



UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
LARISSA ANGÉLICA DE OLIVEIRA PALHARINI

**IMPACTO DA ATIVIDADE PROFISSIONAL DO SETOR DE EVENTOS NA
SAÚDE MENTAL DOS TRABALHADORES**

Ouro Preto
2023

LARISSA ANGÉLICA DE OLIVEIRA PALHARINI

**IMPACTO DA ATIVIDADE PROFISSIONAL DO SETOR DE EVENTOS NA
SAÚDE MENTAL DOS TRABALHADORES**

Monografia apresentada ao curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Kerley dos Santos Alves

**Ouro Preto
2023**



FOLHA DE APROVAÇÃO

Larissa Angélica de Oliveira Palharini

Impacto da atividade profissional do setor de eventos na saúde mental dos trabalhadores

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Turismo

Aprovada em 17 de agosto de 2023

Membros da banca

- [Dra] - Kerley dos Santos Alves - Orientadora (Universidade Federal de Ouro Preto)
- [Dra] - Carolina Lescura Carvalho Castro - (Universidade Federal de Ouro Preto)
- [Dr] - Bruno Pereira Bedim - (Universidade Federal de Ouro Preto)

Kerley dos Santos Alves, orientadora do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 18/10/2023



Documento assinado eletronicamente por **Kerley dos Santos Alves, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 18/10/2023, às 00:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0608864** e o código CRC **6BAE587F**.

Dedico essa monografia primeiramente à Deus e Nossa Senhora das Graças por ter me sustentado de pé e me dado forças durante todo esse tempo para que eu pudesse chegar até aqui. Dedico também à minha família, que me deu total apoio e me incentivou no momento que todos desacreditaram. Essa, como todas as minhas outras conquistas da vida é por vocês e de vocês.

AGRADECIMENTOS

Além da dedicatória, também começo com o agradecimento a Deus e a Nossa Senhora das Graças. Desde quando eu era criança, minha avó Cida, que com tanto amor sempre se dedicou para ensinar outras pessoas, me ensinou que a educação era o melhor caminho. Vó, essa conquista é totalmente sua. Mãe, obrigada por me apoiar e me dar coragem durante toda a minha jornada. Bel, obrigada por me impulsionar e mostrar que o curso de Turismo era maravilhoso. Meu agradecimento também ao meu pai, meus irmãos, minha afilhada e demais familiares.

O meu muito obrigada à minha orientadora, Professora Dra. Kerley, por ter aceitado prontamente à me orientar com tanto carinho, além de acreditar em mim desde o primeiro momento. Ter uma profissional como você como orientadora é de grande honra.

Aos membros da banca, Professor Dr. Bruno e a Professora Dra. Carolina, por aceitarem o convite. As contribuições de profissionais como vocês são de extrema importância para um trabalho com um tema tão delicado. Uma verdadeira banca extraordinária com ideias visionárias, repleta de amor e carinho pela área.

Meus agradecimentos também aos meus amigos e à todos aqueles que me ajudaram de alguma forma durante esse percurso, além de cada um dos entrevistados que contribuíram tanto com seus relatos, sintam-se abraçados.

Um agradecimento especial à Laís, ao Rodrigo e ao Igor, que frequentemente me escutaram e sempre me incentivaram, dizendo que tudo daria certo mesmo quando nem eu acreditava que daria. Obrigada por estarem comigo mais uma vez.

Aos amigos do curso, Battilani, Marco, Thales e Maria, obrigada por me acolherem tão bem durante todo esse tempo. Sara, Letícia e Maryelle, sem vocês eu não teria conseguido, obrigada por tanto! Que sorte a minha nossos caminhos terem se cruzado.

Por fim, aos professores do Departamento de Turismo por ensinamentos tão valiosos que me tornaram uma pessoa melhor e me fizeram ver que escolhi o curso certo. Obrigada, Universidade Federal de Ouro Preto por me permitir viver tudo isso.

RESUMO

Este estudo se faz necessário devido a importância do tema, para que tenha cada vez mais visibilidade, tanto para a saúde mental, quanto para o trabalhador do setor de eventos, que muitas vezes não tem seu devido valor. Estudos apontam que a saúde mental está atrelada a qualidade de vida no trabalho e ao se tratar de eventos, essa qualidade de vida é comprometida pelo tempo de trabalho contínuo sem descanso, muito tempo em pé e/ou, dependendo da profissão, em posições ruins que acabam causando dores no corpo, além da pressão psicológica por estar lidando com os sonhos de clientes e situações de conflito entre os fornecedores. Este trabalho tem como objetivo analisar o impacto da atividade profissional no setor de eventos na saúde mental dos trabalhadores. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica juntamente com a pesquisa qualitativa/descritiva, feita através de entrevistas, onde os trabalhadores expressaram o ponto de vista, suas experiências e como a vida de cada um é, ou não, afetada por esse setor. A partir da mesma, foi possível verificar que a saúde mental dos trabalhadores dessa área é afetada e que a adoção de estratégias defensivas, além de práticas como respeito, boa comunicação, acompanhamento psicológico oferecido pela empresa e um planejamento eficiente podem contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável e aliviar os efeitos sobre a saúde mental dos profissionais. Conclui-se que os colaboradores enxergam que a área não é valorizada da maneira devida e que isso acaba os prejudicando, tendo em vista que a ausência de regulamentação específica e a falta de reconhecimento adequado podem afetar a motivação e o bem-estar dos profissionais.

Palavras-chave: Saúde Mental; Trabalho; Eventos; Estratégias Defensivas.

ABSTRACT

This study is necessary due to the importance of the subject, so that it has more and more visibility, both for mental health and for workers in the events sector, who often do not have their due value. Studies point out that mental health is linked to quality of life at work and when dealing with events, this quality of life is compromised by the time of continuous work without rest, a lot of time standing and/or, depending on the profession, in bad positions that end up causing pain in the body, in addition to the psychological pressure of dealing with customer dreams and conflict situations between suppliers. This work aims to analyze the impact of professional activity in the events sector on the mental health of workers. A bibliographical research was carried out along with the qualitative/descriptive research, done through interviews, where the workers expressed their point of view, their experiences and how each one's life is, or is not, affected by this sector. From it, it was possible to verify that the mental health of workers in this area is affected and that the adoption of defensive strategies, in addition to practices such as respect, good communication, psychological support offered by the company and efficient planning can contribute to an environment of healthier work and alleviate the effects on the mental health of professionals. It is concluded that employees see that the area is not valued properly and that this ends up harming them, given that the absence of specific regulations and the lack of adequate recognition can affect the motivation and well-being of employees. professionals.

Keywords: Mental Health; Work; Events; Defensive Strategies.

SUMÁRIO

RESUMO.....	7
INTRODUÇÃO.....	10
Capítulo 1 - Saúde mental: conceitos, síndromes e impactos que podem afetar o bem-estar de uma pessoa.....	16
1.1 - Contextualização sobre a Saúde Mental.....	16
1.2 - A Saúde mental do trabalhador.....	21
1.3 - Estratégias Defensivas.....	26
Capítulo 2- O setor de eventos dentro do Turismo como uma oportunidade de emprego e a importância das estratégias defensivas para uma boa qualidade de vida.	28
2.1 - O setor de eventos dentro do turismo.....	28
2.2 - As dificuldades e facilidades encontradas pelos trabalhadores do setor de eventos.....	32
2.2.1 Setor de Eventos e COVID: os impactos gerados pela pandemia.....	35
2.3 A qualidade de vida do trabalhador como maior aliada da saúde mental.....	37
Capítulo 3- Eventualidades e trabalho: a saúde mental do trabalhador do setor de eventos.....	40
3.1 Procedimentos Metodológicos.....	40
3.2 Perfil dos Participantes.....	41
3.3- O impacto da atividade profissional no setor de eventos na saúde mental dos trabalhadores.....	45
3.4- As principais facilidades e dificuldades enfrentadas pelos profissionais que atuam no cotidiano do setor de eventos.....	50
3.5- A conscientização e o uso de estratégias defensivas pelos trabalhadores para melhorar sua qualidade de vida.....	65
3.6 - Alternativas e soluções para mitigar os efeitos negativos da atividade do setor de eventos na saúde mental dos profissionais.....	73
Considerações Finais.....	82
Referências.....	84

INTRODUÇÃO

Este trabalho discorre sobre as dificuldades que são encontradas pelos trabalhadores do setor de eventos em um contexto amplo, ou seja, de eventos públicos ou privados, que afetam diretamente a saúde mental e quais as estratégias defensivas utilizadas para amenizar os sofrimentos causados.

O tema surgiu mediante a uma apresentação de trabalho em uma das matérias que executei durante o curso, chamada “Trabalho e Saúde Mental no Turismo” com minha professora e orientadora Kerley dos Santos Alves. Um pouco após esse período passei a estagiar na área de eventos onde tive a oportunidade de vivenciar e ver de perto aquilo que os trabalhadores passam todos os dias.

Diante disso, algumas inquietações surgiram, como, por exemplo: Para onde vão as pessoas que fazem o evento acontecer? Como será que elas lidam com a pressão diária, já que trabalham com os sonhos dos clientes? Como o trabalho pode afetar diretamente a saúde mental do trabalhador? Como a família lida com a ausência do familiar, que muitas vezes acaba trabalhando em datas importantes? As pessoas têm conhecimento das doenças que podem ser causadas pelo trabalho? Os trabalhadores têm consciência que a saúde mental é tão importante quanto a saúde física? Quais são as maiores dificuldades encontradas no setor? Como os trabalhadores lidam com a pressão no pré, durante e pós evento? O amor pela área consegue ser maior do que a exaustão do trabalho?

Ao fazer esse trabalho, juntamente com uma colega de classe, foi verificado que a área é carente de estudos e que seria necessário mais pesquisas para alcançar os objetivos. Além disso, foram realizadas entrevistas que resultaram em depoimentos de trabalhadores que indicavam ter a saúde mental deteriorada devido ao trabalho.

Sabe-se que quando um trabalhador está doente, o mesmo não consegue desenvolver suas funções da mesma maneira e, dependendo do que ele tem, não consegue ao menos trabalhar, sendo afastado pelo médico. Porém, quando se pensa em doença é atrelado às condições físicas dos trabalhadores.

Por mais que saúde mental venha a ser um tema mais discutido, tanto pela mídia, quanto pelas pesquisas, é notório que, para algumas empresas e pessoas, não é considerado um tema tão importante, visto que só em 1920, nos Estados Unidos, começaram a surgir atividades com foco na saúde mental do trabalhador, como apontam Sato & Bernardo (2005). Porém, devido a carga de trabalho, que

muitas vezes é pesada, as pessoas acabam (independente da área de trabalho) desenvolvendo algumas síndromes e doenças que podem ser pior do que algumas dores físicas, podendo levar a pessoa até ao suicídio, caso não cuide.

Este tema foi escolhido devido a importância do mesmo, para que tenha cada vez mais visibilidade. Estudos apontam que a saúde mental está atrelada a qualidade de vida no trabalho e ao se tratar de eventos, essa qualidade de vida é comprometida pelo tempo de trabalho contínuo sem descanso, muito tempo em pé e/ou, dependendo da profissão, em posições ruins que acabam causando dores no corpo, sem contar com a pressão psicológica por estar lidando com os sonhos de clientes, além de situações de conflito entre os fornecedores.

Além disso, o mundo passou pela pandemia¹, o que fez com que o setor de eventos parasse totalmente, fato que ocasionou o fechamento de empresas que já estavam no mercado há anos. Porém, as que conseguiram se manter, enfrentaram um grande desafio para não fechar as portas. Diante disso, era necessário verificar como os trabalhadores lidaram com a pandemia, se de fato a saúde mental foi mais afetada durante esses anos.

Para se livrar do estresse, muitas pessoas utilizam os hobbies para que posteriormente consigam lidar com as demandas do trabalho. Esses hobbies, que aliviam o estresse do trabalhador, são conhecidos em termo técnico como estratégias defensivas que maximizam a qualidade de vida e acabam ajudando o trabalhador a suportar a rotina que é desgastante. Seja saindo com os familiares, viajando nas férias, lendo um livro, ou até mesmo dormindo, cada um a utiliza de uma maneira diferente para escapar do sofrimento causado pelo trabalho. Porém, como aponta Mendes (1995) muitas vezes essas estratégias servem somente para mascara-lo, portanto, não resolvendo a situação realmente, o que posteriormente pode causar um desequilíbrio psicológico.

O sofrimento mental resulta da organização do trabalho. A vida mental do trabalhador é dominada pela organização do trabalho. A erosão da vida mental individual dos trabalhadores é útil para a implantação de um comportamento condicionado favorável à produção. (DEJOURS, 1997, p.96). A exploração do sofrimento pode ter repercussões sobre a saúde dos trabalhadores, do mesmo modo que a exploração da força física, afirma Souza (2012).

¹ COVID-19

Tanto pela rotina pesada, quanto pela perda de momentos importantes ao lado da família, os trabalhadores desse setor que têm filhos fazem parte da porcentagem que mais sofrem, porque acabam não possuindo tempo disponível para eles, o que causa sofrimento, tanto nos pais, quanto nos filhos. A ausência dos pais no dia a dia e em momentos importantes podem causar traumas que acabam desencadeando ansiedade e até mesmo, em casos mais sérios, depressão na criança/adolescente.

A maioria dos eventos são a realização de um sonho do cliente, diante disso, o trabalhador desse setor carrega uma grande pressão consigo, juntamente com uma grande responsabilidade. Esse é um dos fatores que mais causam sofrimento nos trabalhadores, fazendo com que eles desenvolvam várias doenças. Por isso, a maioria deles acabam usando estratégias defensivas como forma de aliviar o stress e o cansaço.

Hipótese também mencionada por Mendes (2012), que diz que “as estratégias defensivas podem permitir ao sujeito uma estabilidade na luta contra o sofrimento, que, em outras situações, seria incapaz de garanti-la apenas com suas defesas individuais.”

É notório que quanto mais a saúde mental do trabalhador for afetada no trabalho, quanto mais as situações o desanimarem ou estressar, sua vida social, individual e familiar será afetada. Como ressalta Souza (2012), “o sofrimento no trabalho repercute na vida individual e privada dos indivíduos, interferindo na sua subjetividade e história de vida.”

Quando a pandemia surgiu, era pensado que em duas semanas tudo voltaria ao normal. Porém, com a piora e aumento dos casos, a melhor maneira de se proteger, era não aglomerando, por tempo indeterminado, fazendo com que os eventos fossem sendo adiados e posteriormente cancelados.

Como ressalta Tomé (2021), “a área de eventos sofreu com a ausência de uma previsão quanto ao retorno do rumo normal da vida e, conseqüentemente, da possibilidade de reunir as pessoas em shows e demais promoções a que se destinam.”

Ou seja, aqueles que trabalhavam nessa área simplesmente não tinham o que fazer, precisando se adaptar do jeito que dava. Algumas empresas simplesmente não conseguiram se manter no mercado. O medo e a insegurança participavam continuamente no cotidiano dos fornecedores do setor. Devido a esse

fato, muitos trabalhadores desenvolveram depressão, ansiedade e até mesmo outras síndromes. Muitos desistiram e mudaram de área. Foi um período extremamente difícil (não só para os de eventos, mas sim para os trabalhadores como um todo). Pude perceber esse acontecimento ao ter contato com os trabalhadores da área, pois comecei a atuar no setor justamente no início da retomada dos eventos.

Com a retomada dos eventos, que por uma via é considerada questão de alívios para os trabalhadores do setor, por outra traz consigo uma pressão enorme, pois todos os eventos que foram adiados nos anos anteriores precisam ser remarcados o mais breve possível, fazendo com que os trabalhadores precisassem se reinventar e atender vários eventos em um curto espaço de tempo.

Importante ressaltar também os conflitos entre fornecedores, que muitas vezes podem acabar causando ansiedade. É nítido que as pessoas envolvidas acabam tentando controlar ou passar por cima da situação, porque pode atrapalhar o andamento do evento.

Justifica-se, contudo, que no ambiente de trabalho em que laboram profissionais de eventos, os conflitos precisam ser gerenciados para não prejudicar o andamento das atividades. Cabe ao líder conhecer e reconhecer a personalidade, o caráter, os desejos e as necessidades de seus colaboradores, levando-se em conta que existem as diferenças individuais tais como, interesses, motivações, costumes, valores, tradições, hábitos, sentimentos, emoções, vontades e personalidade. (PAULA; ROCHA & SILVA, 2021)

Porém, tudo que não é resolvido acaba afetando o fornecedor psicologicamente, como mágoa, e se vira mágoa se torna mais um peso que vai afundando o trabalhador até uma provável depressão.

Por último, mas não menos importante, é necessário falar sobre a alimentação do trabalhador desse setor. Muitos acabam não conseguindo se alimentar direito, tanto no dia a dia, quanto no evento, que muitas vezes acaba precisando comer muito rápido porque precisa trabalhar. Isso pode causar várias doenças.

Diante do exposto, este trabalho teve como objetivo geral analisar o impacto da atividade profissional no setor de eventos na saúde mental dos trabalhadores. Como objetivos específicos identificar as principais facilidades e dificuldades enfrentadas pelos profissionais que atuam no cotidiano do setor de eventos; Investigar a conscientização e o uso de estratégias defensivas pelos trabalhadores

para melhorar sua qualidade de vida; Discutir alternativas e soluções para mitigar os efeitos negativos da atividade do setor de eventos na saúde mental dos profissionais.

A fim de embasar teoricamente essa pesquisa, foram utilizadas referências bibliográficas relevantes sobre a saúde mental no trabalho, condições de trabalho no setor de eventos e estratégias de enfrentamento utilizadas pelos profissionais. Além disso, foi realizada uma pesquisa qualitativa/descritiva, através de um roteiro de entrevista, com o intuito de atingir os objetivos citados anteriormente.

A partir de uma breve contextualização histórica e abordagem de conceitos, o primeiro capítulo explica o que é a Saúde Mental, um tema tão importante que é cada vez mais discutido na atualidade. Seguido por uma abordagem sobre como a saúde mental do trabalhador pode ser afetada, muitas vezes por acontecimentos no trabalho, que acabam impactando diretamente a vida do mesmo. Com isso, explica-se o que são as estratégias defensivas e como as pessoas podem utilizá-la para ajudá-los no dia a dia.

O segundo capítulo tem como foco mostrar que o setor de eventos dentro do turismo gera várias oportunidades de emprego, mas, em contrapartida, os trabalhadores desse setor acabam encontrando diversas facilidades e dificuldades (seja no pré, no evento em si ou até mesmo no pós), que afetam a sua saúde mental. Uma dessas dificuldades foi a questão da pandemia devido ao surto de COVID-19 que afetou várias áreas, principalmente a de eventos. Devido a esse acontecimento, vários trabalhadores enfrentaram situações difíceis para conseguirem se manter no mercado e até mesmo para conseguir sobreviver. Diante disso, é necessário que os trabalhadores utilizem estratégias defensivas para alcançar uma boa qualidade de vida.

No terceiro capítulo foi abordada uma pesquisa bibliográfica juntamente com a pesquisa qualitativa. Essa pesquisa foi realizada com 5 trabalhadores de Minas Gerais, que atuam diretamente no setor de eventos, como organizadores. As entrevistas aconteceram de forma presencial ou pelo google meet.

Esse roteiro de entrevistas contou com 12 (doze) perguntas, onde os trabalhadores expressaram o ponto de vista, suas experiências e como a vida de cada um é, ou não, afetada por esse setor.

Para alcance dos objetivos específicos foram feitas perguntas que conseguissem identificar quais as experiências dos trabalhadores e como eles

lidam com o trabalho, além de verificar se estão conscientes que a vida é afetada pelo que fazem e se entendem e fazem o uso das estratégias defensivas.

Este estudo pretende contribuir para uma maior compreensão dos efeitos da atividade profissional na saúde mental dos trabalhadores, fornecendo subsídios para intervenções e medidas preventivas mais efetivas. Acredita-se que essa investigação poderá resultar em avanços significativos na promoção de um ambiente de trabalho mais saudável e no fortalecimento do bem-estar dos profissionais do setor de eventos.

Capítulo 1 - Saúde mental: conceitos, síndromes e impactos que podem afetar o bem-estar de uma pessoa.

O presente capítulo aborda uma breve contextualização histórica e faz uma abordagem de conceitos sobre a saúde mental, um tema tão importante que é cada vez mais discutido, principalmente após a pandemia. Seguido por uma abordagem de como a saúde mental do trabalhador é afetada, muitas vezes por acontecimentos no trabalho, que acabam impactando diretamente a vida do mesmo. Com isso, explica-se o que são as estratégias defensivas e como as pessoas podem utilizá-la para ajudá-los no dia a dia.

1.1 - Contextualização sobre a Saúde Mental

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a saúde mental “é um estado de bem-estar no qual o indivíduo é capaz de usar suas próprias habilidades, recuperar-se do estresse rotineiro, ser produtivo e contribuir com a comunidade.” (JUNIOR; et al. 2021, p. 6) Ou seja, para que uma pessoa consiga desenvolver suas atividades, seja no trabalho, em casa ou até mesmo ter uma vida social tranquila, é necessário que a saúde mental esteja em boas condições.

Os transtornos mentais afetam pessoas de todas as idades, em todos os países e causam sofrimento às famílias e comunidades, bem como aos indivíduos. Na maior parte dos casos os transtornos mentais e do comportamento podem ser tratados, possibilitando às pessoas uma vida plena e produtiva em suas respectivas comunidades. (CAMARGO & NEVES. 2004. p. 25)

Por mais que atualmente seja discutido, levou um bom tempo para se tornar um tema relevante para a sociedade. Antigamente, muitos descreviam a doença mental como algo relacionado à bruxaria, e as pessoas diagnosticadas com a doença eram levadas diretamente para serem tratadas pela igreja católica, como citam Bock, Teixeira & Furtado (2021, p. 8):

Nos séculos XVII e XVIII, a atribuição do “diagnóstico” de loucura aos membros da comunidade local era realizada pela igreja, pela justiça e pela família e os critérios eram relativos à transgressão das leis e do comportamento moral – o desviante.

Existem autores que não visualizavam a doença mental como um fator importante, colocando-a muitas vezes em dúvida, se realmente existia, já que as doenças viriam do cérebro e não da mente, como, por exemplo, a sífilis cerebral. Em seu livro “O mito da doença mental”, Szasz (1961, p. 58) questionou a doença

mental com a seguinte frase: “A doença mental existe ou é “real”, exatamente no mesmo sentido em que as bruxas existiram ou eram reais”, afinal, segundo o mesmo, a doença serviria para acabar com comportamentos que não eram tolerados pela população.

Se isto for verdade, o conceito funciona como um disfarce; pois ao invés de chamar atenção para as necessidades humanas conflitantes, aspirações e valores, a noção da doença mental fornece uma “coisa” amoral e impessoal (uma “doença”) como uma explicação para os problemas da vida. (SZASZ, 1960) apud (SZASZ, 1961. p. 61)

Devido às pessoas não levarem a sério a questão da doença mental – até mesmo por falta de informação, já que, até aquele momento só havia conhecimento sobre a doença física – demorou para que virasse um tema com relevância a ponto de ser discutido.

