, H. P.M; COUTINHO, H.R.M. **Turismo de eventos como alternativa para o problema da sazonalidade turística**. Revista Eletrônica Aboré - P Escola Superior de Artes e Turismo, Edição 03/2007.

GETZ, Donald. **Estudos de Eventos: Teoria, Pesquisa e Política para Eventos Planejados**. 2. ed. Abingdon: Routledge, 2012.

KOTLER, Felipe. **Administração de Marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2017.

KOTLER, Philip.;KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MELO NETO. F. P. de. **Marketing de eventos**. 3.ed. Rio de Janeiro: Sprint,2001.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Política nacional de qualificação no turismo**.

Disponível em:

<efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/qualificacao/politica-nacional-de-qualificacao-no-turismo/PoliticaNacionaldeQualificacaonoTurismoPNQTset2020.pdf> Acesso em dez 2024.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Relatório da pesquisa avaliativa dos arranjos territoriais possibilitadores da qualificação do turismo nacional**.

Disponível em: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/qualificacao/politica-nacional-de-qualificacao-no-turismo/pesquisa-avaliativa-pnqt.pdf. Acesso em jan 2025.

PALMAS. **Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo**. Disponível em

<https://www.palmas.to.gov.br/estrutura/secretaria-municipal-de-desenvolvimento-economico-e-emprego/>. Acesso em nov 2024.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/>> Acesso em

dez 2024.

Tribe, John. **The economics of recreation, leisure and tourism.** Butterworth  
Heinemann, 2005.

## APÊNDICE

### **Questionário realizado com as empresas de eventos de Palmas**

#### **Informações gerais:**

Estamos conduzindo uma pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) sobre a qualificação do profissional de turismo no setor de eventos. O objetivo desta pesquisa é avaliar qual é a formação e a qualificação dos profissionais de eventos em relação ao mercado de trabalho na área de eventos em Palmas - TO.

Sua participação é fundamental para o sucesso deste estudo. Ao compartilhar suas experiências e percepções, você estará contribuindo para a melhoria da formação e qualificação dos profissionais, beneficiando todo o setor de eventos.

Quem deve responder? Empresas e profissionais que atuam no setor de eventos, incluindo organizadores, promotores, coordenadores, agências de turismo, hotéis, centros de convenções, entre outros.

O que será abordado?

1. Perfil da Empresa: Informações gerais sobre a empresa, como tamanho, área de atuação e tempo de mercado.
2. Perfil do Profissional de Eventos: Competências e habilidades desejadas, formação acadêmica, experiência profissional e outras qualificações.
3. Avaliação de Formação e Qualificação: Opinião sobre a formação acadêmica dos profissionais, cursos e treinamentos adicionais necessários, e principais desafios enfrentados no setor.
4. Expectativas e Recomendações: Expectativas sobre o futuro do setor e sugestões para a melhoria da qualificação dos profissionais de turismo.

Tempo estimado para preenchimento:

O questionário leva aproximadamente 15 a 20 minutos para ser completado.

Confidencialidade: Todas as respostas serão tratadas de forma confidencial e utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos. Não será possível identificar individualmente as empresas ou os participantes.

Agradecemos imensamente sua colaboração e disponibilidade para participar desta pesquisa. Sua contribuição é extremamente valiosa para o desenvolvimento e aprimoramento do setor de eventos.

Ariel Sena, estudante do Curso de Gestão de Turismo do IFTO - Campus  
Palmas Contato: [arielbsena@gmail.com](mailto:arielbsena@gmail.com)/ (63)9 8109-8903

**Perguntas:**

1. Nome e função do respondente:
2. E-mail:
3. Sua empresa emprega quantas pessoas e qual a função de cada um?
4. Sua empresa oferece algum tipo de treinamento? Se sim, qual (quais)?
5. Quais os principais conhecimentos, habilidades e atitudes você considera importantes para o profissional da sua empresa?
6. Sua empresa faz treinamento prático nos eventos? Se sim, há retorno? O treinamento contribui para o conhecimento do profissional?
7. Há treinamentos quanto a situações de emergência durante os eventos?
8. Se a empresa promove eventos, há abordagem relativa quanto à sustentabilidade e responsabilidade social?
9. Como os profissionais de eventos são preparados para lidar com desafios específicos, como demandas de clientes e negociações com fornecedores?