Era um fato tão comum não considerar a doença mental com uma abordagem extremamente relevante, que apenas no século XVIII os médicos conseguem visualizar que ela existia, como afirmam Bock, Teixeira & Furtado (2021, p. 8):

É na segunda metade do século XVIII que as reflexões médicas e filosóficas começam a localizar a loucura “dentro”, no interior da pessoa, como alienação e perda da natureza humana. E é no final desse século que se constrói, na França, a primeira instituição destinada exclusivamente aos loucos: o asilo, porque se considerava temerário para os demais usuários dos hospitais gerais a convivência com eles.

Porém, vários outros autores e estudos foram sendo publicados posteriormente com visões diferentes sobre o tema, que foi ganhando cada vez mais importância e relevância.

Outro ponto era a questão que cada vez mais pessoas relatavam que a saúde mental estava deteriorada, fazendo com que os pesquisadores voltassem o olhar para essa questão.

Segundo a Organização Pan-Americana De Saúde (2020):

Os determinantes da saúde mental e transtornos mentais incluem não apenas atributos individuais, como a capacidade de administrar os pensamentos, as emoções, os comportamentos e as interações com os outros, mas também os fatores sociais, culturais, econômicos, políticos e ambientais, como as políticas nacionais, a proteção social, padrões de vida, as condições de trabalho e o apoio comunitário. Estresse, genética, nutrição, infecções perinatais

e exposição a perigos ambientais também são fatores que contribuem para os transtornos mentais.

Diante disso, cada vez com mais conhecimento e pautas importantes, a saúde mental foi ganhando espaço no mundo. “Em abril de 2001, a luta antimanicomial obteve sucesso quando foi aprovada a Lei n. 10.216, conhecida como Lei da Reforma Psiquiátrica, que instituiu um novo modelo de tratamento aos transtornos mentais no Brasil.” (BOCK; TEIXEIRA, FURTADO. 2021, p. 9)

A abordagem de saúde mental e, mais especificamente, de políticas de saúde mental no Brasil é ainda mais recente, conquistada a partir do processo de reforma psiquiátrica. Em um contexto de discussão do papel do Estado na saúde, de redemocratização e de desenvolvimento dos ideais da reforma sanitária, foi criado o Sistema Único de Saúde (SUS) em 1990. Em 1991, foi criada a Coordenação Nacional da Saúde Mental, instância inédita no Brasil, responsável pela formulação e implementação da política na área de saúde mental. (AREOSA; MARCON. 2021. p. 11)

Em alguns países – de baixa e alta renda – a saúde mental ainda não é tratada da maneira que deveria. Entre 76% e 85% das pessoas com transtornos mentais não recebem tratamento. Em países de alta renda, entre 35% e 50% das pessoas com transtornos mentais estão na mesma situação. (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE, 2020).

No Brasil, existe o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) que atende pessoas com transtornos mentais, porém, como a cada dia que passa aumenta o número de pessoas que sofrem algum tipo de transtorno, não existem unidades suficientes para o tratamento de todas elas.

O Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) é um serviço estratégico para promover a desospitalização, aqui entendida enquanto oferta de serviços territoriais, compatíveis com os princípios da Reforma Psiquiátrica e com as diretrizes da Política Nacional de Saúde Mental. Porém, os CAPS e a oferta de serviços na abordagem psicossocial não são, ainda, suficientes para a cobertura da demanda de saúde mental nas diversas realidades do país. (CORREIA; BARROS; COLVERO. 2011. p. 1502)

A maior parte das pessoas desenvolvem algum tipo de transtorno ainda na infância ou na adolescência, devido a estresses traumáticos causados por algo que impactou diretamente sua vida.

Em estudo de revisão, Polanczyk, Salum, Sugaya, Caye e Rohde identificaram que os transtornos mentais acometem cerca de 13,4% das crianças e adolescentes em todo o mundo e afetam o desenvolvimento cognitivo, emocional e social, predizendo desfechos negativos na idade adulta. Destacou-se ainda a

prevalência de 6,5% para ansiedade, 2,6% para transtorno depressivo, 3,4% para os quadros de transtorno do déficit de atenção e hiperatividade (TDAH) e 5,7% para o transtorno disruptivo. (SERAFIM; et al. 2019. p. 7)

Por isso, é extremamente importante que as pessoas conheçam sobre a necessidade de procurarem ajuda de um psicólogo desde cedo, para que comece o tratamento e consigam minimizar os efeitos que os traumas causaram em suas vidas. Outro ponto é que, com esse tratamento, a pessoa vai prevenir que esses traumas desencadeiem sintomas e doenças mentais piores.

É ideal que as pessoas da família consigam perceber qualquer sinal de alerta sobre a saúde mental e que, em hipótese alguma considerem isso como algo irrelevante. O apoio da família é fundamental para que a pessoa fique bem.

Porém, sabe-se que o tratamento não deve ser feito em casa e sim por profissionais em lugares específicos para tal. Antigamente, as pessoas com algum tipo de doença mental acabavam sendo afastadas de suas famílias, como ressaltam Pereira e Vianna (2009. p. 32)

A assistência à doença mental, em toda a sua história, sempre registrou a impossibilidade da família estar junto, conviver e cuidar do doente mental. Tratar do doente mental significou, durante décadas, o afastamento do convívio social e familiar.

Sabe-se que se a saúde mental não estiver em um bom estado, o indivíduo pode acabar desenvolvendo uma ansiedade

Caracterizada como uma sensação difusa e desagradável de apreensão, sobretudo em relação ao futuro ou a algo que possa vir a acontecer. As manifestações dessa condição podem acontecer por meio de pensamentos, preocupação antecipatória e medo, por sintomas mais somáticos (autônômicos) – como palpitações, sudorese, dificuldade para respirar, tensão muscular e tremores – e por elementos mais comportamentais, como esquiva e evitação de situações geradoras de ansiedade. (SOUZA; KOZASA. 2023. p. 26)

A ansiedade, muitas vezes pode ser confundida com um pressentimento ruim ou até mesmo é ignorada, talvez por a pessoa não conhecer os sintomas, (o que pode acabar desenvolvendo uma crise de ansiedade, que é um caso mais sério), ou então por saber e acabar ignorando por não achar que vale a atenção.

Porém, a ansiedade, se não for devidamente cuidada, pode acabar desenvolvendo outras síndromes, até chegar na depressão, que pode levar ao suicídio.

Depressão, ou transtorno depressivo maior, é um quadro caracterizado por tristeza, sensação de vazio, desesperança, sentimentos de culpa e desvalia, redução no prazer e interesse em atividades, prejuízo da atenção e da concentração, pensamentos de morte (com ou sem ideação suicida) e uma série de outros sintomas como fadiga, alterações do sono e do apetite. (SOUZA; KOZASA. 2023. p. 44)

O número de mortes devido ao suicídio está cada vez mais preocupante. “No Brasil, acontece uma morte por suicídio a cada 45 minutos, mas para cada morte temos outras 20 tentativas.” (SILVEIRA, 2021)

Devido a esse fato, algumas pessoas vem se sensibilizando e criando movimentos para ajudar aqueles que, por algum motivo, se encontram com a saúde mental em condições ruins.

Seja pelas redes sociais, com postagens dizendo o quanto a vida é importante ou até mesmo com canais, onde a pessoa consegue conversar com outra pessoa sobre o que está acontecendo em sua vida e a mesma pode ajudar a aconselhando.

Durante a pandemia do COVID-19, existiam vários sites onde psicólogos se colocavam à disposição para consultas (de forma gratuita) com pessoas de qualquer idade. Era uma plataforma onde quem precisava podia escolher aquele profissional que mais lhe agradava e marcar um horário com o mesmo. Essas consultas aconteciam por meio da plataforma Google Meet.

Outro canal de ajuda muito importante é o Centro de Valorização da Vida, onde a pessoa pode ligar para o 188 e existem voluntários que estão à disposição para conversar e ajudar aquele que, por algum motivo, não está bem e até mesmo pensam em suicídio.

Portanto, torna-se cada vez mais necessário que as pessoas tenham conhecimento sobre a saúde mental e o quanto ela é importante para o bem-estar do indivíduo, em vista que, a mente vai apresentando sinais que se ignorados, podem apresentar problemas maiores onde muitas vezes a pessoa não consegue pedir ajuda.

São diversos fatores que acabam influenciando a saúde mental de maneira negativa. Um dos mais comentados é o trabalho, que dependendo da carga horária, da quantidade de atividades ou conflitos que, muitas vezes não são resolvidos, vão desgastando a pessoa que acaba levando consigo os problemas

para fora do ambiente de trabalho, afetando diretamente cada vez mais a saúde mental.

1.2 - A Saúde mental do trabalhador

É notório que quando um trabalhador está doente não consegue desenvolver suas funções da mesma maneira e, dependendo do que tem, não fica apto para ao menos trabalhar, sendo afastado pelo médico. Porém, o que sempre foi pensado ao se tratar de licença médica, eram as condições físicas dos trabalhadores.

Em decorrência do lugar de destaque que o trabalho ocupa na vida das pessoas, sendo fonte de garantia de subsistência e de posição social, a falta de trabalho ou mesmo a ameaça de perda do emprego geram sofrimento psíquico, pois ameaçam a subsistência e a vida material do trabalhador e de sua família. Ao mesmo tempo abala o valor subjetivo que a pessoa se atribui, gerando sentimentos de menos-valia, angústia, insegurança, desânimo e desespero, caracterizando quadros ansiosos e depressivos. (MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. 2000)

Devido ao número de suicídios ter aumentado, como citado no tópico anterior, algumas empresas começaram a introduzir palestras sobre a importância dos cuidados com a saúde mental, outras até colocaram à disposição dos trabalhadores, psicólogos.

Porém, se pegarmos para avaliar a história, é visto que nem sempre foi dada essa importância, já que só em 1920, nos Estados Unidos, começaram a surgir atividades com foco na saúde mental do trabalhador. (SATO & BERNARDO, 2005).

De fato a pressão no trabalho sempre existiu, o exemplo mais emblemático disso é conhecido como Revolução Industrial, ocorrido inicialmente na Europa no século XVIII, e posteriormente de modo diferente e com outras propostas, no Taylorismo e Fordismo (SILVEIRA; 2009. p. 7)

O que difere a pressão do trabalho de antigamente para os tempos atuais, é o fato que, antes era focado apenas no trabalho braçal. Já hoje em dia, o que está em foco é o conhecimento das pessoas, como SILVEIRA (2009. p. 7) segue afirmando:

Se na contemporaneidade, nesta Era do Conhecimento, o que se requer é então o conhecimento, o homem não será mais um operário braçal que utiliza seu recurso mecânico para cumprir suas tarefas. Agora o profissional deve apresentar todo um leque de competências – conhecidas pela sigla CHA (Conhecimentos, Habilidades e Atitudes, reparem bem que a primeira palavra a

aparecer é “Conhecimento”) e que são mapeadas por processo de *Gestão de Pessoas* – que o habilitam a competir a uma vaga no mercado de trabalho. Se no contexto da Revolução Industrial o corpo do operário adoecia, agora é o psiquismo que o faz sofrer.

É notório que quando um trabalhador é explorado fisicamente, o mesmo vai mostrando a médio e longo prazo sinais que mostram essa exploração. Seja por emagrecimento, olheiras causadas por poucas horas de sono, calos, machucados e etc. A exploração mental, por mais que não seja indicada através de sinais físicos, também aparece e incomoda o trabalhador. Segundo a Biblioteca Virtual em Saúde (2017):

Estatísticas apontam que uma a cada cinco pessoas no trabalho podem sofrer de algum problema de saúde mental. A organização do trabalho, a submissão a chefias autoritárias, a falta de comunicação entre as pessoas, o aumento no ritmo de trabalho e a exigência crescente de produtividade também são fatores que podem afetar a saúde dos trabalhadores.

Esse trabalhador, muitas vezes, não vai conseguir identificar a fonte que causou esse sofrimento. Além disso, é provável que muitos deles não consigam identificar que esse cansaço, insônia e etc. tenham vindo resultantes de uma saúde mental deteriorada.

O sofrimento mental resulta da organização do trabalho. A vida mental do trabalhador é dominada pela organização do trabalho. “A erosão da vida mental individual dos trabalhadores é útil para a implantação de um comportamento condicionado favorável à produção.” (DEJOURS, 1997, p.96). A exploração do sofrimento pode ter repercussões sobre a saúde dos trabalhadores, do mesmo modo que a exploração da força física. (SOUZA. v. 5 p. 26)

O trabalho acaba exigindo muito das pessoas, afinal é necessário uma carga de responsabilidades e qualificações, além de ações que devem ser feitas no momento em que se está trabalhando, a qual talvez o indivíduo nunca tenha passado anteriormente, precisando improvisar na hora, independente do ramo, como afirma Alves (2020, p.3) “Em suas atividades, o trabalhador engaja continuamente sua inteligência, seu corpo e seu psiquismo.”

Ou seja, são vários fatores que as pessoas acabam se preocupando ao mesmo tempo. É preciso que haja um equilíbrio entre inteligência, corpo e psiquismo para que elas se saiam bem em seu ambiente de trabalho, mas, sabe-se

que o trabalhador enfrenta diversos acontecimentos – seja no trabalho, em casa ou durante sua vida social – que pode acabar afetando o mesmo e causando um desequilíbrio.

Os fatores psicossociais presentes nas organizações estão relacionados ao conteúdo do trabalho, que podem ser analisados pelas tarefas executadas, pela carga e pelo ritmo de trabalho - horário de trabalho, participação e controle que o trabalhador pode ter no desempenho da sua atividade, sendo que cada um desses tópicos contempla especificidades que precisam ser consideradas. (AREOSA; MARCON. 2021. p. 10)

Quando ingressa em uma nova profissão e jornada de trabalho, muitas vezes a pessoa não imagina o que o aguarda pela frente. “Não é raro encontrar pessoas que, por uma condição de sua psicodinâmica interna, possuem a propensão a trabalhar em excesso e a divertir-se muito pouco” (HELOANI & CAPITÃO. 2003, p. 102) Às vezes, por uma falsa sensação de receber uma boa quantia de dinheiro, muitos indivíduos se submetem a cargas horárias excessivas de trabalho, além de se envolverem em situações estressantes que acabam prejudicando seu bem estar.

Essas situações estressantes podem acabar desencadeando um ataque de pânico que pode paralisar a pessoa por alguns momentos. Segundo a Biblioteca Virtual de Saúde (2019):

O transtorno do pânico (TP) é caracterizado por crises de ansiedade repentina e intensa com forte sensação de medo ou mal-estar, acompanhadas de sintomas físicos. As crises podem ocorrer em qualquer lugar, contexto ou momento, durando em média de 15 a 30 minutos.

Destaca-se, mais uma vez, a importância das pessoas conhecerem desde cedo a importância de ter e procurar a ajuda de um profissional, para que, caso passem por essa situação, saibam o que fazer.

O trabalhador pode desenvolver diversos transtornos mentais por conta do trabalho. Segundo o Ministério da Saúde do Brasil (2020, p.164), essas são algumas doenças que podem ser causadas:

- Demência em outras doenças específicas classificadas em outros locais (F02.8)
- Delirium, não-sobreposto à demência, como descrita (F05.0)
- Transtorno cognitivo leve (F06.7)
- Transtorno orgânico de personalidade (F07.0)
- Transtorno mental orgânico ou sintomático não especificado (F09.-)
- Alcoolismo crônico

(relacionado ao trabalho) (F10.2) • Episódios depressivos (F32.-) • Estado de estresse pós-traumático (F43.1) • Neurastenia (inclui síndrome de fadiga) (F48.0) • Outros transtornos neuróticos especificados (inclui neurose profissional) (F48.8) • Transtorno do ciclo vigília-sono devido a fatores não-orgânicos (F51.2) • Sensação de estar acabado (síndrome de burn-out g , síndrome do esgotamento profissional) (Z73.0)

O trabalhador que apresentar algum transtorno mental, pode e deve procurar o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Lá, ele passará por uma perícia e terá um laudo que será determinante. Se confirmado que o trabalhador está passando por uma depressão ou algum tipo de transtorno, o mesmo pode ter uma aposentadoria precoce.

Caso não consiga a aposentadoria, o trabalhador pode ser afastado e tem direito ao recebimento de um auxílio doença. Cada vez mais pessoas têm sido afastadas por conta desses transtornos. Varella (2018) afirma que:

A Previdência Social registrou no ano passado o afastamento de 75,3 mil trabalhadores em razão de quadros depressivos, com direito a recebimento de auxílio-doença, o que representa 37,8% de todas as licenças médicas motivadas por transtornos mentais e comportamentais no ano passado.

Além da carga exaustiva de trabalho, também existem outros fatores que podem ajudar a prejudicar a saúde mental dos trabalhadores, como por exemplo, conflitos, como ressaltam Areosa & Marcon (2021. p. 10-11)

Além das questões relacionadas ao trabalho e à organização, é importante enfatizar que existem fatores psicossociais presentes nos diferentes contextos de socialização. Questões como conflitos interpessoais, comunicação precária, violência, discriminação, (des)inclusão, entre outras, são consequências da existência de fatores que estão interferindo nas relações entre as pessoas, deixando de ser saudáveis.

Existe ainda, a questão que os trabalhadores podem passar por situações que acabam o traumatizando, fazendo com que, além de desenvolver transtornos mentais, não queira voltar a trabalhar no local ou até mesmo não queira trabalhar em lugar nenhum. Seja por uma agressão (física ou verbal) ou por assédio moral ou sexual.

O comportamento perverso nas relações de trabalho causa dano ao ambiente de trabalho. O ambiente de trabalho da vítima vai se tornando progressivamente insuportável, sem que a vítima possa julgar em que momento suas condições de trabalho se tornaram deterioradas. Quase sempre a vítima não tem outra escolha senão

afastar-se do trabalho, enquanto o agressor permanece no local (FONSECA, 2007. p. 38) apud (AVILA, 2008. p. 77).

Essas situações podem se dar tanto por colegas de trabalho, quanto por clientes (para aqueles que trabalham diretamente com o público), e independente de quem for, serão situações que podem causar traumas fazendo com que tenha consequências para o resto da vida.

Por estar cada vez mais em foco, a saúde mental no trabalho é bastante discutida e ganha a cada dia que passa mais importância. “Em 2017, foi o tema do Dia Mundial da Saúde Mental.” (BIBLIOTECA VIRTUAL DE SAÚDE, 2017)

Devido a carga de trabalho, que muitas vezes é pesada, as pessoas acabam (independente da área de trabalho) desenvolvendo algumas síndromes e doenças que podem ser bem pior do que algumas dores físicas, podendo levar a pessoa até ao suicídio, caso não cuide. Toda área tem seus conflitos, seus pontos que podem levar o trabalhador ao adoecimento.

Além desses conflitos que acontecem no trabalho, ainda existe a questão do conflito família-trabalho, que se dá devido a rotina cansativa dos trabalhadores. “Isso inclui o problema do conflito trabalho-família, que ocorreria quando o excesso de demandas oriundas do trabalho dificultaria o exercício de papéis pessoais, tais como os cuidados com os filhos e outros dependentes.” (OLIVEIRA; CAVAZOTTE; PACIELLO. 2013, p. 421)

Além dos antecedentes, as consequências dos conflitos entre trabalho e família também têm sido estudadas (e.g. Anderson et al., 2002; Bagger et al., 2008; Carr et al., 2008; Premeaux et al., 2007). Eby et al. (2005) organizaram os impactos do conflito trabalho-família em três grupos. O primeiro trata de aspectos físicos e psicológicos, tais como estresse, depressão, hipertensão, ansiedade, transtornos de humor e abuso de substâncias. O segundo envolve impactos sobre atitudes e comportamentos do trabalhador, incluindo satisfação no trabalho, comprometimento organizacional e intenção de deixar a empresa. Por fim, o terceiro grupo considera os efeitos sobre a satisfação com a família. (OLIVEIRA; CAVAZOTTE; PACIELLO. 2013. p. 423)

Além de causar conflitos pessoais, essa relação ainda pode fazer com que pessoas da família acabem desencadeando uma série de problemas por conta dessa rotina. Nesse ponto, volta-se destacar a questão do traumas começar a deteriorar a saúde mental ainda na infância e adolescência.

É notório que as crianças e adolescentes precisam do apoio e presença dos pais, tanto no dia a dia quanto no em momentos importantes. Por conta do

trabalho, muitos pais acabam passando a maior parte do tempo longe dos filhos, não conseguindo acompanhá-los no dia e não estando presentes em momentos importantes, como, por exemplo, apresentação da escolinha.

A criança acaba sentindo essa distância dos pais, que muitas vezes acabam contratando alguém para cuidar dela, e acabam ficando tristes em relação a esse tempo todo longe deles, com pensamentos do tipo “queria que eles estivessem aqui”, “por que meus pais não ficam comigo?” entre outros, o que pode acabar afetando diretamente a vida do filho, fazendo com que desde cedo o mesmo já desencadeie algum tipo de transtorno.

As crianças possuem uma habilidade muito grande de absorção de todos os tipos de estímulos que ocorreram em sua infância, é um período onde se aprende muito, mas também é um período onde acontecem determinados traumas que deixam cicatrizes permanentes até a vida adulta. (PSICANÁLISE CLÍNICA. 2022)

Em seu tempo livre, as pessoas procuram diversas maneiras de terem um lazer. Seja viajando, passeando, ficando em casa com a família ou saindo para se divertir em eventos, e utilizam esses momentos como distração e descontração para esquecerem um pouco da rotina de trabalho.

A área de eventos, escolhida por muitos trabalhadores como forma de lazer, possui uma série de pessoas trabalhando que acabam perdendo seus finais de semanas e momentos importantes com suas famílias, além de situações desgastantes que fazem com que a saúde mental seja – e muito – deteriorada.

1.3 - Estratégias Defensivas

É preciso que as pessoas consigam encontrar uma válvula de escape para a rotina e os problemas, sejam eles causados pelo/no trabalho ou em qualquer outro setor da vida.

Em certas situações os colaboradores acabam levando problemas que aconteceram no serviço para casa e isso gera, muitas vezes, um incômodo. Cada indivíduo reage de um jeito, buscando alternativas que minimizem e aliviem os sofrimentos do dia a dia.

O colaborador pode praticar atividades físicas e mentais, como yoga, meditação, desabafar com familiares e/ou amigos próximos sobre todos os

problemas e estresses que passou no dia ou no mês, seja com o trabalho ou com outras áreas da vida.

Há pessoas que relaxam chegando em casa, tomando um banho e deitando. Outras com música. Ainda há aquelas que precisam da presença de seus familiares ou amigos. Além das que gostam de sair para festas, praticar esportes, ir a shows ou apresentações culturais. Essas válvulas de escape são denominadas tecnicamente como estratégias defensivas.

Dejours (1990) define as estratégias defensivas como um mecanismo pelo qual o trabalhador busca modificar, transformar e minimizar sua percepção da realidade que o faz sofrer. Este processo é estritamente mental, já que ele não modifica a realidade de pressão patogênica imposta pela organização do trabalho. (BEZERRA, 1995, p. 28)

Além dessas estratégias defensivas individuais existem também as coletivas que fazem com que o ambiente de trabalho seja mais leve, diminuindo assim a chance de conflito entre os trabalhadores e o sofrimento no trabalho.

O que diferencia as estratégias coletivas de defesa das estratégias individuais, ou seja, o que diferencia um mecanismo de defesa individual do coletivo, é que as individuais permanecem no indivíduo sem a presença física do objeto, enquanto, que as coletivas estão condicionadas às condições externas e depende do consenso de um grupo de trabalhadores específico (MENDES, 1999 apud MOURA & MARQUES, 2019, p. 7)

Ainda segundo Bezerra (1995), as estratégias defensivas podem dar o conforto e alívio ao indivíduo que somente com as defesas individuais não seriam possíveis de alcançar. Dessa forma, é necessário que o trabalhador as utilize a fim de minimizar o sofrimento causado pelo trabalho, de forma que não cause transtornos mais sérios.

Os trabalhadores do setor de eventos acabam vivenciando diversos fatores que prejudicam de forma contínua a saúde mental. Por mais que os profissionais gostem do que fazem na profissão, é necessário que utilizem estratégias defensivas para minimizar os efeitos causados pelo setor, afinal podem ser encontradas diversas dificuldades que afetem diretamente e diminuam a qualidade de vida.

Capítulo 2- O setor de eventos dentro do Turismo como uma oportunidade de emprego e a importância das estratégias defensivas.

Este capítulo tem como foco mostrar que o setor de eventos dentro do turismo gera várias oportunidades de emprego, mas, em contrapartida, os trabalhadores desse setor acabam encontrando diversas facilidades e dificuldades (seja no pré, no evento em si ou até mesmo no pós), que podem afetar a sua saúde mental. Uma dessas dificuldades foi a questão da pandemia devido ao surto de COVID-19 que afetou várias áreas, principalmente a de eventos. Devido a esse acontecimento, vários trabalhadores enfrentaram situações difíceis para conseguirem se manter no mercado e até mesmo para conseguir sobreviver. Diante disso, é necessário que os trabalhadores utilizem estratégias defensivas para alcançar uma boa qualidade de vida.

2.1 - O setor de eventos dentro do turismo.

O setor de eventos é uma das áreas dentro do turismo que mais gera lucro e empregos. Além de trazer benefícios para quem trabalha com ele, garante o mesmo para a cidade, afinal um grande evento pode movimentar a economia local, além de atrair pessoas que posteriormente podem voltar posteriormente somente para visitá-la.

No Brasil, o setor foi responsável, em 2013, pela geração de R\$209,2 bilhões de reais, o que corresponde a 4,3% do PIB Nacional daquele ano (ABEOC, 2013). Só no Estado de São Paulo, o impacto anual de resultados de empresas expositoras de eventos, já chegou ao equivalente a 4,6% do PIB Nacional de acordo com dados da UBRAPE em 2019 (União Brasileira dos Promotores de Feiras) (SILVA, BANTIM & COSTA. 2020)

Existem diversos autores que definem eventos de maneiras diferentes. Em suma, segundo Yanes (2004), os eventos podem ser definidos como “acontecimentos”, solenes ou não, significativos, realizados no cotidiano das pessoas e das organizações a todo instante.”

Como dito anteriormente, o evento pode movimentar a economia local e por saber disso, muitos municípios já utilizam de maneira estratégica para que haja esse alavancamento da economia, trazendo vários benefícios para a comunidade.

A captação e realização de eventos têm sido consideradas atividades que geram grande expansão sócio-econômica em todo o mundo, trazendo benefícios para todas as partes envolvidas. Na verdade, a promoção de eventos se funde à atividade turística,

através de ações interligadas à economia do município sede.
(COUTINHO, 2007 p. 3)

As pessoas estão sempre procurando um jeito de se divertir, se distrair em momentos de lazer, ou no seu tempo livre. Cada um reage de uma forma, cada pessoa tem a sua maneira de se divertir e descansar, mas muitas preferem ir para uma festa.

Aproveitando esse ponto, durante o evento, as gestões locais podem aproveitar para fazer divulgação de outros eventos que acontecem na cidade, para que possa atrair ainda mais pessoas. Essa divulgação pode ser feita através da entrega de programação social e vai caber aos participantes do evento se vão participar ou não das coisas que constam nele.

A programação social complementa o evento, sendo oferecida indiscriminadamente aos participantes, podendo estes aderirem ou não à ela. Normalmente é composta de eventos culturais e atividades sociais que acontecem em decorrência do evento principal ou em temporadas específicas. Roteiros de compras também podem ser programados e são bastante procurados por turistas quando a cidade oferece tais serviços com preço e qualidade. Os produtos culturais e artesanais também são muito procurados, principalmente se a região é rica nesses aspectos. A programação turística poderá estar inserida na programação do evento, devendo, entretanto, ser opcional.
(ALBUQUERQUE, 2004, P. 33)

Por ser um momento momento de diversão e de grande importância e impacto na vida social, as pessoas podem encontrar com conhecidos ou até mesmo conhecer pessoas novas, o que é benéfico para o ser humano, como ressalta Yanes (2004), “ao participar de eventos, o ser humano pode trazer benefícios à sua vida pessoal e profissional, ampliando conhecimentos, aumentando sua visão de mundo, interagindo com pessoas e vivendo novas experiências.”

Importante e válido ressaltar que na área de eventos não possui somente pessoas formadas em Turismo. Por ser uma área ampla, existem diversos profissionais que exercem diversas atividades, muitas vezes conhecidos como fornecedores.

Existem diversos tipos de fornecedores. Por exemplo, em um evento social, como uma festa de casamento, tem o cerimonial, a equipe de limpeza, o buffet, a

banda e/ou dj, a equipe de decoração, o pessoal de som e iluminação, entre outros.

Em um evento científico, além do pessoal citado acima, ainda tem o mestre de cerimônias, o pessoal do credenciamento entre vários outros fornecedores que são muito importantes. Ou seja, são diversas profissões diferentes que trabalham em prol do acontecimento do mesmo.

Os eventos científicos muitas vezes ajudam a movimentar os negócios. Algumas empresas patrocinam esses eventos, levando sua marca para um stand durante o acontecimento dos mesmos, divulgando assim sua marca e seu negócio. Porém, é necessário frisar que o turismo de eventos não é sinônimo de turismo de negócios.

A maior parte das viagens de negócios inclui eventos e as viagens para participar de eventos normalmente têm caráter profissional. No entanto, turismo de negócios não é sinônimo de turismo de eventos. Um empresário pode viajar para fechar um negócio sem que haja qualquer evento incluído na sua programação. Um turista que viaja para participar de uma festa popular, ou um estudante que viaja para um evento acadêmico, não faz uma viagem de negócio. (ALBUQUERQUE, 2004)

Essa geração de empregos é muito benéfica para a população, até mesmo local. Sabe-se que ainda existem diversas barreiras para a inclusão da comunidade no turismo local e esse pode ser o primeiro passo para que isso aconteça. Além dessa questão, vê-se como oportunidade a resolução da sazonalidade turística do local.

A sazonalidade turística que representa o comportamento do fluxo turístico, cujos deslocamentos acontecem concentrados no tempo e no espaço, em função, principalmente, das estações climáticas e das férias escolares, configurando a alta temporada ou alta estação, compreendida nos meses de dezembro, janeiro, fevereiro e julho (é o período das férias escolares e profissionais, quando a família pode viajar junta e o clima é mais ameno; os hotéis ficam lotados e os serviços sobrecarregados). Em oposição, ocorre a baixa temporada turística, ou baixa estação, compreendida nos meses de março, abril, maio, junho, agosto, setembro, outubro e novembro (onde os serviços turísticos ficam ociosos, apesar das possibilidades de comercialização em relação a tarifas, prazos de pagamentos e cancelamentos são mais acessíveis), necessitando, portanto, que sejam criados acontecimentos para evitar que, por exemplo, os empregados gerados pelo turismo sejam apenas temporários. (FARO, 1997 apud VIANA, 2004).

Não são apenas cidades que recebem poucos turistas que utilizam os eventos para atrair visitantes até o local. Algumas cidades com grande potencial turístico também utilizam dos eventos para combater a sazonalidade e aumentar cada vez mais esse potencial, trazendo mais turistas para sua visita, como é o caso de Ouro Preto, em Minas Gerais.

A relação turismo e eventos em Ouro Preto são extensas. A cidade mesmo com seus atrativos turísticos que se vendem por si só, apostou nos eventos para atrair turistas para assim, a sazonalidade não afetar o turismo da região. Consequentemente evitando prejudicar as pessoas que dependem desse tipo de atividade. Além de promover estas ações que aproximam turistas e moradores locais, o calendário da cidade cresce a cada ano, na tentativa de incorporar eventos que tenham a iniciativa de atrair turistas. Além, claro, dos eventos e festas que são costumes da cidade. (OLIVEIRA, 2022, p. 25)

Desta forma, o turismo de eventos, sejam estes públicos ou privados, vai ganhando cada vez mais espaço dentro dos municípios. Cidades começam a oferecer até mesmo shows gratuitos, como no caso dos aniversários das cidades ou como a festa Julifest, em Itabirito, Minas Gerais, que conta com 4 dias de festa com diversas atrações, todas abertas ao público.

É comum encontrar diversas reportagens sobre esse aumento significativo desse setor nos mais diversos municípios espalhados pelo Brasil e pelo mundo ao longo dos anos. Após o período pandêmico, causado pela COVID-19, a tendência é que esse setor cresça cada vez mais abrangendo mais lugares, pois as pessoas estão animadas com a retomada dos eventos após um período tão difícil.

Por mais que essa retomada dos eventos seja ótima, tanto para as pessoas se divertirem quanto para a economia local dos municípios e os mais diversos fatores, o fornecedor (por mais que ganhe vantagem com essa volta) acaba precisando se adaptar novamente, mas dessa vez de forma rápida ao ritmo das festividades, que começam a aparecer com mais frequência, ressaltando a demanda de novos eventos e daqueles que precisaram ser remarcados, fato que pode acabar desencadeando dificuldades para os mesmos.

2.2 - As dificuldades e facilidades encontradas pelos trabalhadores do setor de eventos.

Como dito anteriormente, são diversos trabalhadores em prol da realização de um evento. Estes acontecem, em sua maioria, nos finais de semana, fazendo com

que o fornecedor perca momentos importantes com a família, além de não conseguir aproveitar sua vida social. Este fato faz com que sua saúde mental seja deteriorada, além de diversos outros fatores que serão mostrados a seguir.

Antes de citar essas dificuldades vividas por esses fornecedores, é importante frisar que quanto maior o evento, maior é a necessidade de trabalhadores atuando no mesmo. Por falta de mão de obra e também com o intuito de gastar menos, algumas empresas acabam contratando pessoas que muitas vezes não possuem conhecimento sobre a área, como ressaltam Silva, Bantim & Costa (2020). “Além da precarização nas relações de trabalho, destaca-se ainda que algumas empresas optam pela contratação de recursos humanos pouco qualificados, de forma a reduzir ainda mais os custos de suas operações.”

Como citado anteriormente neste capítulo, no tópico 2.1, existem diversas dificuldades para incluir a comunidade local nos negócios de turismo do município. Porém, alguns cursos gratuitos são ofertados no Brasil para que as pessoas possam se profissionalizar em determinadas áreas e desta forma ocupar postos de trabalho. Essa é uma das facilidades encontradas por trabalhadores do setor de eventos.

Recentemente, no Brasil e impulsionados pelos megaeventos que ocorreram no país, uma série de cursos na área do turismo foram ofertados de forma gratuita pelo poder público no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC). Cursos como de agente de informação turística, auxiliar de garçom, barista, bartender, cerimonialista, organizador de eventos, recepcionista em meios de hospedagem, entre outros (Relatório Programa Educação Para Todos no Brasil, 2014) e estudos apontam que muitos egressos desse programa encontraram dificuldades de inserção no mercado de trabalho (Fratucci, Bantim, & Melo, 2017), inferindo - se, portanto, que há recursos humanos qualificados disponíveis, porém eles não são utilizados/ valorizados. (SILVA, BANTIM & COSTA 2020, p. 9)

Porém, ainda é fácil encontrar várias pessoas que não possuem qualificação trabalhando na área, como ressaltam ainda Silva, Bantim & Costa (2020), “cerca de 71,1% dos trabalhadores do segmento de cultura e lazer (que envolve os espetáculos e atividades complementares) são informais (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, 2018)”.

A partir de um momento que um evento conta com pessoas sem qualificação trabalhando no mesmo, pode cair a qualidade dele, além de causar algumas

situações de conflito com fornecedores. Estes conflitos também podem acontecer por diversos outros motivos, como ressaltam Paula, Rocha & Silva (2021).

Assim, pressupõe-se que os conflitos no segmento de eventos acontecem diante de uma situação de confronto, ansiedade, competitividade e frustrações provocadas por desejos distintos das pessoas envolvidas durante uma negociação rotineira de trabalho, sendo, também, sentimentos que alteram o comportamento emocional dos colaboradores, gerando pequenos e grandes conflitos entre líderes e liderados e também a clientela.

Em qualquer ramo de atividade, ou até mesmo no dia a dia, é difícil para um gestor conseguir realizar ações que satisfaçam todos, exatamente por terem gostos e estilos diferentes. Em um evento, não é diferente, pois desde um evento social até um científico, existem diversas pessoas que trabalham tanto no pré, quanto no evento em si. Porém, essas diferenças não podem ser consideradas em sua essência.

Tais diferenças individuais não podem ser consideradas boas ou más em sua essência, pois no trabalho em equipe, nem sempre as diferenças individuais são negativas. Elas podem ser valiosas na medida em que proporcionam um leque de possibilidades, gerando discussões e fornecendo ao grupo a oportunidade de reagir de diferentes maneiras frente ao fenômeno em que se depara. (PAULA, SILVA & ROCHA, 2021)

Porém, essas diferenças não podem sobressair a situação e atrapalhar um evento, sendo assim, cabe aos fornecedores agirem de forma profissional e darem continuidade ao evento, pois estão ali para realizar um trabalho e que houve um contrato de prestação de serviços que indica obrigações.

Justifica-se, contudo, que no ambiente de trabalho em que laboram profissionais de eventos, os conflitos precisam ser gerenciados para não prejudicar o andamento das atividades. Cabe ao líder conhecer e reconhecer a personalidade, o caráter, os desejos e as necessidades de seus colaboradores, levando-se em conta que existem as diferenças individuais tais como, interesses, motivações, costumes, valores, tradições, hábitos, sentimentos, emoções, vontades e personalidade. (PAULA, SILVA & ROCHA, 2021)

Além desses conflitos no trabalho, os conflitos em casa também afetam diretamente (e muitas vezes até pior que os conflitos no trabalho) a saúde mental do trabalhador, pois a família é o elo mais importante. Se a situação em casa não estiver boa, obviamente o fornecedor estará com uma preocupação a mais, o que faz com que ele não foque no trabalho da maneira correta e acabe vivendo algumas situações ruins.

Outro ponto importante, é que devido ao trabalho contínuo e carga horária pesada, a saúde mental dos familiares também podem ser afetadas, como no caso daqueles fornecedores que são casados e/ou tem filhos, que acabam crescendo com a ausência dos pais.

Além dos antecedentes, as consequências dos conflitos entre trabalho e família também têm sido estudadas (e.g. Anderson et al., 2002; Bagger et al., 2008; Carr et al., 2008; Premeaux et al., 2007). Eby et al. (2005) organizaram os impactos do conflito trabalho-família em três grupos. O primeiro trata de aspectos físicos e psicológicos, tais como estresse, depressão, hipertensão, ansiedade, transtornos de humor e abuso de substâncias. O segundo envolve impactos sobre atitudes e comportamentos do trabalhador, incluindo satisfação no trabalho, comprometimento organizacional e intenção de deixar a empresa. Por fim, o terceiro grupo considera os efeitos sobre a satisfação com a família. (OLIVEIRA, CAVAZOTTE & PACIELLO, 2013, p. 423)

Além dos conflitos entre fornecedores, entre família, ainda existe o conflito com o cliente. Existem casos que chegam a ser levados para resolução judicialmente, pois o cliente tem o apoio do direito do consumidor. Porém, vale ressaltar que nem sempre a culpa de determinado fator é do fornecedor e pode causar uma situação bem desconfortável para ambos. Por este fato é necessário que tanto o cliente quanto o fornecedor estejam informados e cientes sobre o serviço que vai ser prestado.

Este trabalho tem como intuito mostrar o quão a saúde mental do fornecedor pode ser afetada pelo trabalho, mas é extremamente importante ressaltar que o trabalhador também pode sofrer com condições físicas. Dependendo da profissão, muitas vezes a pessoa tem de trabalhar em posições desconfortáveis, ou ficar muito tempo em pé, o que causa dores a elas posteriormente. Além de diversas outras síndromes que podem acabar desencadeando.

Uma dificuldade presente no setor de eventos é a questão de aceitar pessoas que são e as que não são formadas em turismo. Ao mesmo tempo que isso é favorável, pois traz oportunidades de emprego para diversas pessoas, formadas em diversas áreas, é prejudicial para aqueles que possuem formação em turismo, afinal existem pessoas que podem oferecer o mesmo serviço que o daquele com formação na área, por um valor muito menor e ser contratado. Um exemplo disso são os cerimoniais, que são empresas que organizam e oferecem apoio no pré, durante e pós evento. A maior parte dessas empresas são voltadas para eventos sociais, como, por exemplo, casamento.

Por ser um mercado com várias oportunidades e que não exige uma formação especializada, as pessoas criam empresas e acabam ganhando clientes por oferecer um valor mais baixo do que aquele que é formado em turismo. Isso acaba desvalorizando por vários motivos, inclusive, em certos casos a baixa qualidade do serviço oferecido. É claro que existem pessoas que mesmo não possuindo formação na área oferecem um serviço de qualidade e com excelência, mas não é sempre que isso acontece.

Existem também diversos fatores que podem acabar causando dificuldades a estes trabalhadores, como, por exemplo, as questões de força maior. Por mais que em todo contrato tem-se que o evento pode ser adiado em caso de força maior, muitas vezes o fornecedor já está com tudo montado, tudo pronto para entregar ao evento e a mudança faz com que ele tenha prejuízo. Um fator de causa maior bem conhecido e que causou diversos problemas, foi a pandemia devido ao COVID-19.

2.2.1 Setor de Eventos e COVID: os impactos gerados pela pandemia.

No final de 2019 começou a ser observado um vírus que posteriormente pararia e transformaria o mundo todo. A princípio, muito se falava que seria apenas uma quarentena e que duraria duas semanas. Depois, passaram esse tempo para 40 dias. Posteriormente, para 2 meses. Um ano. Tempo indeterminado.

O coronavírus, cientificamente, é chamado de SARS-CoV-2. Tem esse nome porque SARS significa síndrome respiratória aguda grave. CoV é devido a família de vírus pertencente e o 2 é porque ele é extremamente parecido com outro coronavírus que quase fez com que ocorresse uma pandemia em 2002.

Assim, o COVID-19, no dia 11 de março de 2020 fez com que a Organização Mundial de Saúde decretasse pandemia. Muito se discutiu sobre como surgiu esse vírus, que, segundo Tozzi et. al (sem datação), é 250 vezes menor que um grão de areia. A OMS definiu que o vírus surgiu em Wuhan, na China e que passou do morcego para um mamífero que acabou sendo o intermediário para o ser humano.

Segundo a Biblioteca Virtual em Saúde, a transmissão do vírus se dá por meio de contato, seja com saliva, tosse, espirro, seja diretamente ou pelo ar; por superfícies infectadas; contato direto com pessoas infectadas. Os sintomas podem variar de pessoa para pessoa. Há quem não apresente nenhum sintoma. Há quem

sinta algo parecido com uma gripe forte. Há ainda casos mais graves onde as pessoas apresentam dificuldade para respirar.

No site Coronavírus Brasil, que conta com um painel onde mostra todos os casos, o Brasil registrou mais de 37 milhões de casos confirmados e mais de 700 mil mortes. O maior número de casos ocorreu na região Sudeste, com 14.980.648, seguido pelo Sul com 8.013.399, Nordeste com 7.389.432; Centro-Oeste com 4.344.941; Norte com 2.910.904.

Como a forma de transmissão se dá pelo contato com o vírus, foi necessário que a população fizesse isolamento social. Por conta desse isolamento, o setor de eventos foi duramente afetado, precisando adiar ou até mesmo cancelar eventos que estavam programados. Essa pandemia, sem dúvidas, foi uma das maiores dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores do setor, que tiveram que se organizar para conseguir se manter no mercado.

Durante a pandemia, vários fornecedores tentando se manter no mercado começaram a aderir os eventos virtuais. Segundo Ferreira, et. al (2021):

Numa pesquisa realizada pelo SEBRAE (2020), em parceria com a ABEOC e União Brasileira de Promotores de Feiras - UBRAFE, a fim de identificar os impactos do novo coronavírus no setor de turismo de negócios e eventos, 98% das empresas participantes informaram ter tido eventos impactados. Estimuladas pelas perdas que vêm sofrendo devido a essa pandemia, as empresas do setor de eventos estão apostando na realização de eventos virtuais (MADRAY, 2020). E, de acordo com o mesmo autor, há muitas vantagens em realizar eventos neste formato, pois os mesmos possibilitam que mais pessoas participem do evento ao mesmo tempo e evitam superlotação, uma vez que todos aproveitam a experiência estando em sua própria residência.

Porém, muitos eventos não poderiam ser realizados online, pois as pessoas não teriam a mesma experiência, como, por exemplo, os eventos sociais. Os casamentos, formaturas, entre outros, tiveram de ser adiados, o que gerou insatisfação e insegurança em muitos clientes e fornecedores.

Com a incerteza de quando poderiam voltar a realizar os eventos, alguns fornecedores se viram sem ter onde recorrer, pois, por mais que estivessem empregados, com falta de realização de eventos, não recebiam, o que ficava inviável, pois havia precisão do dinheiro para necessidades básicas. Devido a esse fato, muitos fornecedores fecharam o negócio e mudaram de área.

Muitos daqueles que conseguiram se manter no mercado, quanto aqueles que desistiram, acabaram desenvolvendo síndromes e problemas psicológicos,

exatamente pela incerteza do que aconteceria. Vários desenvolveram ansiedade, depressão e síndrome do pânico. Como explicado no primeiro capítulo desta monografia, vários trabalhadores desenvolvem esses problemas devido a sua rotina de trabalho, portanto, acabaram piorando o quadro.

Além da incerteza de quando retomariam sua rotina, ainda há casos daqueles trabalhadores que perderam seus entes queridos por conta do COVID-19. Fato que fez com que muitos desenvolvessem transtornos e até mesmo desistissem da profissão.

Contudo, após a situação da pandemia melhorar e com a retomada dos eventos, a situação dos fornecedores melhorou e aos poucos foram recuperando todo o prejuízo causado durante o tempo parado. Porém, com vários clientes querendo remarcar os eventos, alguns trabalhadores sofreram pressão e desenvolveram ou agravaram suas síndromes.

2.3 A qualidade de vida do trabalhador como maior aliada da saúde mental.

Há uma grande importância em garantir a qualidade de vida do trabalhador, por diversos motivos. É indispensável que ele tenha uma rotina saudável e segura, de modo que vários fatores sejam levados em consideração, como, por exemplo, a saúde (mental e física), a remuneração justa, a segurança e o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

A importância de se manter um ambiente agradável e que proporcione maior prazer aos funcionários atende aos interesses tanto do empregador quanto do funcionário que poderá contar com um ambiente mais agradável e que propicie a ele uma atmosfera melhor que o dará a oportunidade de aumentar a qualidade do seu trabalho. Devido a isto um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho ajudaria ambas as partes (SILVA; MARCHI, 1997 apud FREIRE, 2013, p. 9).

O ser humano está em constante busca pela felicidade, como ressalta Conte (2003, p. 34), “O que mais desejamos na vida é felicidade, busca antiga do homem. Porém, para ser feliz, é necessário ter saúde, satisfação consigo próprio e com seu trabalho, e tudo isso compreende qualidade de vida.” Ou seja, para que essa felicidade seja alcançada, a qualidade de vida deve estar em ótimo patamar.

Muitas empresas, devido ao aumento de casos de depressão e suicídios, vêm oferecendo palestras para alertar aos trabalhadores a importância de cuidar da saúde mental. Porém, é necessário que, para ajudar os colaboradores, também seja oferecido suporte psicológico, além de promover medidas que venham a prevenir o estresse e sobrecarga do trabalho.

Dentro do ambiente de trabalho, a qualidade de vida começa com um ambiente salubre e seguro. Além disso, dependendo do cargo do trabalhador, é necessário que a empresa ofereça equipamentos de proteção, treinamentos e medidas que façam com que acidentes sejam evitados.

Outro ponto essencial, como dito anteriormente, é a remuneração justa. Ela deve ser compatível com a função exercida pelo trabalhador, além de ser oferecido benefícios como vale transporte, alimentação e, como o caso de algumas empresas, plano de saúde.

Não se deve esquecer ainda, do equilíbrio que tem de haver entre a vida pessoal e profissional de cada indivíduo. Quando a pessoa vive para o trabalho e deixa de viver momentos especiais com família, momentos de lazer, socialização e afins, a qualidade de vida cai e a tendência é que a saúde mental seja deteriorada.

Outro ponto que faz com que a qualidade de vida do trabalhador dessa área fique abaixo do esperado, é a alimentação. Com a falta de uma rotina calma e pré-estabelecida, o indivíduo acaba se alimentando do jeito e da hora que dá, sendo assim, não consegue de fato se alimentar bem, fazendo com que, a longo prazo, possa gerar problemas de saúde, além da obesidade.

A qualidade do sono também é de suma importância na vida do colaborador. Sabe-se que quando uma pessoa não consegue dormir bem, isso afeta diretamente o dia dela, que conseqüentemente afetará o trabalho. Seja por dor de cabeça, estresse ou falta de atenção, além de diversos outros fatores.

No caso dos trabalhadores do setor de eventos, o caso é recorrente. Como a maioria dos eventos acontecem no final de semana, muitos perdem momentos importantes com a família, além de chegarem extremamente cansados e usarem o dia de folga para descansar. Em primeiro momento, o trabalhador pode não se sentir afetado com esses pontos, porém, a longo prazo ele percebe o quão importante e necessário é ter momentos onde consiga relaxar e desestressar.

Por isso, as estratégias defensivas são extremamente importantes e necessárias para um equilíbrio com a saúde mental do trabalhador.

Capítulo 3- Eventualidades e trabalho: a saúde mental do trabalhador do setor de eventos.

Neste último capítulo foi abordada uma pesquisa bibliográfica juntamente com a pesquisa qualitativa, definida por (BOGDAN, 1982 apud TRIVIÑOS, 1987, p. 128-130):

- 1º) A pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento-chave;
- 2º) A pesquisa qualitativa é descritiva;
- 3º) Os pesquisadores qualitativos estão preocupados com o processo e não simplesmente com os resultados e o produto;
- 4º) Os pesquisadores qualitativos tendem a analisar seus dados indutivamente;
- 5º) O significado é a preocupação essencial na abordagem qualitativa [...].

Essa pesquisa foi realizada com 5 trabalhadores de Minas Gerais, que atuam diretamente no setor de eventos, como organizadores. Com perguntas voltadas para o intuito de alcançar os objetivos deste trabalho. As entrevistas aconteceram de forma presencial ou pelo google meet.

3.1 Procedimentos Metodológicos

A primeira parte da pesquisa realizou-se através de um formulário pelo site google forms, que tinha como objetivo identificar o perfil dos participantes, com perguntas voltadas para área de atuação, sexo, idade, tempo trabalhando na área, anos exatos de trabalho, se possui formação em turismo e se acredita que a saúde mental é afetada pelo trabalho.

Para que um evento aconteça é necessário que haja um planejamento, que é feito pelos organizadores. Se esse planejamento ocorre de forma tranquila e é feito com calma, pensando em todos os detalhes, a chance de que aconteçam problemas no dia do evento, são baixas. Por isso, é indispensável que os organizadores tenham total conhecimento e cuidado com cada evento, levando em consideração todos os detalhes e possíveis problemas que possam surgir.

Devido a este fato, muitas vezes os trabalhadores acabam lidando com uma pressão que afeta diretamente a saúde mental. Devido a esse ponto, foi decidido que para alcançar os objetivos deste estudo, seriam necessários que todos os

entrevistados fossem diretamente responsáveis por organizações de eventos, sejam sociais, corporativos e etc.

3.2 Perfil dos Participantes

Através dessa primeira parte da pesquisa, foi possível notar alguns pontos importantes sobre o perfil dos entrevistados. Separados em gráficos e quadros, a análise abaixo identifica quem são as cinco pessoas escolhidas para esse estudo.

Quadro 1- Área de atuação dos entrevistados	
Entrevistada 1	Organização de Eventos
Entrevistado 2	Hotelaria/Eventos
Entrevistado 3	Administrador de empresa (gerente comercial, operacional e coordenador de eventos)
Entrevistada 4	Eventos social e empresarial
Entrevistada 5	Estagiária no setor de eventos

Fonte: autora, 2023

Dos cinco entrevistados, três são mulheres e dois são homens, de forma com que haja um equilíbrio entre os participantes. Destes, dois são de Ouro Preto; um de Santo Antônio do Leite, distrito de Ouro Preto; um de Viçosa; e um de Belo Horizonte mas que no momento reside em Ouro Preto.

A maior parte dos entrevistados estão entre 39 e 53+, que inclusive, como será visto a seguir, começaram atuando na área basicamente na faixa etária dos outros dois participantes, que estão entre 18 e 24 anos.

Com o intuito de identificar a partir de qual momento a saúde mental começa a ser afetada, o propósito foi entrevistar tanto pessoas que já estão atuando há anos no mercado de trabalho quanto aqueles que estão começando.

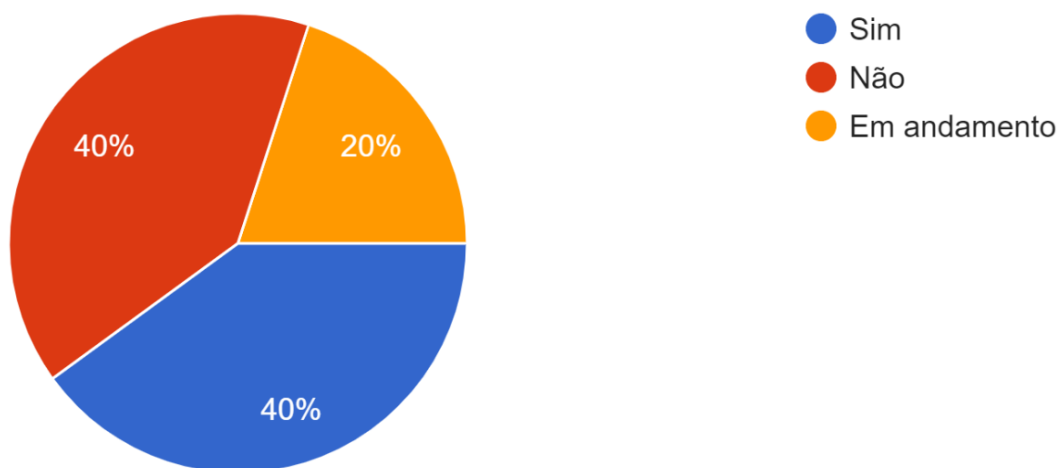
Quadro 2- Tempo exato trabalhando na área	
Entrevistada 1	21 anos

Entrevistado 2	2 anos
Entrevistado 3	20 anos
Entrevistada 4	19 anos
Entrevistada 5	7 meses

Fonte: autora, 2023

A partir do quadro 2 é visto que dois dos entrevistados atuam há mais de 20 anos no mercado e um terceiro está quase alcançando essa marca. Através desses três conseguimos visualizar que conseguiram se manter no emprego mesmo vivenciando a pandemia de COVID-19, como citado neste trabalho anteriormente. Um dos entrevistados entrou nesse meio de organização justamente durante o período pandêmico e a entrevistada número 5 justamente nessa retomada dos eventos no período “pós-pandêmico”.

Gráfico 1- Formação em Turismo



Fonte: autora, 2023

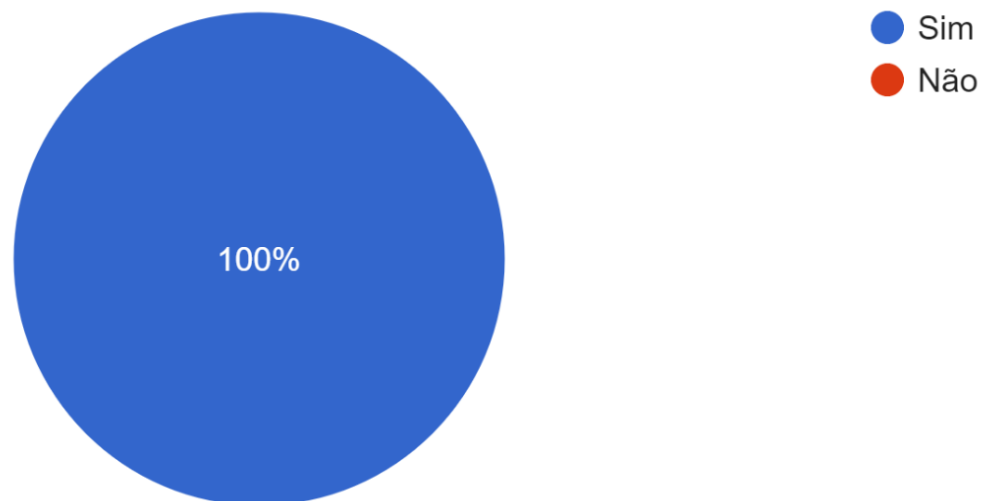
Das pessoas entrevistadas, duas possuem formação em turismo e uma está com o curso em andamento. De acordo com o gráfico 1, é possível visualizar a questão de que não é necessário ser formado na área para atuar em eventos, levando em consideração que dois de nossos entrevistados possuem formação em cursos diferentes.

Quadro 3- Curso de formação	
Entrevistada 1	Técnico em Turismo
Entrevistado 2	Administração
Entrevistado 3	Administração de empresa com pós em em controladoria e finanças
Entrevistado 4	Técnico em Turismo / Pedagogia
Entrevistado 5	Graduanda em Turismo

Fonte: autora, 2023

Os entrevistados número 1 e número 4 possuem formação em técnico de turismo. O número 5 está com o curso de turismo em andamento, por isso, faz estágio na área de eventos. Já os entrevistados 2 e 3 possuem formação em administração.

Gráfico 2- Saúde mental afetada pelo trabalho



Fonte: autora, 2023

Como visto no gráfico 2, todos os entrevistados acreditam que a saúde mental é afetada pelo trabalho, tanto aqueles que estão há anos no mercado de trabalho, quanto os que estão começando agora. O que reforça o cuidado que deve-se ter em relação à mesma, pois quanto mais afetada a saúde estiver, maior o número de problemas que o indivíduo pode ter/desenvolver.

3.3- O impacto da atividade profissional no setor de eventos na saúde mental dos trabalhadores

Com o intuito de identificar qual o impacto do trabalho na saúde mental dos organizadores de eventos, essa parte do estudo foi dividida em três perguntas: qual o significado do trabalho para cada um, se eles acreditavam que aquilo (o significado) era contemplado no que faziam e se eles gostavam do que faziam no trabalho.

Como ressalta Lhuillier (2013), vários autores definem o trabalho de maneiras diferentes. Porém, deve dar-se enfoque no significado de trabalho posto pela autora.

Para propor uma perspectiva mais ampla, é preciso partir da referência à origem etimológica do termo trabalho: ele vem do latim *tripalium*, que significa instrumento de tortura. Assim, em um sentido originário, ele está associado ao estado daquele que sofre, que é atormentado. Hoje, o sentido certamente evoluiu, mas uma dimensão de limitação, pressão e constrangimento perdura através da noção de esforço: não existe trabalho sem que a atividade se apoie sobre uma mobilização de energia, uma tensão em direção a um objetivo. O esforço está orientado a um objetivo, e a atividade integrada em função deste objetivo está orientada em direção à sua representação. Além disto, a atividade de trabalho tem um caráter fundamentalmente social: ela não pode ser somente uma atividade imediata, solitária, respondendo exclusivamente a uma satisfação de desejos individuais. O trabalho é realizado com os outros, para os outros, ele é subordinado a um objetivo coletivo, organizado, coordenado, canalizado, gerido. Assim sendo, ele é objeto de enfrentamentos e de conflitos.

Analisando os relatos dos participantes da pesquisa sobre o significado do trabalho para cada um deles, podemos identificar as seguintes perspectivas:

Trabalho para mim é tanto a minha forma de ter renda própria, mas principalmente é o que me faz ter orgulho de mim mesma enquanto mulher, enquanto profissional, que eu posso estar compartilhando também do momento que eu estou concretizando para um cliente junto com ele, esse momento que ele está vivendo. Então para mim é muito gratificante trabalhar nessa área. (Entrevistado 1)

Para o entrevistado 1 o trabalho é uma fonte de renda, mas também é uma fonte de orgulho e satisfação pessoal. A entrevistada sente-se realizada como mulher e profissional, valorizando a oportunidade de compartilhar momentos significativos com os clientes.

No geral? Pergunta boa... Eu sempre escutei do meu pai que o trabalho te gera frutos. Então uma palavra para resumir é recompensa. Trabalho para mim ele dá recompensa, recompensas, no caso. (Entrevistado 2)

Para o entrevistado 2, o trabalho é uma fonte de recompensas. Ele acredita que o esforço e empenho investidos no trabalho geram resultados gratificantes, seja em termos financeiros ou em outros aspectos.

Já para o terceiro entrevistado, “Trabalho, de modo geral, é uma realização, né? Realização profissional, é... financeira também que é o caminho para você atingir seus objetivos. Então o trabalho, digo que nem é um meio né? É oitenta por cento.”

Ou seja, para ele, o trabalho é visto como uma realização, tanto profissional quanto financeira. O entrevistado destaca que o trabalho é um meio para alcançar objetivos pessoais e acredita que representa cerca de 80% da jornada pessoal.

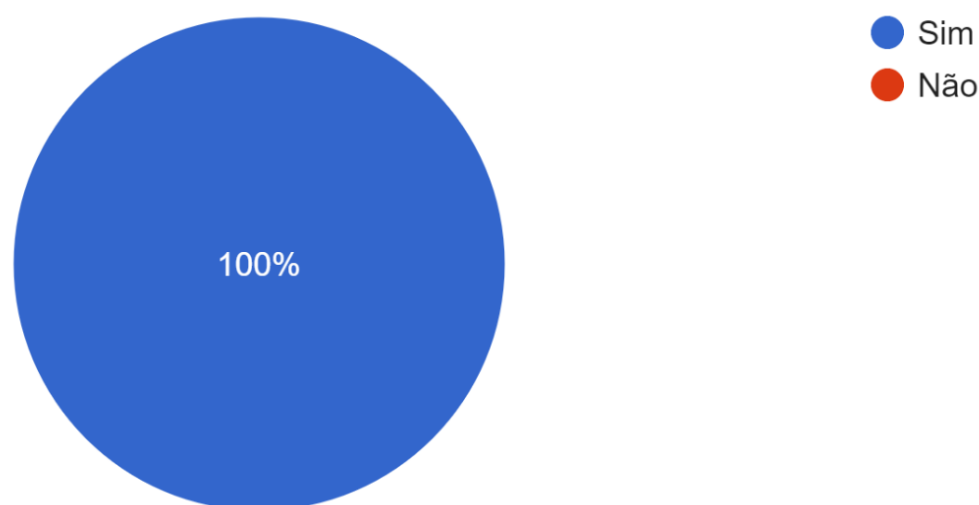
Trabalho ele é o que faz o desenvolvimento humano, né? A gente cresce, aprende com o trabalho e a formação, independente do curso, mas também o que te motiva a viver, a construir sua vida, ter uma qualidade de vida, é um amadurecimento, conhecimento, através do trabalho você tem um envolvimento com muitas pessoas diferentes, tanto do nível social, cultural e isso engrandece seu conhecimento ali, ele expande suas ideias, abre o pensamento para muitas coisas. É o que nos motiva a crescer, eu acho que o trabalho é essencial para qualquer pessoa né? Independente que seja remunerado ou não, mas a gente trabalha o tempo todo, em casa, com artesanato, uma arte ou mesmo uma profissão qualificada, mas o tempo todo a gente tá trabalhando né? E o trabalho, ah, é o que nos movimenta. (Entrevistado 4)

Para ele, o trabalho é percebido como um impulsionador do desenvolvimento humano. O entrevistado 4 enfatiza que o trabalho proporciona crescimento, aprendizado e motivação para construir uma vida com qualidade. Além disso, o trabalho é visto como uma oportunidade de interagir com pessoas de diferentes contextos sociais e culturais, expandindo conhecimentos e abrindo perspectivas.

Já o entrevistado 5 considera o trabalho como “Uma coisa que você é remunerada para fazer”, sendo assim, o trabalho é descrito de forma sucinta como algo pelo qual se é remunerado para fazer. Essa perspectiva parece mais focada no aspecto financeiro e monetário do trabalho.

Em resumo, as entrevistas revelam a complexidade do significado do trabalho nas vidas dos entrevistados. Enquanto alguns valorizam as recompensas tangíveis e intangíveis que o trabalho oferece, outros enxergam-no como um meio de alcançar objetivos pessoais e profissionais, um impulsionador do crescimento humano, ou simplesmente como uma atividade remunerada. Essas diferentes perspectivas destacam a diversidade de fatores que moldam a forma como as pessoas percebem e valorizam o trabalho em suas vidas.

Gráfico 3- Se o significado do trabalho é contemplado no que faz.



Fonte: autora, 2023

Com isso, é notório que todos os participantes acreditam que aquele significado de trabalho é contemplado no que fazem no dia a dia. Seja diante de retribuição financeira ou de outros pontos citados.

Para contemplar o significado da profissão, foi perguntado aos trabalhadores se eles gostam do que fazem no trabalho, pois a rotina é bem cansativa e isso pode interferir na resposta de cada um.

Ao analisar as respostas, fica claro que por mais que gostem do que fazem, existem alguns pontos que já podem ser analisados. Dois dos entrevistados não hesitam em falar do quanto gostam e que é prazeroso. Uma das pessoas, diz que gosta muito, porém por se envolver demais, acaba gerando um estresse na vida pessoal – fato que pode deteriorar a saúde mental – e os outros dois mostram que apesar de gostar, é uma área que tem coisas a melhorar e que existem fatores que os incomodam, mesmo sem aprofundar muito.

Ainda falando sobre essa pergunta, um ponto fundamental se repete nas falas de quatro entrevistados: o riso. As entrevistas foram feitas separadamente, mas esse fato em comum chamou a atenção. Cada riso foi de uma maneira.

A primeira entrevistada falou da profissão com o brilho nos olhos e sorriu de felicidade, ao dizer “Amooo (risos)”. Já o segundo deu um sorriso com tensão e logo após explicou sobre o que sente pela profissão, fato que faz entender o porquê do riso diferente.

Silêncio... Gosto (risos). É porque tipo assim, eu passei a gostar, eu tomei gosto. Então eu falar que eu não gosto eu estaria mentindo, mas não é algo que eu amo. Eu acho que poderia ser melhor, mas tem uma diferença de não gostar, gostar e amar. Eu acho que eu ‘to’ no meio termo ali. (Entrevistado 2)

O terceiro entrevistado foi o único dos cinco que não sorriu ao dizer o que sente pela profissão.

Sim, é um setor fantástico que lida com algo muito sensível, né? Que são sonhos de inúmeras pessoas, é... mas é muito prazeroso você saber que você tá colocando em prática expectativa de anos, momentos inesquecíveis e você está proporcionando isso para milhares de pessoas às vezes, como o caso nosso, que trabalhamos com eventos para 3 mil, pra 5 mil pessoas. Também uma festa menor para 50, 100 pessoas, então é muito prazeroso. (Entrevistado 3)

A quarta entrevistada riu no final da sua fala, logo após dizer que que gosta do trabalho independente da correria gerada por ele.

Muito! Às vezes eu me estresso, fico ali, eu me envolvo muito. Envolve muito assim, sentimentalmente, sabe? Eu quero que aquilo seja da melhor maneira possível. Se é um evento social, é um sonho, ‘cê’ quer que ele aconteça do jeito que a pessoa planejou, né? Se é um evento empresarial também, porque aquilo ali tem, é... são âmbitos diferentes mas com os mesmos valores né? Eles têm que acontecer, eles foram planejados. Eu quero que aconteça tudo do, como foi planejado e sempre tem alguma coisa que não sai como a gente planejou. Aí eu fico muito assim, querendo que as coisas resolvam e nem sempre depende só de mim né? Depende

da equipe que tá comigo, ou de outros parceiros, isso às vezes causa alguma frustração porque nem sempre a gente consegue o resultado 100%, né? Isso a gente tenta fazer, mas às vezes eles não acontecem por diversos fatores, né? Mas envolvo sim e muito e gosto demais, então apesar de todo estresse, de toda correria (risos). (Entrevistada 4)

Por fim, a quinta entrevistada sorri de maneira mais tensa ao dizer que é preciso ter paciência trabalhando na área, mesmo gostando do que faz. “Eu gosto, mas tem que ter muita paciência (risos). Tem que ter paciência e... eu acho que a gente nunca sabe tudo e isso é o pior. Porque quanto mais a gente aprende, mais a gente sabe que não sabe nada (risos).”

Segundo Júlio Barbosa (2022), em entrevista para o site Viva Bem, da plataforma Uol

(o riso) Pode surgir quando presenciamos algo que consideramos cômico ou a partir de pensamentos bem-humorados, associados muitas vezes ao prazer, mas também a estados emocionais negativos como constrangimento, ansiedade, medo e estresse.

É notável que o riso desempenha um papel emocionalmente multifacetado nas respostas dos entrevistados. Alguns riem com entusiasmo, demonstrando uma conexão sincera com seu trabalho; outros, porém, riem de maneira mais tensa, sugerindo que a relação com o trabalho não é isenta de estresse ou desafios.

O estudo das reações emocionais, como o riso, nas respostas dos entrevistados pode fornecer insights sobre as complexidades subjacentes às atitudes em relação ao trabalho. Essas nuances refletem o equilíbrio entre as recompensas e os desafios, ajudando a entender como os indivíduos constroem e mantêm um relacionamento com sua ocupação, envolvendo fatores que vão além das retribuições financeiras ou outras.

Em resumo, a análise das entrevistas demonstra que as percepções sobre o trabalho são moldadas por uma interseção de fatores, que incluem satisfação, realização, desafios e emoções variadas. O riso emerge como um indicador valioso dessas complexidades, retratando uma rica tapeçaria de sentimentos que envolvem o significado do trabalho na vida de cada entrevistado.

3.4- As principais facilidades e dificuldades enfrentadas pelos profissionais que atuam no cotidiano do setor de eventos.

Como visto anteriormente neste trabalho, existem diversos fatores que acabam ajudando ou atrapalhando o cotidiano profissional. Diante desse fato, foram feitas cinco perguntas aos trabalhadores: quais eram as principais facilidades encontradas no seu cotidiano profissional; quais as principais dificuldades e se fosse para eles classificarem a atividade/trabalho/profissão como fariam e porquê.

As duas últimas voltam para a questão da pandemia, afinal ela foi um fator que dificultou a vida do profissional de eventos. Por isso, foi perguntado se as pessoas já trabalhavam com o evento antes da pandemia e como ela afetou diretamente a pessoa, se por isso acabou desenvolvendo algum problema, seja físico, mental ou financeiro e como cada um conseguiu enfrentá-la.

Sobre as principais facilidades, os entrevistados destacaram pontos que para eles se destacam. Seja de forma geral, ou de facilidade para seu ganho pessoal/profissional.

A entrevistada 1 diz que “Eu não ter rotina, para mim é uma facilidade, eu gosto do dinamismo. E eu não ter também uma carga horária fixa, que eu possa estar elaborando meu dia a dia conforme minhas demandas, entendeu? De horários.”

Ou seja, o fato de ela não ter uma rotina acaba ajudando tanto no trabalho, já que ela pode se programar e fazer o que necessita ser feito durante o dia, quanto também na sua vida pessoal, com seus afazeres diários e familiares, podendo assim, dar mais atenção a sua família.

Olha, como eu sempre tive muita, é... facilidade de comunicação e eu trabalho com o público, que é um dos, é... basicamente 90% do meu serviço é trabalhar com o público, então isso é uma facilidade que eu encontrei no meu trabalho, no meu cotidiano e no meu dia a dia. É... e a questão de adaptação também, porque quando você lida com pessoas, com expectativa você tem que estar pronto para se moldar. Como eu me conheço e acho que sou maleável, então, isso também é uma facilidade no meu dia a dia. (Entrevistado 2)

Ainda ressaltando a comunicação, a entrevistada 5 diz que “Então, eu acho que é a comunicação, a principal. Porque eu acho a comunicação muito rápida e dá para a gente fazer várias coisas ao mesmo tempo.”

Facilidades? Facilidades, nossa, como que eu vou colocar isso (risos). Primeiro a disposição, assim, o interesse de você estar trabalhando e receber as pessoas que trabalham. Eventos você não trabalha sozinho, né? Você trabalha com muitos profissionais diferentes então, eu acho que é a comunicação. Você estar disposta a aprender, a ouvir né? É... receber uma coisa muito boa também é o contato, você faz contato com muita gente, você acaba

aprendendo muito, eu acho que isso é uma coisa muito positiva. É... e a questão do, do, de eventos, você vai aprendendo fazendo né? Quanto mais você vai trabalhando a prática vai te trazendo coisas que teoria nenhuma vai te dar. A teoria é importante? Sim, ela é essencial. Mas a prática ela vai te trazer uma formação, um conhecimento mesmo e com o trabalho, né? Com a realidade dos eventos que é fazendo. (Entrevistado 4)

Ou seja, os entrevistados 2, 4 e 5 enxergam a comunicação como uma facilidade, pois com ela, eles conseguem lidar com o público de maneira mais tranquila, de forma a resolver as questões necessárias para dar prosseguimento no trabalho. E esse contato com o público durante o evento é fundamental para que tudo ocorra da melhor maneira possível e como cita a entrevistada 4, as pessoas vão aprendendo justamente trabalhando, então essa comunicação é indispensável para todos os colaboradores.

A facilidade na verdade, de modo geral, ela não existe, a gente constrói ela de acordo com objetivos claros, tá? E aí cada etapa, cada obstáculo, apenas se constitui 'numa' superação, então aí se torna mais fácil. Mas, de modo geral, pra mim, eu encontro facilidade em todas etapas porque tudo que eu faço está ligado a um objetivo sempre mais a frente. (Entrevistado 3)

O entrevistado 3 já vê a facilidade como algo mais pessoal, afinal, ele cita o fato que ela vem a partir de objetivos claros que as pessoas vão construindo ao longo da vida. Ele, inclusive, utiliza dessa estratégia para conseguir alcançar os objetivos que estão por vir.

Em suma, por mais que cada um dos entrevistados veja as facilidades de uma forma, é possível perceber que grande parte considera a comunicação uma facilidade. Por trabalhar e ter contato com várias pessoas, sejam fornecedores ou clientes, a comunicação facilita muita coisa no seu dia a dia, tanto em âmbito pessoal quanto profissional.

Sobre as dificuldades, os trabalhadores pontuaram aquelas que mais os incomodam. Existem diversos fatores, como visto anteriormente, que dificultam o trabalho no setor de eventos, seja fisicamente ou mentalmente. Dessa forma, deve-se dar atenção a essas dificuldades e tentar minimizar possíveis efeitos causados por elas.

Lidar com o outro, lidar com o anseio do outro, sem ter às vezes como concretizar o que ele espera, porque não tem condições reais ou porque não tem condições financeiras também de ser concretizado. E... lidar com a dificuldade que eles têm também de estarem decidindo tudo, é um momento único qualquer tipo de

evento, então eles querem muito, esperam muito e às vezes eles 'tão' criando uma imagem que não é possível de ser concretizado. (Entrevistado 1)

Entra basicamente na principal, na minha questão realmente da... de lidar com as pessoas. Porque na parte que eu trabalho em específico, além de eu estar lidando com pessoas eu estou lidando com expectativas, com sonhos. Porque eu trabalho com a parte de eventos e o evento vai muito mais além do que uma festa. Ele tem uma expectativa, ele tem ambições que 'tão' ali em cima, tem gastos, então a gente tem que suprir essas necessidades a todo tempo, porque a gente 'ta' lidando com sonhos e com as expectativas. Então eu acho que a maior dificuldade que eu tenho é justamente essa, é... a gente sempre 'ta' a altura da expectativa da pessoa que está te contratando ou que está ali trabalhando com você. (Entrevistado 2)

As dificuldades é da mesma forma: lidar com pessoas. Pessoas são surpresas demais, você, você, o evento você tem todo um planejamento, por isso que ele chama evento, né? Que vem de eventualidade. Só que na hora H muita coisa muda, por exemplo, um exemplo, a gente vai fazer um casamento ao ar livre e aí com tudo pronto chove. Aí você tem que lidar com a emoção em primeiro lugar, com a emoção do seu cliente que tá ali esperando que aquilo aconteça, então você tem que ter um jogo de cintura muito grande porque é... é né, não é meu caso muito, mas você não pode deixar transparecer o medo na hora (risos). Aí você tem que tá ali, lidar, porque é um sonho o evento, né? E aí você conta com profissionais, mas se você tem a sorte de ter profissionais que abraçam a causa com você, ótimo, você consegue resolver as coisas. Mas você tem profissional também que não, nem sempre vai fazer isso né? Não foi isso que eu fui contratado, não foi pra isso, aconteceu o inesperado você tem que se virar e fazer a coisa acontecer. Lidar com pessoas é bom, tem o lado positivo, ela vai te levar pra frente, mas também tem esse lado que pode te atrapalhar, porque você depende, você não sabe como o outro vai reagir o tempo todo, por mais que seja um parceiro, né? Por mais que já seja uma pessoa que você tem um contrato, tem tudo ali, mas pode ter surpresa. Então, esse lado, tem os dois lados. Do parceiro, do trabalho e o lado do seu cliente, porque é... eventualidades acontecem o tempo todo e o tempo todo você tem que às vezes estar fazendo alguma mudança que nem sempre ela é bem recebida. (Entrevistado 4)

Para os entrevistados 1, 2 e 4, a maior dificuldade encontrada no setor é o fato de ter que lidar com as pessoas. Como visto, ao fazer um evento, o fornecedor lida com a expectativa, que muitas vezes é alta, do cliente. Por conta desse fator e por ser um dia importante para o mesmo, ele desconta toda aquela emoção em cima do colaborador, principalmente quando algo não sai como o esperado.

Além disso, existem várias situações em que, como o serviço é variável, por mais que tenha um padrão maior, deve ser adaptado ao gosto do cliente, pode

acontecer alguma eventualidade ou algum fator que não o agrade, gerando conflitos.

O lado negativo da variabilidade é que ela torna difícil o estabelecimento de um padrão de serviço, de uma performance padronizada, imune a erros. Isso faz com que seja comum, por exemplo, o seguinte problema: como atender sempre bem o cliente, se tanto o cliente pode ser mais ou menos favorável ao serviço, quanto o próprio prestador de serviços pode ter uma performance mais ou menos adequada, dependendo de suas características pessoais ou até mesmo do seu astral num certo dia? Como garantir que grandes organizações com centenas de funcionários falem a mesma língua, tratem o cliente do mesmo modo, tenham a mesma performance? Como uniformizar o serviço se estamos imersos num conjunto heterogêneo de culturas, de organizações, de critérios e, sobretudo, de relacionamentos pessoais que tanto podem ajudar quanto atrapalhar o serviço? A consequência é que a qualidade do serviço depende das pessoas que o prestam e consomem. E o segredo do serviço é conseguir, respeitando se a variabilidade, estabelecer padrões mínimos que garantam uma performance adequada ao serviço. (KAHTALIAN, 2002, p. 22)

No entanto, não deve ser levado em consideração apenas o conflito cliente/fornecedor como também o conflito entre fornecedores, que pode causar um incômodo e desconforto de grande proporção para ambos.

As principais dificuldades principalmente hoje é... como a gente vive realmente em um mundo de transformações muito rápidas e principalmente, principalmente por questão da globalização, né? Então tudo muda muito rápido. E quando a gente passa a exercer um trabalho que você depende de vários fatores, de pessoas, a grande dificuldade, grande obstáculo realmente é passar essa transformação para as pessoas para que elas possam reproduzir a altura e recurso 'pra' elas também estarem capacitadas. Então a transformação que ela é um pouco lenta né? Então eu acho que eu vejo isso porque sempre estive ligado a sala de aula e as minhas transformações elas foram bem dentro do período, né? Eu já fiz vários cursos de técnico e de treinamento. Quando eu quis dar uma, acelerar minha carreira eu fui para a faculdade e em quatro anos na faculdade, depois fiquei mais dois anos na faculdade fazendo pós graduação, ou seja preparando esse período para fazer uma entrega e hoje o mercado muda muito rápido, as vezes você precisa e não tem tempo e o mercado não 'tá' preparando as pessoas, então um grande desafio é a gente criar estratégia e trazer os resultados esperados com os recursos que a gente tem, material e pessoal. (Entrevistado 3)

Já o entrevistado 3 considera que a maior dificuldade é ter que se adaptar conforme as mudanças que ocorrem na sociedade. É preciso estar sempre estudando o que está acontecendo, o que está em alta no momento, para que

consiga atender o gosto dos clientes e fique mais fácil de suprir as expectativas criadas por eles.

A comunicação também é uma dificuldade. É muito duro, na mesma hora que você consegue fazer várias coisas ao mesmo tempo e você precisa da comunicação, é... às vezes as pessoas tem a facilidade, porém elas não utilizam da facilidade. Elas dificultam bastante a comunicação, uma coisa que a gente resolve em dois minutos, a pessoa ela interrompe aquela comunicação e a gente resolve, resolve em duas horas. E... você fica, é... por conta daquela pessoa, por conta de esperar ela te responder, te dar, te retornar aquela comunicação. (Entrevistado 5)

Para o entrevistado 5, ao mesmo tempo que a comunicação pode ser a maior aliada e ajudar com os clientes, ela também pode ser considerada uma dificuldade. Existem pessoas que não prezam por uma boa comunicação, achando que no momento que puder responder e resolver vai atender. Porém, para que um evento aconteça é necessário que tudo seja feito com bastante planejamento e com antecedência. Caso isso não aconteça, pode ser um fator que a longo prazo trará problemas ao evento.

Sabe-se que em qualquer trabalho lidar com pessoas é muito difícil. Os seres humanos são diferentes, cada pessoa pensa e age de uma forma, que talvez o outro não concorde. Na área de eventos, como os trabalhadores lidam com expectativas de seus clientes em momentos extraordinários e importantes da vida dos mesmos, é muito comum que as emoções aflorem e os clientes acabem descontando tudo o que estão sentindo em cima dos colaboradores.

Além de buscar entender, do ponto de vista dos trabalhadores entrevistados, quais eram as principais facilidades e dificuldades encontradas no cotidiano profissional, era preciso investigar como cada um definia o seu trabalho. Através disso, é possível visualizar se consideram como uma profissão tranquila, leve ou como difícil, complicada. Fato que pode ajudar a entender o porquê de todos os entrevistados dizerem que a saúde mental é afetada pelo trabalho.

Eu posso classificar o meu trabalho como sendo um trabalho que não é palpável e por isso às vezes não é valorizado e visível para todos, porque é um serviço que tem que ser feito nos bastidores e é uma entrega que a gente faz antes do dia. Então, os participantes do evento, os... é... até mesmo quem está realizando o evento, só valoriza depois que acontece. Os participantes nem depois, mas quem está contratando sim. Então, esse é o motivo da nossa profissão ser tão pouco valorizada, na minha opinião, entendeu? Então, esse é o motivo da nossa profissão ser tão pouco valorizada, na minha opinião, entendeu? Porque não é algo que você consegue

visualizar antes de você ter experimentado, e... a questão dessa, dessa, desse sonho né? Desse dia inesquecível ou dessa data mega importante é... é algo também que é muito difícil, árduo, que a gente tem que ser um pouco psicólogo às vezes, né? Para lidar com aquele momento, com aquela frustração, com aquela ansiedade e além disso ser também, é... sereno e tranquilo pra lidar com suas dificuldades também, porque todo dia é um dia bom para eles, que é um dia de evento. Não é um dia de frustração. E a gente às vezes tem problemas, isso qualquer profissão vai ter, e tem que passar por cima de tudo para encarar o dia do evento. (Entrevistado 1)

O organizador do evento é essencial para execução de qualquer evento, porque ele vai ajudar desde o planejamento inicial, do ponto de partida, com ideias, com sugestões, para isso ele precisa de conhecimento de causa, né? Ele tem que ter conhecimento do que ele tá fazendo, esse conhecimento vai ser através do estudo e da prática e ele vai fazer... tranquilizar o cliente no... que ele dá conta de resolver ali o evento né? Apesar, uma coisa que eu acho que assim, infelizmente, uma questão até do nosso país, a gente não é reconhecido financeiramente né? As pessoas às vezes não valorizam financeiramente o produtor do evento. Um cerimonial, por exemplo, tem gente que vê como organizador de fila de padrinhos, né? Acha que é simplesmente você chegar lá e por os padrinhos e organizar uma entrada, só que antes disso acontecer tem todo uma, né? Um monte de contato, de planejamento com os noivos, de como que aquilo vai ser realizado. Só que as pessoas que 'tão' do lado de fora nem sempre valorizam isso e aí também não valorizam um serviço, serviço não tem. Igual, por exemplo, se você compra uma bolsa, a bolsa tá aqui, ela existe. O serviço ele não é palpável né? Ele é abstrato. Então ele não é valorizado, infelizmente. (Entrevistado 4)

Definir algo é complexo, principalmente ao entender o fato que cada indivíduo pode classificar um mesmo acontecimento de forma diferente devido ao ponto de vista. Porém, ao questionar os trabalhadores sobre como definiam a profissão, em alguns momentos foi percebido falas parecidas.

Como visto acima, os entrevistados 1 e 4, apesar de definirem de forma diferente a profissão, citam o mesmo fato dela não ser valorizada. Como ressalta Kahtalian (2002), o “serviço é um desempenho, essencialmente intangível, que não resulta na propriedade de algo. O serviço pode ou não estar ligado a um produto físico”.

Ou seja, esse fato do serviço não ser palpável faz com que algumas pessoas não consigam visualizar o que está sendo feito e por isso não valorizar e procurar pelo mais barato, que muitas vezes, não entregará o serviço com a mesma qualidade.

Olha, é uma profissão difícil... Complicada. Justamente por causa desse problema que eu te falei que eu enfrento em relação à expectativa. Então eu considero como uma área difícil mas uma área prazerosa ao mesmo tempo. Porque quando você consegue suprir essas necessidades que seu cliente tem, o retorno é muito bom. Então, é uma área difícil, complicada, complexa, mas não é um bicho de 7 cabeças não. (Entrevistado 2)

O entrevistado 2 considera uma profissão difícil pelo fato de ter que lidar com as expectativas dos clientes, porém, ao mesmo tempo ele a considera prazerosa, devido ao fato que quando tudo sai como o planejado, o cliente fica satisfeito e isso gera uma felicidade para o fornecedor.

Então, eu acho uma profissão muito difícil, é... porque eu to trabalhando agora e sou uma profissional, mas... é uma profissão muito difícil. Ela é difícil porque eu acho que nós trabalhamos com pessoas e pessoas são difíceis. Você tem que estar focada naquilo que está fazendo, um deslizezinho, você acaba com o dia de uma pessoa, entendeu? A gente no setor de eventos, a gente trabalha com expectativa e quando a expectativa não é alcançada, a gente frustra o cliente, a gente fica frustrada e acaba virando uma bola de neve e afeta os dois lados, sabe? (Entrevistado 5)

No entanto, diferente do entrevistado 2, o entrevistado 5 define a profissão somente como algo complicado, sem destacar o fato que é prazerosa. Ou seja, para esse colaborador, a profissão é muito difícil e exige muito cuidado pelo fato de (novamente) lidar com a expectativa dos clientes. Como dito no final da fala, pode ocorrer uma situação que afete ambas as partes, trazendo mais um motivo que venha a contribuir para a deterioração da saúde mental.

Olha, o meu trabalho, eu levei ele para vários caminhos. Eu criei oportunidades de crescimento, é... e diante das diversas análises eu enxerguei dentro do segmento de eventos vários fatores, principalmente pelo crescimento do setor. Então, assim, é... avalio muito positivo, muito prazeroso, é... e o porquê é porque são vários motivos. Primeiro eu queria ter oportunidade de crescer e de ter uma renda melhor para mim promover mudanças para mim, para minha família, para pessoas que são próximas de mim, tá? E a segunda também para alcançar um novo espaço no mercado, né? A gente fala que a gente tem vários, vários objetivos e a partir de um período que eu já estava no mercado, bastante já inserido, realizando grandes eventos, coordenando vários eventos, como é o caso, tô aqui em Belo Horizonte hoje realizando eventos. Alguns colaboradores começaram a trazer feedbacks para mim, deram feedback assim, bate papo de muitas formas aleatórias. E aí, dentro dos quais eles falaram assim, né, "olha, eu tenho muito orgulho que você nos representa muito bem." E aí, é... outros casos que as pessoas falaram assim, nossa a gente tá trabalhando num evento por exemplo aqui em BH no Expominas, um mega evento, um evento que é destaque nacional e vendo você ali tomando

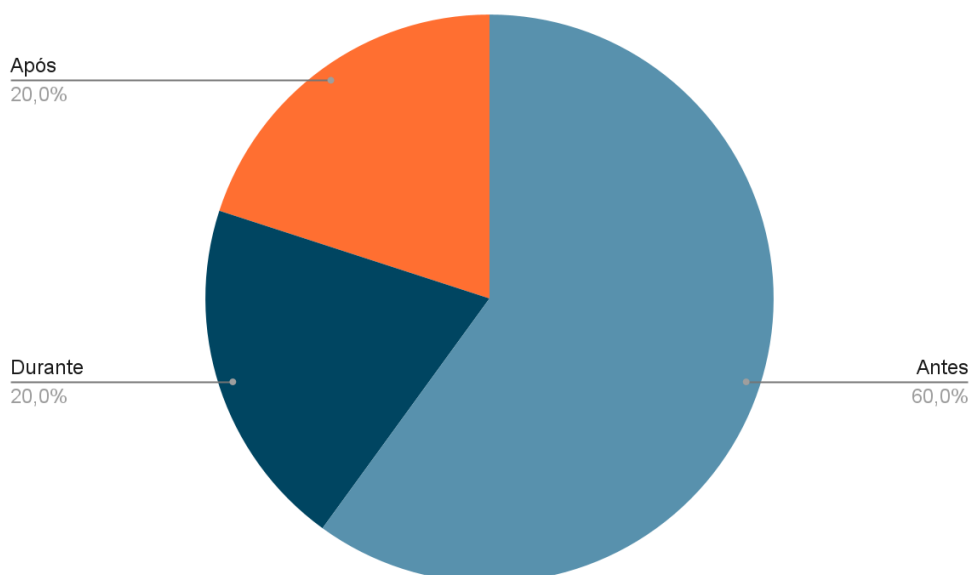
decisões, coordenando, as pessoas te procurando e tal e as suas ideias sendo muito bem aceitas, e a gente vendo resultado, né?! (Entrevistado 3)

Existem pessoas que encontram oportunidades e as valorizam desde o início, como o entrevistado 3. Ele explica que, para ele, a profissão é prazerosa justamente pelo fato de conseguir obter conhecimento, poder ter a oportunidade de oferecer uma qualidade de vida melhor para a família e ainda ser reconhecido por colaboradores (tanto dentro de sua empresa, quanto fora). Além de ser referência para várias pessoas.

É nítido o quanto é difícil a profissão do organizador de eventos. Ter que lidar com os sonhos, expectativas de seus clientes é lidar com uma pressão que acaba prejudicando a saúde mental. Além dessa questão, como citado em duas das entrevistas, o serviço não é palpável, então muitas vezes não tem seu devido valor.

Ainda existem várias pessoas que não conhecem o trabalho feito no pré evento, então observam apenas o que acontece no dia e pensam, muitas vezes, que a vida do trabalhador desse setor é muito fácil.

Gráfico 4- Início das atividades: antes, durante ou depois da pandemia



Fonte: autora, 2023

Como visto no gráfico 4, a maior parte dos entrevistados já trabalhavam com a organização dos eventos antes da pandemia de COVID-19 começar e desta forma encararam de frente um período incerto, que não faziam ideia de quanto tempo iria durar e se iriam conseguir superá-la, mantendo seus empregos.

Com isso, é notório que a pandemia é tida como um período de grande dificuldade para os trabalhadores desse setor. Com o intuito de entender como os trabalhadores conseguiram enfrentá-la, já que várias empresas não conseguiram se manter no mercado, devido ao quanto a área foi afetada, foi questionado como fizeram esse feito e quais as consequências causadas por ela.

Eu comecei a ter uma... uma dermatite crônica na boca. Eu tenho dermatite e aí quando veio a pandemia, a gente 'tá' em análise ainda, mas a gente não sabe se é ligada a ansiedade ou se é alérgico, mas ela foi causada logo após o covid também pode ser uma sequela do covid e... eu sinto que às vezes em períodos que eu to com a imunidade mais baixa, que eu to mais desgastada no trabalho, ela aflora mais. Mas não tem nada comprovado ainda. Sobre enfrentar a pandemia, foi principalmente porque meu marido tinha outra atividade e ele fez o sustento da nossa casa, da nossa família, senão eu não teria, não estaria nessa área mais, com certeza. Mas, outra questão foi ter trago o escritório para dentro de casa, ter feito como home office. (Entrevistado 1)

A entrevistada 1, por mais que não seja comprovado, acredita que desenvolveu problemas de saúde por conta da pandemia, a dermatite crônica que faz a boca da mesma estourar. A incerteza de quando poderia voltar a trabalhar fez com que a preocupação tomasse conta e o que a ajudou a se manter no mercado de trabalho foi o trabalho do marido – que trabalhava em outra área – e levar o escritório para a parte de cima da casa, onde se manteve instalado.

Então, a pandemia ela foi prejudicial para essa parte de eventos e turismo no geral, né? Porque o turismo ele lida com pessoas físicas, ele lida com o presencial. Durante a pandemia obviamente não existia presencial porque todo mundo tinha que ficar em casa ali, sem poder sair então a pandemia porque o turismo foi muito pesada. Só que assim que liberou, é... para que as pessoas pudessem viajar e fazer festa de novo, a gente teve essa represa ali né muito grande durante a pandemia então todos os eventos que ficaram represados da pandemia vieram de uma vez. Todo mundo queria sair de casa, então tipo assim, as lotações nos hotéis e pousadas era muito grande, a procura também era muito grande, porque todo mundo ficou ali um ano um ano e meio quase praticamente dentro de casa sem ter muito o que fazer, então quando liberou o pessoal 'tava' com aquela ânsia realmente ter algo para fazer. Então a pandemia ela foi muito prejudicial durante mas depois ela trouxe os benefícios foi justamente esse aumento, essa procura muito grande para eventos, para a questão de

hospedagem, do turismo em si. A pandemia não me desenvolveu problema mental (risos), eu usei ela realmente para descansar. Mas eu moro 'num' lugar de 2.500 habitantes onde pandemia ou não pandemia não mudou muita coisa durante a pandemia nossa cidade continuou aqui do mesmo jeito então para mim a minha rotina do dia a dia não teve grandes alterações. Porém, a parte financeira foi bem prejudicial. (Entrevistado 2)

Diferente de outras pessoas e por mais que o entrevistado 2 cite problemas financeiros desenvolvidos pela pandemia e o quanto ela foi prejudicial para o turismo, ele usou esse tempo para descansar e devido a isso não foi afetado. Ele cita que mora em uma cidade pequena e lá as coisas praticamente não mudaram.

Nossa, a pandemia foi algo assustador. Ela afetou de vários aspectos, né? Além, é... eu falo num tudo, né? Que eu acabo trabalhando dentro da empresa que tem um número muito grande colaboradores e que emprega muitas pessoas também de freelancer. Então assim é ela ela foi extremamente pesada porque além da falta de lidar com algo que ninguém planejava e foi muito longo prazo, é no caso nosso pessoalmente que tem uma empresa que tá em várias regiões mas também é centrado numa cidade do interior eu não tinha percepção de tantas pessoas que dependia daquele, daquele evento, daquele serviço tentar a família. Então logo no início da pandemia eu recebia dezenas e dezenas de mensagens de pessoas sem saber o que fazer. Porque dependia daquele recurso para fazer o básico, tá? Então foi uma das situações mais complexas que nós enfrentamos, tomamos várias medidas para poder minimizar a situação, depois veio até as medidas do governo que vem ajudar e aí essa dimensão ela foi mais abrangente, porque como a gente trabalha em cidade muito grande, eu recebia às vezes mensagens de pessoas em São Paulo, é, no Rio que trabalhava com a gente no meio né?! (Entrevistado 3)

Através de um grande relato, o entrevistado 3 conta o que vivenciou na pandemia. Primeiramente ele fala do quão assustador foi esse período, tanto para o trabalho, quanto para a vida pessoal. Preocupações surgiam a cada dia e o medo tomou conta de bilhões de pessoas, pois era um cenário onde um ente querido poderia contrair a doença e partir a qualquer momento.

Como a gente trabalha numa área muito grande, trabalha, no estado do Rio, em Juiz de Fora, BH, Ouro Preto, Barbacena, Lavras. Então é uma área muito grande, e tem contato muito grande. A gente não tem contato somente com quem atua no Buffet, a gente atua com quem monta, com quem desmonta, com quem faz show e muito mais. E eu percebi assim, muita gente passando bastante dificuldade, pessoas em São Paulo pedindo para poder fazer um depósito para comprar uma cesta básica. E aí assim, a gente buscou várias alternativas para tentar minimizar dentro das possibilidades, porque foi pesado para todo mundo mas que dependendo de uma pessoa ou outra estava mais consolidado,

mas era algo que ninguém esperava e veio uma situação muito complexa né? (Entrevistado 3)

Várias pessoas que utilizavam essa área para ter seu ganho e assim conseguir sustentar a família se viram em uma situação de desespero e o procuraram pedindo ajuda. Segundo a revista Veja (2021) o número de desempregados na pandemia chegou à margem dos 15 milhões.

E aí o que nós planejamos muito que afetou muito, que afetou muito, no caso meu muito é manter o equilíbrio, a motivação da nossa equipe, da nossa equipe gestora mesmo de todo mundo, recebeu um feedback muito positivo, das pessoas falarem assim “nossa, quando ninguém tava acreditando que seria possível, você tava aqui trazendo os números, trazendo informação”, que eu tinha que fazer essa rede, fazer contato com cliente, contato com cerimonial, é... é... cliente que tava planejado, casado, para casar, porque casar e queria tirar. Então foi uma pressão muito grande porque vinha de colaboradores, vinha de fornecedores, vinha de clientes, todo mundo frustrado, aquela pessoa já tava três anos planejando o casamento, cinco anos planejando a formatura e aquela incerteza. Então gerou uma pressão muito grande, é... eu pelo que eu recebi de informação mesmo da minha diretoria, das pessoas que vivem comigo, que eles acham como que eu consegui administrar muito essa pressão, mas com intuito de que? De voltar e colocar tudo para andar de novo, gerar emprego, gerar renda, então essa foi a vivência né?! O impacto, eu cuidava muito da questão da atividade física, que eu sempre gosto, me ajudou muito. Minha de rotina, ver filme, ler livro, mas sempre tirando algumas horas por dia para fazer contato, pra tá sempre conversando com alguém do segmento né? Pra... buscando uma luz no fundo do túnel (risos), então foi mais ou menos assim, mas afetou, foi muito pesado. (Entrevistado 3)

Além de ajudar os colaboradores com cestas básicas, ele conta sobre a pressão que sofreu tanto dos fornecedores quanto dos clientes, que ansiosos ficavam

Não, eu, em tese né, nessas questões, eu... não, não me afetou só em base assim de a gente tem que atender muitas pessoas e determinado momento falar assim “olha, também tem que administrar essa situação”, mas eu, pessoa física, dessa natureza eu não tive nenhum problema. Mas eu convivi com inúmeras pessoas, inúmeras pessoas que tiveram problemas assim pesadíssimos em todos os aspectos e inclusive muito até em aspecto psicológico. Aonde que nós até desenhamos um retorno da atividade com as pessoas, com comportamento diferente e a gente até foi surpreso que o comportamento foi um pouco contrário que a gente imaginava. Então a gente conviveu com toda essa situação, imaginava as pessoas mais próximas, é planejando mais do que a gente percebeu que as pessoas não tinham, é... assim, boa parte das pessoas elas não tinha muito preparo para uma situação que a

gente sabe que pode acontecer. Mesmo sem pandemia amanhã ou depois você pode ser surpreendido com a necessidade, de talvez uma reserva ou alguma coisa assim, né. E a gente convive com essas pessoas no dia a dia, a gente percebeu às vezes falta de visão, falta de planejamento do que muitas vezes a gente está no meio, enxerga algumas oportunidades e ele deixa de ocupar essa oportunidade por outros motivos, que a gente tem tem que é normal né, sobre se divertir e tudo mais. Mas é... a gente que trabalha até tecnicamente com a parte da gestão acha que é importante ter o pé no chão, planejar, porque alguns imprevistos acontecem e é importante você estar aí preparado. (Entrevistado 3)

A situação dele não foi afetada pelo tempo que ficou em casa, devido a um planejamento financeiro que realizou. Porém, por ter contato com vários colaboradores que trabalham pela empresa dele como freelancer em eventos, visualizou uma situação muito complexa, delicada e triste, tanto financeiramente quanto psicologicamente.

Nossa, assim, demais né? Porque primeiro cancelou tudo né? A gente né, mesmo não estando diretamente mais, né, dentro assim de uma empresa, todos os eventos que tinha, porque você, primeiro financeiro né? Porque você contava com aquilo para sobreviver e aí de repente você não tem aquela renda mais. Também desgaste com as pessoas porque você tá trabalhando ali com sonhos, desgaste eu falo no sentido assim, as pessoas estão frustradas, né, você assim, pode ir levando ali com jogo de cintura, mas tem uma hora que você não o que fazer. Foi uma coisa que pegou todo mundo de surpresa, a gente achou que ia ficar 30 dias isolados e ficamos 2 anos. Então, mentalmente, né? (Entrevistado 4)

A área de eventos foi uma das mais afetadas pela pandemia. Pela questão dos eventos envolverem pessoas e aglomerações, todos eles tiveram de ser adiados ou cancelados, como relata a entrevistada 4.

Psicologicamente porque você acaba ficando, você fica sensível ao outro, porque você tá trabalhando, vou realizar seu evento, você está frustrado, você tá chateado, como ser humano a gente também acolhe isso né? Sente junto. Lado financeiro, ver várias pessoas na área que ficaram realmente falidas, né? Muitas até mudaram de profissão, desistiram de continuar porque tinham que sobreviver, a gente não teve esse apoio direto do governo igual outras áreas tiveram né? Por que? Um dos pontos que eu acho também é pela falta de formalidade, né? (Entrevistado 4)

Eu acho assim, às vezes até essa área injusta, porque igual você. Você está estudando, está se preparando para estar na área e vai concorrer com pessoas que não se preparam. Porque não precisa ter formação e eu acho que precisava ter essa formação. Você vai

trabalhar com eventos? Tem que ser formado na área, de eventos, de turismo, seja o que for, para valorizar o profissional. Aí vem o lado financeiro, você não é engenheira, não existe engenheiro sem formação, né? Mas existe um organizador de eventos sem formação. Aí vem preço injusto, qualidade de trabalho que não é a mesma... Só que é o que eu te falei, as pessoas não valorizam o serviço porque não é formalizado, né? Esse é meu ponto de vista. (Entrevistado 4)

Ela aproveita para expressar sua opinião a respeito da profissão ainda nessa pergunta, trazendo a questão da área não precisar de formação, fazendo com que qualquer pessoa possa trabalhar na área. Após a pandemia vem crescendo cada vez mais o número de empresas destinadas à organização de eventos e muitas vezes, por não possuir a formação em turismo e por estar começando na área, cobra um preço menor para atrair a clientela. Esse fato implica diretamente na vida daqueles organizadores já consolidados no mercado, mas que precisam se reestruturar após esse período pandêmico.

Financeiro é... porque eu tive apoio do meu marido que arcou com as, com as contas da casa básica, né, digamos assim. Mas pra mim, sim, porque eu trabalhava com aquilo, contava com aquele dinheiro e ele me fez falta. Mental sim, porque a gente ficou pensando que que ia ser, a gente não tinha uma luz no fim do túnel, né? Como que as coisas iam voltar e elas mudaram né? Por mais que os eventos físicos eles acontecem, mas mudou o planejamento hoje né? Assim, o mundo tá mudando em função da pandemia, a questão do home office, de... é bom por um lado, mas eu acho que a gente, ser humano, principalmente em evento, a gente precisa do toque, sabe? A gente precisa do olho no olho, de tá perto, faz diferença. A gente tá conversando aqui virtualmente é bom, mas quando cê tá perto cê sente o calor humano da pessoa, o cheiro, é... o toque, e isso 'pra' eventos principalmente até pra gente ter uma empatia eu acho que faz muita falta, sabe? Para confiar, para você confiar no meu trabalho, você não me conhece, você me contratou para fazer um evento para você, você tem uma indicação. Como que eu vou te mostrar que eu sou capaz? Te dou um retorno né? Te mostrando projetos, ok. Mas quando a gente tá perto eu acho que a gente consegue ver isso de uma maneira muito mais nítida e aí eu acho que essa distância foi ruim. Pode ser que com o tempo eu mude de ideia, mas hoje, eu gosto de estar com gente, eu gosto de olho no olho, eu acho que faz diferença. (Entrevistado 4)

Ela ainda cita a questão de problemas psicológicos desenvolvidos, além de problemas financeiros. A entrevistada, assim como a número 1, ressalta que só conseguiu se manter devido ao trabalho do marido, que trabalha em outra área. Outro ponto interessante destacado por ela é o fato de prezar por esse contato com o cliente, principalmente em um mercado tão delicado que é o de eventos. Para

que você entenda seu cliente e passe a segurança necessária para ele, encontrar pessoalmente é a melhor saída.

Então, sobre problemas, eu já tinha ansiedade e na pandemia eu desenvolvi, é... e um pouquinho de toque, eu tinha, com questões de limpeza, mas na pandemia eu meio que surtei em questão a isso. A limpeza e a ansiedade, então... até hoje eu tenho meio que esse toque que todo lugar que eu chego, eu chego em casa, eu preciso lavar a mão, preciso lavar a mão e todos os objetos que estive em contato com a rua. Eu tive, eu fiquei com esse pouquinho de toque e... ansiedade muito exagerada com... é... que o outro vai pensar, porque a gente ficou quase dois anos sem contato físico quase nenhum. (Entrevistado 5)

O entrevistado 5 relatou que problemas psicológicos pioraram por conta da pandemia e isso consiste na vida até os dias atuais. Pelo perigo de contrair a doença com superfícies, produtos e afins contaminados, ela desenvolveu um toque de limpeza onde não consegue mais chegar em casa e deixar de lavar tudo que veio da rua.

Por mais que seja possível ver que existe um meio termo entre pessoas que conseguiram enfrentar a pandemia de forma tranquila, a maior parte cita o problema financeiro, por mais que não tenha sofrido diretamente com isso. Várias empresas acabaram fechando exatamente por não ter uma certificação de retorno. Outras, que conseguiram se manter por n motivos, se redobram para trabalhar, principalmente em eventos que já haviam sido pagos e tiveram de ser adiados.

Os problemas mentais foram constantes em várias pessoas. Cada uma sofreu de uma forma, outras mais que as demais, porém, é notório que para que a pandemia fosse enfrentada as pessoas tiveram de ser fortes e acreditar que teriam um amanhã melhor.

3.5- A conscientização e o uso de estratégias defensivas pelos trabalhadores para melhorar sua qualidade de vida.

Nesta parte do estudo, foram feitas perguntas aos trabalhadores com o intuito de descobrir se eles entendiam que doenças poderiam ser desenvolvidas pelo trabalho e se conheciam e utilizavam estratégias defensivas para maximizar sua qualidade de vida.

Desta forma, foram feitas três perguntas: como o trabalho poderia afetar a saúde de cada um; se tinham conhecimento de doenças causadas pelo trabalho e a que atribuíam as causas e por fim se utilizavam de alguma estratégia defensiva.

Em primeira instância, da maneira que o trabalho poderia afetar a saúde do trabalhador do setor de eventos, foi visto que o desgaste, seja mental ou físico, é o fator mais citado nas falas, como será visto a seguir. Porém, outros fatores importantes aparecem.

O entrevistado 1 diz que “o desgaste de estar tudo pronto naquele dia sem deixar nada passar” faz com que o psicológico sofra consequências por conta da pressão e dos fatores que podem acontecer antes do evento. Um organizador de eventos trabalha constantemente antes do evento acontecer para que, ao chegar o grande dia, tudo esteja pronto e funcionando da maneira correta.

Ao ser questionado, o entrevistado 2 volta a citar a questão da expectativa do cliente.

Volto a dizer nessa questão da expectativa. O cansaço mental na área que eu trabalho é muito grande, né? Até que o físico, digo, na área que eu trabalho não seria. O local que eu trabalho me prejudica um pouco, mas a minha profissão tem um cansaço mental muito grande. Você trabalhar com a organização de um evento, por exemplo, você tem que lidar constantemente com a gestão de equipe, com a gestão do evento, com a gestão dos fornecedores, com a gestão no qual você está fazendo e quando você lida com tudo isso ao mesmo tempo, você lida automaticamente com todos os problemas que isso pode te trazer.

Então o cansaço mental ‘tá’ muito ligado ao quanto você vai conseguir suportar de carga. Se você é uma pessoa que tem facilidade ‘pra’ aguentar uma carga de pressão psicológica grande, seu psicológico vai suportar durante muito tempo. Mas se você não é suscetível a esta carga, essa área ela te prejudica bastante porque realmente é uma área que requer muita atenção, muita cautela e um preparo muito bom do que você pode ou não conseguir carregar. Porque é muito cansativo mentalmente você ‘tá’ ali pensando em vários pontos, saídas e alternativas, planos, então realmente o cansaço mental é muito grande. (Entrevistado 2)

Ele atribui a principal causa ao desgaste psicológico. Para ele, ter que lidar com o sonho do cliente é um peso que o fornecedor carrega e que se não conseguir suportar uma grande carga, será afetado instantaneamente.

Outro fator que também afeta a saúde do trabalhador dessa área é o estresse. Por ter que fazer várias coisas em curto prazo e ter que lidar com outros fornecedores e situações de conflito, o indivíduo pode ficar estressado, como ressalta o entrevistado 3.

Sim, a minha história com meu trabalho ela é muito interessante porque eu identifiquei vários fatores que tinham que ser feitos para eu atingir um objetivo. E aí quando eu comecei a enxergar oportunidades nesse meio mesmo, eu sempre na internet, fazendo

pesquisa, eu identifiquei que o profissional que é coordenador, planejador de eventos, é uma das, é na época era uma das 10 profissões que mais promissora, mas também que geraria mais estresse. Era muito comparado a policial, a bombeiro, a médico, a esses profissional que lida com algo muito sensível, então eu comecei a cuidar de como fazer para eliminar esses fatores, porque é... certamente o estresse, o insucesso, a falta de controle ia afetar muito essa parte psicológica. E aí eu comecei realmente buscar vários meios para estar eliminando isso. (Entrevistado 3)

Ele ainda cita que através de pesquisas descobriu que por mais que fosse uma área de várias oportunidades, era comparada ao estresse de um profissional que lida com situações muito delicadas. Portanto, resolveu ir atrás de soluções para que pudesse enfrentar todas as dificuldades que surgissem e não se afetasse tanto com os acontecimentos.

Exatamente por ser uma área muito delicada e ter que lidar com sonhos de pessoas que o fornecedor acaba possuindo contato por muito tempo, afinal um evento demanda tempo para ser organizado, muitos trabalhadores acabam acolhendo seu cliente, criando laços e vivendo o sonho com o mesmo.

Dessa forma, muitas pessoas acabam se envolvendo e levando os problemas e preocupações para casa, pois querem que tudo saia conforme o planejado e o sonho daquela pessoa seja realizado.

Ai, em várias formas. Essa questão por exemplo da entrega, no meu caso, eu as vezes fico muito envolvida e não consigo separar o tempo que eu tô dedicando a ele no trabalho eu trago ele pra casa, através de pensamentos. Do nada vem aquilo na cabeça, então você às vezes acaba deixando de fazer alguma coisa com a família para “ai, lembrei disso agora, vou fazer”, para mexer, então é, principalmente quando é um evento que tem muita coisa atípica e não depende só de você, igual, por exemplo, clima, igual o clima não depende da gente, né? São Pedro não ouve a gente toda hora, então mexe muito com o emocional, com o psicológico, então a gente fica, é, eu, por exemplo, fico meio acelerada e aí traz dor de cabeça, traz as vezes até algum desconforto no corpo mesmo por causa do estresse que a gente carrega. A gente carrega muita cobrança também, porque tem toda essa parte bonita da realização, mas tem a parte da cobrança o tempo todo, de todos os lados, né? Da gente como profissional, do seu cliente, dos seus parceiros, então você quer que aquilo aconteça da melhor maneira possível e isso traz sim um desgaste físico e um desgaste emocional muito grande, principalmente quando a gente trabalha com a pressão. Mas, às vezes, tem caso que você precisa até de uma orientação médica mesmo, de uma ajuda, para... o certo era a gente desvincular né? To trabalhando, vou pra casa, mas não é assim na vida real (risos). (Entrevistado 4)

Existem situações que fogem do controle do organizador de eventos, como constam em contratos, os “motivos de força maior”. Segundo o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, o TJDF (2014), “os casos de força maior seriam os fatos humanos ou naturais, que podem até ser previstos, mas da mesma maneira não podem ser impedidos; por exemplo, os fenômenos da natureza, tais como tempestades, furacões, raios, etc ou fatos humanos como guerras, revoluções, e outros.” A pandemia também se encaixa em motivos de força maior.

Como citado pela entrevistada 4, quando o trabalhador se envolve demais, mesmo sabendo e entendendo essas situações, é afetado como se não soubesse. Uma chuva pode fazer com que o colaborador que já estava totalmente preparado fique ansioso, nervoso e com o psicológico abalado.

Além do psicológico é importante ressaltar o desgaste físico, devido a vários fatores, entre eles o trabalhador passar mais de 8h em pé.

Nossa, de várias formas. O cansaço, porque a gente trabalha no dia do evento, a gente trabalha fisicamente, né? Então... a gente tem cansaço físico, porque a gente fica o tempo todo em pé e eu acho que o principal é o mental. Porque tem uma pressão gigantesca em cima de você, você não pode deixar que aquilo saia errado ou minimamente não de acordo com a expectativa do outro e a expectativa do outro é muito difícil de alcançar, quase nunca alcançável né? Porque a gente não sabe o que o outro pensa, o que o outro quer. Até ele passar isso pra gente já interrompeu sua comunicação, você já tá frustrado, o cliente também já tá frustrado. você gasta sua saúde mental, no evento a física e acaba que você fica totalmente destruído mentalmente, fisicamente. Às vezes, na maioria das vezes, é muito bom porque o cliente fica feliz, você entrega um evento pra ele, mas também tem aqueles que têm a expectativa muito alta em cima de você e em cima daquele próprio evento, sendo que ele não investiu o tanto que a expectativa dele vai, sabe? E é muito importante isso também, investimento. É... é muito difícil a pessoa entender que aquele investimento é só até ali que ele vai e... não, talvez não dê para suprir as necessidades dele, a expectativa. (Entrevistado 5).

Como ressaltado pelo entrevistado 5, por mais que o organizador faça tudo corretamente para o dia do evento, existem fatores que interferem e por isso podem gerar um desgaste, como, por exemplo, a expectativa do outro. Muitas vezes, um cliente vê um outro evento e quer que ele seja da mesma forma, porém, não quer ou não pode gastar o mesmo que o outro cliente gastou. Dessa forma, o evento não acontece da mesma maneira, mas ele não entende o porquê e fica frustrado.

Ou seja, é visto que existem várias situações que podem afetar a saúde do trabalhador de eventos e que os trabalhadores têm consciência que ela pode ser afetada por várias situações.

Uma das maneiras de minimizar os efeitos causados por essas situações é fazer uso das estratégias defensivas. Por isso, foi perguntado aos trabalhadores se eles utilizavam alguma e a resposta foi positiva. 100% dos entrevistados encontraram alguma maneira de descarregar as emoções em atividades, independente de sua natureza.

A entrevistada 1 utiliza de atividades físicas para poder minimizar os efeitos causados pelo trabalho. “Eu faço caminhada, faço pilates, tudo para extravasar a energia”. Diferentemente do entrevistado 2, que além de escutar música clássica antes de dormir todos os dias, utiliza de mecanismos para conseguir lidar de forma mais tranquila com sua rotina profissional.

Olha, depois de tanto tempo trabalhando, a gente começa a ter mecanismos. Que é... eu coloco três pontos que todo mundo que me pergunta eu sempre coloco. Primeiro, quando você tem um problema é não focar no problema, você foca na solução. O problema ele já existe, então se você fica o tempo inteiro pensando no problema, é... sua cabeça cansa, seu corpo cansa e você não acha uma solução. Então se você tem um problema é sempre pensar na solução e se você não tem uma solução, resolvido está. Se o problema não tem solução, ele está resolvido. Isso é uma coisa que me ajuda bastante.

A segunda é estar sempre preparado. É... nessa área que eu trabalho eu aprendi que estar pronto e saber que você lida com pessoas automaticamente você sabe que vão ter contratemplos então a gente sempre tem que estar preparado, isso de não ser pego de surpresa descansa muito a gente. E uma coisa que eu faço também, mas é um pouco mais pessoal, é realmente quando eu não estou no serviço é tentar ao máximo me desligar do serviço. Eu tento não ficar pensando no que eu devia ter feito. Então, isso tudo junta na questão de otimização de tempo. Se você trabalha 8h por dia você tem que fazer tudo que tem pra fazer nessas oito horas. Eu me dedico ao máximo dentro dessas 8h para depois quando eu sair do meu serviço eu não ter que me dedicar em hora extra, digamos assim né? Porque isso otimiza muito nossa vida porque essa área de eventos, turismo em geral, ela precisa de muito tempo. Então quanto mais você administrar seu tempo, melhor você consegue chegar onde ‘cê’ quer, com menos desgaste. (Entrevistado 2)

Já o entrevistado 3 considera que a melhor estratégia defensiva é o planejamento, seja na vida pessoal ou profissional. Além disso, ele ainda faz algumas atividades e tenta dormir por um período maior a fim de regular seu sono que, muitas vezes, é atrapalhado pela rotina dos eventos

O planejamento, o controle até da minhas rotinas do dia a dia, por exemplo, eu trabalho muito à noite final de semana, mas dormir um período durante a semana maior, atividade física, alimentação e principalmente trabalhar equipe para entender tudo que tá acontecendo e assumir mais responsabilidade para a gente não dividir alguma responsabilidade com algum membro da equipe que não esteja preparado, porque se você tiver uma equipe é... sem preparo, sem controle, a equipe vai ficar estressado e vai passar automaticamente para gente. Então de um modo geral é dessa forma que eu vejo com planejamento, com controle, e é pra gente poder eliminar esse estresse, esses problemas mental e também a gente preocupa muito com as questões físicas da equipe também. (Entrevistado 3)

A quarta entrevistada procura se tranquilizar reforçando a ela mesma que fez tudo o que era possível para que aquele evento acontecesse. Outro fator é sair para distrair após um dia carregado de afazeres.

Depois que as coisas passam é esfriar minha cabeça, saber que eu fiz o melhor que eu pude, né? Que tava dentro do meu alcance e penso na família, nas pessoas que dependem de mim, na minha saúde mesmo física que eu preciso continuar trabalhando, seguindo em frente, as vezes eu busco até... assim, uma coisa minha né? Sair de um momento muito estressante e ah, vamo relaxar, de uma certa forma, sair, distrair mesmo, né? Tomar uma cerveja pra gente também, é... passar isso ajuda um pouco, distrair, ter uma vida social, fazer alguma coisa pra ajudar a relaxar. (Entrevistada 4)

Buscando ajuda psicológica e saindo com os amigos, a entrevistada 5 utiliza também a música para acalmar. Segundo ela, isso ajuda até mesmo durante o trabalho, quando sente que a produção decaiu.

Mas eu to procurando fazer controle psicológico porque preciso falar isso pra alguém que não esteja inserido no meu meio, né? Acho isso muito importante. E não levar, eu tento não levar pro pessoal. Ver que aquilo não é com você, entendeu? É expectativa dela, que ela tem que saber lidar com isso. E também ver que às vezes as pessoas não tão bem, sabe? E ela desconta em você. Às vezes dá pra relevar? Da. Às vezes a gente leva? Na maioria das vezes sim (risos). Quase sempre. É difícil, afeta mesmo, de você se sentir um lixo. Cê chora o dia inteiro, fica até 21h trabalhando pra... pra... suprir expectativas, ai, é isso. Eu leio muito, muito, muito mesmo. É, qualquer tipo de livro. Eu leio, é... festas, porque eu moro em Ouro Preto, universitária e é isso, acho que no momento é isso. E música, sou muito regrada a música. Até mesmo, algumas vezes no trabalho que eu vejo que eu to muito... desfocada, que eu preciso voltar, principalmente fazendo lista (de convidados), que eu preciso focar naquilo ali, uma música sempre ajuda. (Entrevistada 5)

A fim de identificar se, além do desgaste citado, eles tinham conhecimento que essa área também pode sofrer com doenças causadas pelo trabalho, foi questionado quais doenças causadas eles conheciam e a que atribuíam as causas.

É... eu tenho conhecimento de LER, né? Que é uma doença para essa área que a gente atua, que é o escritório, que é muito comum. E também a questão da ansiedade, agora na pandemia ficou muito claro né? Então ela afeta todo mundo, às vezes alguns ficam muito nítidos e outros ficam mais intrínsecos e se manifestam de outras formas, no corpo, na alma, né? (Entrevistado 1)

Um conhecimento por exemplo, até meu mesmo físico, de postura as vezes em questão de computador no caso. Porque o evento, a gente trabalha muito no planejamento, no planejamento hoje a gente tá muito ligado ao computador, a tela, a gente tem desgaste de lesão como LER na mão, né? De teclar muito.

Dor de cabeça por questão de visão por causa da tela em si e o... e também mais eu acho, que o que mais pesa é o psicológico, é a pressão, são as cobranças né? Doença mental, que ela existe sim. A gente precisaria de uma terapia. Acho que todo mundo tinha que fazer uma terapia constante. Mas essas cobranças, essa negatividade que às vezes acontece, mexe muito com o intelectual da gente, então se a gente não cuidar com certeza a gente pode ter sim, transtornos, problemas né, mais graves no futuro. Parece que é besteira mas não é.

Eu acho que na minha opinião, que é sem nenhuma, não sou médica, não sou da área, mas o cansaço mental, ele é pior que o cansaço físico. O cansaço físico você repousa, você tá nova, mas o mental não. Aquilo ali vai ficando, vai te trazendo um monte de coisa né? Você pode ter insônia, pode ter dor de cabeça, né? Um monte de reação nesse sentido, né? Tique, né? Começa a piscar o olho (risos). (Entrevistado 4)

Os entrevistados 1 e 4 citam a questão da síndrome de LER. Segundo a Biblioteca Virtual em Saúde (2009), a Lesão do Esforço Repetitivo, é causada devido a ações repetitivas, postura incorreta e outros fatores. Ou seja, como no pré evento precisa de um trabalho constante no escritório, em frente ao computador, digitando o tempo todo, acaba sendo uma contribuição para que ocorra a lesão.

Outro fator citado pelo entrevistado 4 é a dor de cabeça causada ainda por esse trabalho contínuo em frente ao computador. As vistas doem pelo tempo em frente a tela e isso pode trazer problemas oftalmológicos ao colaborador.

A ansiedade também foi citada pelo entrevistado 1, que ressalta que a mesma pode afetar as pessoas de diferentes maneiras, além de que cada indivíduo vai expressá-la de uma forma, principalmente após a pandemia, que afeta a saúde mental das pessoas.

Ainda falando sobre a saúde mental, na entrevista número 4, a pessoa entrevistada diz que por mais leiga que seja na situação, considera que o cansaço mental é pior que o físico, já que, se o problema não é resolvido, vira uma questão que incomoda o trabalhador que, dependendo da situação, passa a ter problemas psicológicos mais sérios.

Conheço, principalmente na minha profissão. Eu já tive problemas com duas dessas doenças. Eu adquiri no meu serviço pressão alta (risos), eu já cheguei a dar um “pt” digamos assim, trabalhando. Eu tive um princípio de AVC no serviço é... e foi uma fase que eu vi que o que ‘tava’ acarretando aquilo era justamente a minha falta de preparo emocional. Eu não estava dando conta da carga que eu estava recebendo e aquilo me gerava um stress muito grande, que entra naquela segunda pergunta que você me fez. É... então quando eu passei a ter mais calma, cautela e administrar melhor meu tempo, essa questão do stress que é uma doença, ela já não, não, não me afetou tanto mais. (Entrevistado 2)

Como visto anteriormente, o trabalho pode gerar um estresse na vida do trabalhador, em geral. Os organizadores de eventos lidam com uma pressão enorme e com situações que exigem pensamento e ações com rapidez. Segundo o Jornal de Brasília (2022), um estudo divulgado pela revista The Lancet aponta que o estresse causado pelo trabalho pode ser o maior fator de risco de um acidente vascular cerebral (AVC). Um exemplo disso é que o entrevistado 2, um jovem de 24 anos diz que teve um princípio de AVC no trabalho exatamente por conta do estresse, além de ter adquirido pressão alta.

Outro fator citado pelo entrevistado 2 é como a audição é prejudicada devido ao som alto nos eventos. Por lidar constantemente com música alta, o trabalhador pode acabar desenvolvendo um problema. Segundo uma reportagem da Unimed de João Pessoa (2015), a Organização Mundial da Saúde tinha como estimativa que 10% da população possui deficiência auditiva que pode ter sido causada por diversos fatores, incluindo o trabalho.

Outra questão que é um pouco particular da minha área é a questão da audição. Como a gente trabalha constantemente com eventos, eu reparo que a audição ela fica um pouco prejudicada porque é música alta o tempo inteiro, a gente tem que estar constantemente ali próximo a musica, a multidões e isso tudo afeta muito. Isso também é um problema que me acarretou com o tempo, que eu tenho, eu acabei, eu observo que eu tenho muito problema hoje em dia com som alto. Quando eu estou num local com som muito alto eu vejo que canso mais rápido. Então essas são duas. Mas eu conheço colegas meus que tiveram tendinite por causa de serviço, problemas posturais, eu já tive pessoas que... têm crises de ansiedade. Eu conheço um colega meu que trabalhou comigo há

muito tempo que tinha crise de ansiedade justamente por não saber administrar toda aquela carga emocional que a gente recebe durante o evento, porque por exemplo, uma noiva deposita toda carga emocional dela em cima de você, e você tem que saber administrar aquilo. Se você não aprende a administrar, você com o tempo vai desenvolvendo uma ansiedade muito grande, uma compulsividade muito grande e se você não se curar você vai descontando em outras coisas, então... tem muita, muita coisa que pode advir desse serviço em questão de doença mas acho que isso é geral. Hoje em dia tá muito generalizado a pressão que a gente sofre tá muito grande, então não acho que é exclusivo do meu serviço, acho que isso tá um pouco generalizado. (Entrevistado 2)

Além de citar problemas posturais, o entrevistado também coloca em pauta a questão da ansiedade. Ele fala de um colega que teve crise no trabalho devido a pressão que sofreu. Ainda em sua fala, o gerente cultural cita a questão de que isso (pressão) não é um fator exclusivo do seu trabalho, mas sim de uma forma geral.

Tenho, que é aquele síndrome de... ai... não é, eu estudei semestre passado sobre isso. É de cansaço. É... Começa com B (risos), sobre cansaço, eu esqueci. Estafa, né? Mas tem um nome em inglês. Mas é quando você tá, não fisicamente, mas mentalmente cansado da... de fazer a mesma coisa, de... sempre, aquela expectativa não é alcançada, é... e acaba gerando uma doença, eu sei o nome dela que é inglês, só que eu não to lembrando agora, mas é alguma coisa a ver com estafa mesmo, de você estar cansado e não aguentar mais. Burnout o nome, lembrei.

A entrevistada 5 cita a questão da síndrome de Burnout, também conhecida como síndrome de esgotamento profissional, é, segundo o Ministério de Saúde é “um distúrbio emocional com sintomas de exaustão extrema, estresse e esgotamento físico resultante de situações de trabalho desgastante, que demandam muita competitividade ou responsabilidade.” o que acontece constantemente com um profissional da área de eventos.

3.6 - Alternativas e soluções para mitigar os efeitos negativos da atividade do setor de eventos na saúde mental dos profissionais

Ao analisar o conteúdo desse trabalho é visto o quão afetada é a saúde mental dos trabalhadores do setor de eventos. Devido a essa situação é necessário verificar alternativas que impliquem diretamente em soluções que ajudem os colaboradores desse setor.

Por isso, nessa última parte da pesquisa, foi perguntado aos entrevistados se já tiveram algum tipo de conflito (com fornecedor ou cliente) e quais as sugestões de cada um para a melhoria de relações e também sugestões para melhoria do ambiente de trabalho, de forma que contribua para a saúde mental.

Dos cinco entrevistados, três relataram que nunca tiveram problemas com os fornecedores ou clientes. Os entrevistados 1, 3 e 5 ainda ressaltam a importância de evitá-los para não afetar o evento.

Nada que não pudesse ser resolvido ou que tenha causado algum transtorno pro evento não, eu nunca tive um problema que não... não conseguisse ser ultrapassado não, sabe? Problemas, claro, sempre houveram de diversas formas, com diversas pessoas, mas nenhum deles deixou, fez com que o evento deixasse de acontecer. (Entrevistado 1)

A entrevistada 1 relata que, por mais que existam problemas que não possam ser evitados, é extremamente importante que sejam resolvidos de forma que não atrapalhem o acontecimento do evento.

Segundo o entrevistado 3, é necessário que todos os colaboradores entendam que tudo o que foi contratado deve ser executado. Dessa forma, a chance de haver conflitos diminui.

Não. Nunca tive. É até uma situação muito importante, quando eu entrei no mercado, é... eu deparava com muita situação do pessoal falar assim “nossa, tal cliente é muito chato, tal fornecedor é isso, colaborador”, eu nunca tive problema. Eu sou muito claro com todo mundo que trabalha com a gente, e eu coloco sempre assim, o que o cliente colocou, que ele contratou, tem que ser executado e vamos trabalhar para ser executado. (Entrevistado 3)

Outro fator que ele cita é a questão daquilo que acredita ser o principal divisor de águas dentro de uma profissão, de uma empresa: o respeito. É indispensável que você trate todos com o mesmo nível dele, seja cliente, fornecedor ou colaborador.

Então se a gente entrega o serviço dentro da expectativa, ou superior, a expectativa do cliente, porque se a gente vai dentro da expectativa a gente supera, porque ele não sabe muito o limite da gente né? Então, eu nunca tive problema dessa natureza, sempre muito respeitosos, muito tranquilo, nunca tive problema com nenhum desse setor. E é a mesma questão né? A gente que trabalha dentro do sistema de gestão a gente sabe que a gente tem que tratar tanto o cliente interno, o cliente externo, os fornecedores, os parceiros, com o mesmo profissionalismo. Então se você trata todo mundo assim nós nunca tivemos problemas com essa natureza. (Entrevistado 3)

A entrevistada 5 relata que nunca teve conflitos. “Não. Não que eu não queira (risos), mas... eu tento, eu evito ao máximo e... e eu sempre desvio para que esses conflitos não aconteçam porque eu acho que não é bom para nenhum dos lados.”, ou seja, por mais que já teve vontade de discutir com outras pessoas, prefere retrair e manter a calma, pois ele pode atrapalhar os dois lados e ainda causar um problema para o evento em si.

Já os entrevistados 2 e 4 relatam que já tiveram muitos conflitos, independente da natureza da relação. O entrevistado 2 relata que já passou por diversos. “Vários (risos), constantemente (risos), isso é mais do que normal.” Assim como a entrevistada 4, que cita o porquê deles acontecerem.

Nossa, muitos (risos). A questão dos fornecedores às vezes de não honrar aquilo que ele prometeu, porque você prometer uma coisa no papel é muito fácil, né? Aí é a questão que eu te falei, da, do que eu acho, hoje eu tenho uma visão muito maior disso, da injustiça por exemplo, do fornecedor que ele é profissional, que ele é regularizado e do fornecedor que ele não é regularizado, por exemplo. Um decorador, ele tem a empresa dele, ele paga os impostos, ele compra as flores e um outro lá que acha que pode pegar ali, comprar as rosas e fazer o arranjo não vai entregar o mesmo trabalho, né? Então, mas, pra vender ele vai. Principalmente na área de formatura a gente tinha muito isso, a pessoa dava o preço lá embaixo e quando ia entregar o serviço não era aquilo né? (Entrevistada 4)

O que chama atenção em suas falas é a questão que os dois, ao relatar dos conflitos, começam a rir em suas falas. Nas duas situações, no momento da entrevista foi visto que o riso não é de felicidade e sim, talvez, de um certo nervosismo, fazendo com que possa deduzir que esse nervosismo vem por terem sido situações desconfortáveis.

Devido a essa situação, onde é notável que o setor possui vários conflitos, foi questionado aos entrevistados quais as sugestões de melhoria quanto a relações, seja com fornecedores ou clientes.

As entrevistadas 1 e 4 ressaltaram a importância de ter tudo por escrito. Ou seja, tudo aquilo que for conversado, seja por telefone ou pessoalmente precisa ser documentado através de um e-mail ou mensagem, confirmando o que aconteceu.

Sobre sugestões, é documentar tudo. Eu acho que isso que faz nosso trabalho não ter tantos problemas e às vezes quando tem a gente consegue resolver porque a gente tem tudo documentado. Seja por email, por ‘zap’, de alguma forma você tem que ter tudo documentado do que ficou combinado para você não ter problema no dia. (Entrevistada 1)

Então, uma coisa que eu sempre falo, sempre, leva isso pra sua vida. Escreve, anota, contrato tem que tá timitim por timitim lá no papel. Porque eu já fiz isso há muito tempo atrás, quando a gente começou a fazer, de boca, sabe? “Não, vou fazer isso, pode contar com isso no dia do seu evento”, eu contratei por exemplo, quatro arranjos de flores. Só que no meu contrato está dois e você me prometeu mais dois, pra daqui a dois anos. Cê vai lembrar? Não vai. Onde que a gente vai ter isso? No papel, escrito. (Entrevistada 4)

A entrevistada 4 ainda cita, assim como o 3, a questão da importância de ter um planejamento. Quando se planeja um evento com calma, cuidado e atenção, a chance de ter problemas e conseqüentemente conflitos é menor.

Por isso que eu te falei do planejamento, o planejamento é mais importante as vezes do que a execução. Se você planeja bem, no dia às vezes você nem precisa de estar lá, se você tem uma equipe preparada para fazer o evento, entendeu? Porque você já sabe tudo que é necessário para o evento acontecer, ne? (Entrevistada 4)

Eu sempre falo que o planejamento, você tem que identificar possíveis problemas e você tendo uma experiência você identifica aquele possível problema e elimina. Então se você vai ter um fornecedor você tem que conhecer aquele fornecedor, a capacidade dele te atender, o comprometimento dele... é... a mesma coisa são com colaboradores, então assim, o planejamento é tudo. Eu falo muito isso, é... dentro da equipe que eu trabalho com um número muito grande de pessoas, eu procuro avaliar muito bem eles, antes de contratá-los para trabalhar com a gente. Antes do evento deixar claro como é que a gente trabalha e eventualmente se alguma coisa fugir do planejamento a gente toma uma decisão tranquilo onde todos estão cientes e aí todos apoiam. Tem que tomar muito cuidado, às vezes trabalha com duzentas pessoas e você percebe que, como se diz, as classes são muito unidas. Então se você tomar uma decisão que não seja muita clara e que aquela classe, aquele grupo rejeita, você não consegue atingir o resultado. Então no nosso caso a gente deixa bem claro o que esperamos, o benefício que eles vão ter e em caso de algo fugir a gente tem toda liberdade de tomar a decisão tranquila de maneira discreta. E quando é o caso disso, que é muito raro, a equipe toda apoia. (Entrevistado 3)

Para o entrevistado 2, a melhor forma de melhorar essas relações é possuindo respeito. Para ele, os conflitos surgem por conta dos interesses e que para evitá-los é saber dizer não com embasamento. O fato de você explicar ao fornecedor ou ao cliente o porquê de não conseguir fazer algo, diminui a chance da situação perder o controle.

Toda vez que alguém me pergunta de sugestão de melhoria, eu devolvo a pergunta mas já com a resposta. Como você gostaria de ser tratado? Então é simples, não faça com o outro o que você não quer que faça com você. Então para você ter uma relação bacana com todo mundo, uma relação respeitosa parte justamente disso, não faça com o outro aquilo que você não quer que seja feito com você e respeito. Respeito acima de qualquer coisa. (Entrevistado 2)

O cliente, por muitas vezes achar que está sempre na razão, acaba colocando uma pressão no fornecedor. Em algumas situações, o colaborador pode ceder em alguns momentos e fazer aquilo que não foi contratado. Porém, existem aqueles que mostram o que foi contratado, alegando que farão apenas o que estão ali para fazer, fato que pode estressar o cliente e conseqüentemente o fornecedor.

E com o cliente também. Às vezes o cliente não está satisfeito com você ou ele te cobra, clientes também contratou com você tal coisa, mas depois ele começa a te cobrar coisas que ele quer além e não te contratou, mas ele acha, ele acha que tem a razão, então vai te trazendo, né, dor de cabeça, pensamentos diferentes, mas aí a gente tem que ter jogo de cintura pra ir levando. E a gente só aprende fazendo, não tem jeito. Já errei muito no início principalmente, que a gente não tinha muita maldade, erro ainda hoje em dia porque a gente é humano, o erro nos torna humanos, mas a gente erra com maturidade, aí aprende a ter jogo de cintura (risos). (Entrevistada 4)

Por isso é extremamente importante a comunicação. Saber ouvir, conversar e explicar muitas vezes é a chave para a melhoria das relações e para que conflitos sejam evitados, como citam as entrevistadas 4 e 5.

É saber ouvir primeiro, principalmente o cliente, o que ele quer pra você depois fazer sua proposta. Oferecer 'pra' ele seu serviço. A gente tem uma ideia, mas cada um é diferente, as pessoas não são iguais, nós não somos iguais. Então saber ouvir, planejar, fazer um bom planejamento né? E dos fornecedores, principalmente contar com comprometimento porque às vezes as pessoas não são comprometidas, as pessoas querem ganhar dinheiro mas não querem fazer o serviço, né? Não é uma regra mas acontece bastante e ter sempre tudo que você for fazer, tanto com o cliente, quanto com o seu fornecedor, ter um contrato escrito, detalhadamente porque na hora que tiver alguma controversa, você vai se recorrer ao seu contrato, tá aqui, não foi isso que a gente combinou. Porque tem pessoas que se comprometem só com a fala, mas a grande maioria não. Então acho que o comprometimento e honrar aquilo que a gente, o acordo, né? De ambas as partes. (Entrevistada 4)

De sugestão, então, eu acho que... comunicação e... é... eu... a melhoria é o seguinte, acho que o cliente tem que entender que ele precisa ser claro pra gente, a gente não vai adivinhar o que ele tá pensando porque e... ele tem que entender que às vezes a comunicação é a chave, sabe? Você ser claro de todas as formas,

de que que você quer, o que que você não quer já é um rumo pra gente, já é uma luz pra gente falar “olha, essa tal pessoa não quer isso, ela quer isso, vamo arrumar um jeito de ter isso e não ter isso? Talvez tirando alguma coisa que ela goste menos?” eu acho que a comunicação ela é a base e é essencial. (Entrevistada 5)

Ou seja, por mais que todos os entrevistados tenham visões diferentes de como as relações podem ser melhoradas, todos apresentam soluções claras e não difíceis de serem alcançadas. Sabe-se que no momento do evento acontece um misto de emoções, tanto entre os fornecedores quanto com os clientes, porém, se a situação for pensada com calma e acima de tudo com respeito, é possível que esses conflitos diminuam ou não aconteçam.

Outro fator que deteriora a saúde mental do trabalhador do setor é o ambiente de trabalho em si. Por isso, foi perguntado às pessoas quais as sugestões para a melhoria dentro da organização.

A entrevistada 1 descarta sugestões dizendo que não tem como melhorar e ajudar a saúde mental, afinal o trabalho lida com a ansiedade.

Não tem jeito. Ainda mais no nosso trabalho, nosso trabalho ele é ansiedade no ápice. Porque são momentos independente de ser um casamento, uma formatura, um congresso científico, são momentos que não vão voltar e são datas pré determinadas. Então as pessoas criam ansiedade muito grande para aquele momento que vai ser vivido. E criam uma imagem, igual a gente já falou que talvez não vai acontecer, ou até mesmo a ansiedade que só chega, que só termina quando começa a ver as coisas funcionar e é o que acontece com a maior parte dos nossos eventos, quando começam a ver que tá tudo funcionando, eles começam a desligar, risos. Então é o que eu falo, que quando sai daqui já tá tudo pronto (risos) (Entrevistada 1)

Para o segundo entrevistado, se colocar no lugar do próximo e respeitá-lo é uma boa maneira de melhorar o ambiente. A partir do momento que se tem um lugar onde os colaboradores conseguem ter uma boa convivência, tem-se uma melhoria na qualidade de vida.

É isso que eu acabei de falar, se você tá num ambiente de trabalho, por exemplo, eu quando... a gente tá no auge ali dos eventos, eu fico mais tempo no serviço do que em casa, literalmente, eu já cheguei a ficar 18h consecutivas no serviço. Então tipo assim, você precisa ter a consciência que você vai conviver durante muito tempo com aquelas pessoas que estão ali ao seu redor. Então, ser um bom companheiro de serviço, ser uma boa ou um bom profissional, ser um bom líder e não um chefe interfere muito. Eu vejo isso muito no meu serviço hoje em dia, eu tenho uma relação muito boa com todos os colaboradores lá da empresa porque é essa questão de ser solícito, de se colocar no lugar do outro. Então

se a gente tem um ambiente saudável, tudo fica mais fácil. O serviço fica mais fácil, sua rotina fica mais fácil, sua saúde mental é preservada melhor. Então eu acho que é isso, tá na base do respeito, da interação, é a gente entender o que é importante para a outra pessoa. Porque quando a gente lida com as pessoas a gente não tá lidando só com a pessoa em si, a gente tá lidando com os problemas. Quando você é líder de uma equipe você está lidando com seus problemas pessoais, seus problemas profissionais, os problemas profissionais de outros e problemas pessoais de outros. Então é saber administrar isso, peneirar e entender que todo mundo tem suas necessidades e só quem passa sabe o que está acontecendo. Então é realmente se colocar no lugar do outro, entender o que ele precisa e o que você pode fazer para ajudar. (Entrevistado 2)

O terceiro entrevistado considera que a melhoria seria alcançada se o setor tivesse uma regulamentação.

Eu acho assim, que, o que falta bem principalmente no nosso setor é uma regulamentação, tá? Eu fiz uma análise quando eu 'tava' fazendo justamente disso, se a gente tornar o evento todo regularizado, qual o custo que vai impactar? E também os benefícios que ia impactar. Então cheguei nesse número através do estudo que eu fiz lá na universidade de Viçosa no departamento de administração, com orientação do professor Magnus e aí nós começamos analisar, né, até no contexto geral. E aí preocupava um pouco porque no Brasil vários setores o governo tem o hábito de deixar andar sozinho e depois quando aquele setor tiver naquele nível ele começa a regularizar. Ao contrário do que normalmente o ideal era regularizar tudo para se entrar já no setor, já certo e não ter surpresa nenhuma futura. (Entrevistado 3)

Porém, ao mesmo tempo que isso seria benéfico, poderia trazer consequências para aqueles trabalhadores que pegam para trabalhar em um final de semana como freelancer, pois já tem um emprego fixo e apenas utilizam daquele meio para complementar a renda.

Mas, é... de modo geral são essas situações que acaba, queira ou não queira, gera um... um desgaste para todas as lideranças, para todas grandes empresas né? Porque nos estamos falando de eventos para cinco mil, dez mil, cem mil pessoas, mega shows que envolvem duas mil pessoas trabalhando e você regulamentar esse setor assim, de uma hora pra outra é difícil e até porque as leis, as normas que existem, ela acaba atrapalhando muito a vida dos trabalhadores porque as vezes ele tem um emprego e boa parte dos nossos colaboradores eles utilizam esse meio para complementar a renda. O salário básico aqui no país, ele é muito baixo. Então a gente percebe que todo mundo trabalha a noite, trabalha final de semana para complementar a renda. Então se a gente for regulamentar ele, eles perdem vários outros benefícios que eles têm direito. E como a pessoa já vem para complementar a renda, ele não tem condições de perder nada. Então eu acho que

seria um ponto interessante, é... cada vez mais abranger essa discussão sobre evento, fiquei feliz de participar. (Entrevistado 3)

Já para a entrevistada 4, uma maneira de ajudar a saúde mental é o prazo para se organizar um evento. Quanto menor o prazo, maior a pressão em ficar tudo pronto e conseqüentemente mais prejudicada fica a saúde mental.

Eu acho que a gente tinha que ter, é, uma coisa que às vezes não acontece com eventos é tempo. A gente não tem, tem eventos que você tem pouco prazo pra trabalhar, o prazo ele faz diferença. Porque quando você tem um prazo maior, você consegue dividir as funções, um planejamento de como vai acontecer, mas se o seu prazo é curto você tem que finalizar em pouco tempo. (Entrevistada 4)

Além disso, ela cita a questão de quanto mais gente organizando um evento, melhor. Afinal, alguns detalhes podem passar despercebidos e se cada um ficar responsável por uma parte a chance disso acontecer é menor. Portanto, para que haja um bom planejamento é necessário que existam pessoas focadas e em áreas já definidas, pois uma pessoa não consegue lidar com todos os pontos.

Como eventos tem sempre muita coisa que foge do controle, aí vem o estresse né? Vem o que causa todo um agito, eu acho que o ideal é ter um bom planejamento, se seu tempo é curto, trabalhar com e outra coisa também, com mais pessoas. Uma coisa que eu sempre falo, sabe? As vezes a gente acha que dá conta de fazer tudo e a gente não da, então a gente tem que ter uma equipe qualificada, principalmente com prazo pequeno porque aí você é responsável por uma area, eu sou por outra, né? A outra pessoa por outra, e aí a coisa flui. Quando fica tudo sobrecarregado com uma pessoa só, a gente não da conta e com mais pessoas, mais cabeças trabalhando junta a gente pensa mais no coletivo, um ajuda o outro. Também você tem essa troca, né? E faz tentar realizar melhor. Como eu te falei, a teoria é bonita né? Na prática a coisa é diferente (risos). (Entrevistada 4)

Por fim, a entrevistada também cita a questão da valorização da profissão, principalmente para que haja uma motivação para os turismólogos atuarem na área.

Mas, a gente tem que sonhar e eu acho que aí você como estudante, como tá na área acadêmica, brigar por reconhecimento do curso, sabe? Da área e valorizar para que o governo valorize e reconheça o profissional de turismo responsável por todos os eventos relacionados ao turismo, porque aí vai ter mais valorização profissional e financeira, porque a partir do momento que você tem uma motivação financeira, você vai trabalhar com mais, é... garra, porque isso é importante, o que que te motiva a trabalhar? Conquistar uma vida melhor, não é? Viajar. Para isso você precisa de, é uma troca. Você dá o seu serviço, recebe em forma de dinheiro ali pelo seu trabalho, é o que eu te falei. Uma área que não

é reconhecida financeiramente e precisa disso, precisa do reconhecimento profissional e tirar quem não é da área, do caminho. Não desmerecendo as pessoas, não é isso que eu to querendo dizer, mas é o profissional mesmo né? Que é da área que pode trabalhar com uma mão de obra de uma outra forma, mas deixar que o profissional de turismo, o profissional da área cuide do que é direcionado a ele. (Entrevistada 4)

A quinta entrevistada entra em uma situação delicada e necessária, onde enfatiza que as empresas devem fornecer acompanhamento psicológico para os trabalhadores. É extremamente importante que os profissionais, principalmente de uma área que exige tanta dedicação e que tem uma constante pressão, saibam do perigo das doenças mentais e que têm uma base de conforto para onde podem recorrer quando problemas começarem a surgir

Nossa, essa é muito difícil. Nó... Eu acho que a... as coisas não, é... nossa, acho que um acompanhamento psicológico dos... dos trabalhadores em evento em si, sabe? Acho que as empresas, é... ter um momento, um espaço que seja pra você, aquele momentinho que você fala “vou surtar agora, vou surtar com alguém”, ter um espaço onde você tem puff, tem sofá, que você pode ficar 10 minutos ali, onde não tem fornecedor, não tem cliente, não tem nada. Investir num espaço que você se sente seguro ali, que no momento nem seu chefe, nem cliente, nada. É só você ali, mesmo que tenha outros colegas de trabalho, mas é um momento de não falar de trabalho e acompanhar de perto a saúde mental dos... dos trabalhadores porque isso é... impacta diretamente, não na produtividade dele, sabe? Porque como que cê vai trabalhar com pessoa que ela ta cansada? Cansada mentalmente, é muito difícil. Ela não entrega o que você espera. (Entrevistada 5)

As entrevistas evidenciam uma gama de abordagens destinadas a aprimorar a saúde mental no contexto da organização de eventos. Essas estratégias englobam a consideração de prazos realistas, a valorização da profissão, a busca pelo reconhecimento financeiro e a disponibilização de suporte psicológico aos trabalhadores. Ao adotar tais medidas, há um potencial significativo para estabelecer um ambiente de trabalho mais saudável. Isso, por sua vez, resulta em melhorias tanto na qualidade de vida dos profissionais quanto na eficácia geral na realização dos eventos.

Considerações Finais

O presente trabalho teve como objetivo analisar o impacto da atividade profissional no setor de eventos na saúde mental dos trabalhadores. Nesse sentido, a pesquisa teve como foco cinco trabalhadores do setor, especificamente organizadores de eventos, de Ouro Preto e região, todos no estado de Minas Gerais, para que fosse verificado se a saúde mental dos mesmos era afetada ou não.

Essa pesquisa foi extremamente importante para mim devido a necessidade de falar sobre o tema. Nota-se que por mais que a saúde mental venha ganhando cada vez mais visibilidade, ainda não alcançamos o ponto que ela precisa para ser tratada com a importância devida. É preciso colocar em pauta que cada indivíduo deve prestar atenção em sinais, tanto em si mesmo quanto no outro, para além de campanhas do setembro amarelo, para que perdas sejam evitadas.

O trabalhador, em geral, é afetado todos os dias por ações do cotidiano. O foco desta monografia foi o colaborador do setor de eventos, não só pelo tema ter surgido na matéria eletiva que fiz, ou por trabalhar na área, mas sim por visualizar de perto um ponto importante que a maioria das pessoas não veem: os bastidores.

Como já relatado, as pessoas dão importância ao evento realizado naquele momento, mas muitos nem imaginam que para que ele acontecesse existem pessoas que trabalham duramente por meses, que chegam no dia e precisam optar por perderem um dia importante com sua família, noite de sono e até mesmo acabam passando por situações que podem afetar diretamente a sua saúde mental. E ainda sim, não tem o seu devido valor, tanto pela falta de regulamentação, quanto pela falta de valorização.

É necessário que haja uma investigação futura com mais fornecedores envolvidos, não apenas o organizador, como todos aqueles que fazem parte da realização do evento.

A partir de entrevistas presenciais e via google meet, além de pesquisas bibliográficas, foi possível compreender que a saúde mental dos trabalhadores da área é muito afetada, seja por carga horária de trabalho, por perda de momentos junto à família, pela ansiedade, pressão ou conflitos com clientes e outros fornecedores.

Ao verificar se os trabalhadores tinham conhecimento que o trabalho poderia

prejudicar a saúde, a unanimidade se apresentou após todos dizerem que acreditam que a saúde mental é afetada pelo trabalho, além de trazerem fatos que acreditam que pode prejudicar a saúde, além de doenças conhecidas e causas conhecidas pelos mesmos.

Apesar de todos dizerem que gostam do trabalho, foi possível observar que alguns ainda são um pouco retraídos e ficam nervosos ao falar sobre esse sentimento, expressando através de risos que fogem da causalidade chamada felicidade. Porém, pode-se atribuir a isso a questão de todos os fatores apresentados neste trabalho, que acabam deteriorando a saúde mental do trabalhador.

Os trabalhadores empregam estratégias defensivas para lidar com os desafios da profissão e minimizar o impacto negativo em suas vidas pessoais e profissionais. Isso ressalta a importância de desenvolver mecanismos de enfrentamento saudáveis.

A pesquisa destacou que a adoção de práticas como respeito, boa comunicação, acompanhamento psicológico oferecido pela empresa e um planejamento eficiente podem contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável e aliviar os efeitos sobre a saúde mental dos profissionais.

A valorização do setor de eventos e dos profissionais que nele atuam emergiu como um ponto crucial. A ausência de regulamentação específica e a falta de reconhecimento adequado podem afetar a motivação e o bem-estar dos profissionais.

Portanto, espera-se que com esse estudo seja alcançado uma maior visibilidade para o tema, tanto para a saúde mental dos trabalhadores, quanto para a valorização dos colaboradores do setor de eventos, pois para que um possa ocorrer e tudo sair exatamente como sonhado por um cliente, existem diversas pessoas que deixam de estar junto a família, que desenvolvem problemas psicológicos e dão o melhor de si para superar as expectativas do outro.

Referências

ALBUQUERQUE, Soraya Sousa de. TURISMO DE EVENTOS: A importância dos Eventos para o Desenvolvimento do Turismo. Orientador: Carmem Zitta. 2004. Trabalho de conclusão de Curso (Especialista em Gestão e Marketing do Turismo) - Universidade de Brasília Centro de Excelência em Turismo, Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo, 2004. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/438/1/2004_SorayaSousaAlbuquerque.pdf. Acesso em: 8 mar. 2023

ALVES, Kerley dos Santos. Trabalho e sofrimento psíquico de profissionais do turismo. **Revista Turismo: Estudos & Práticas**. Mossoró, v. 9, 2020.

AREOSA, Silvia Virginia Coutinho; MARCON, Silvana Regina Ampessan. **Riscos e proteção psicossocial: trabalho, saúde mental e práticas sociais**. Porto Alegre: ediPUCRS, 2021.

AVILA, Rosemari Pedrotti de. As consequências do assédio moral no ambiente de trabalho. Caxias do Sul, 2008. (Dissertação – Mestrado em Direito – Universidade de Caxias do Sul).

BEZERRA, Ana Magnólia Mendes. COMPORTAMENTO DEFENSIVO: uma estratégia para suportar o sofrimento no trabalho. **Revista de Psicologia**. Fortaleza, V.13 (1/2) V.14 (1/2), 1995

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE: “COVID 19”. **Ministério da Saúde**, Brasil, 2021. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/covid-19-2/> Acesso em 17 de junho de 2023

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. “Saúde Mental no trabalho” é tema do Dia Mundial da Saúde Mental em 2017, comemorado em 10 de outubro. **Ministério da Saúde**, Brasil, 2017. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/saude-mental-no-trabalho-e-tema-do-dia-mundial-da-saude-mental-2017-comemorado-em-10-de-outubro/>> Acesso em 24 de janeiro de 2023

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. “Transtorno do pânico”. **Ministério da Saúde**, Brasil, 2019. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/transtorno-do-panico/>> Acesso em 15 de janeiro de 2023.

BOCK, Ana Mercês Bahia; TEIXEIRA, Maria de Lourdes Trassi; FURTADO, Odair. **Bem-estar e Saúde Mental**. São Paulo: Saraiva Uni, 2021.

CAMARGO, Duílio Antero de; NEVES, Sérgio Nolasco Horas das. Transtornos Mentais, Saúde Mental e Trabalho. In Guimarães, Liliana Andolpho Magalhães Guimarães; Grubits, Sonia. **Série Saúde Mental e Trabalho. Volume III**. São Paulo, Casa do Psicólogo Livraria e Editora Ltda. 2004.

CHRYSOSTOMO DE RESENDE JÚNIOR, João; et al. Boas Práticas em Saúde Mental. **Cartilha de Saúde Mental UFLA**. Lavras, MG, 2021. Disponível em: <https://docs.google.com/presentation/d/1L7_HUb3TbJO6Ew9qMGgc9vhA4NF7J6W/edit#slide=id.p8> Acesso em 13 de janeiro de 2023.

CORONAVÍRUS BRASIL. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/> Acesso em 17 de junho de 2023

CORONAVÍRUS. Secretaria do Estado de Minas Gerais. Você sabe como surgiu o Coronavírus SARS-COV-2? Disponível em: <https://coronavirus.saude.mg.gov.br/blog/27-como-surgiu-o-coronavirus#:~:text=Os%20cientistas%20pensam%20que%20a,vendidos%20no%20mercado%20de%20Wuhan>. Acesso em 17 de junho de 2023

CORREIA, Valmir Rycheta; BARROS, Sônia; COLVERO, Luciana de Almeida. **Saúde Mental na atenção básica: prática de equipe de saúde da família**. Revista Esc Enferm USP. São Paulo, 45(6): 1501-1506, 2011.

COUTINHO, Hevellyn Pérola Menezes; COUTINHO, Helen Rita Menezes. Turismo de Eventos como alternativa para o problema da sazonalidade turística. Revista Eletrônica Aboré, Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo, ed. 3, 2007. Disponível em: <http://www.unirio.br/cch/escoladeturismologia/pasta-virtuais-de-docentes/joice-lavandoski/turismo-e-producao-de-eventos/textos-de-leitura-obrigatoria/leituras-para-aula-dia-27-3-19/Coutinho%20e%20Coutinho.%20Turismo%20de%20eventos%20e%20Osazonalidade.%202007.pdf>. Acesso em: 7 mar. 2023.

FERREIRA, Andréia da Graça *et al.* O impacto da pandemia da COVID-19 no setor de eventos de Ouro Preto-MG. Revista Iberoamericana de Turismo, Penedo, v. 11, ed. 2, 2021. Disponível em: http://www.repositorio.ufop.br/jspui/bitstream/123456789/15652/1/ARTIGO_ImpactoPandemiaCovid.pdf. Acesso em: 21 jun. 2023.

FREIRE, Matheus Guedes. Qualidade de Vida no Trabalho. Orientador: Tatiane Araújo. 2013. Trabalho de Curso (Administração) - Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas - FATECS, Penedo, 2021. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/187129798.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2023.

HELOANI, José Roberto; CAPITÃO, Cláudio Garcia. Saúde Mental e Psicologia do Trabalho. **São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, 17(2): 102-108, 2003.

KAHTALIAN, Marcos. Marketing de Serviços. **Coleção Gestão Empresarial**. Curitiba, 2002.

LHUILIER, Dominique. Trabalho. Psicologia & Sociedade, Conservatório Nacional de Artes e Ofícios, Paris, França, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/vQWnZ39cZTfCWFLnNF5Lzcs/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 21 jun. 2023

MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. Doenças Relacionadas ao Trabalho. **Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde**. Brasília: Série A. Normas e Manuais Técnicos; n. 114, 2000.

MOURA, Rosiane Valério de; MARQUES, Denilson Bezerra. A remoção como um tipo de estratégia de defesa coletiva dos servidores de uma universidade pública. **Revista de Gestão Pública**. Pernambuco, V.11, N. 2, 2019.

OLIVEIRA, Elielton dos Santos et al. Estratégias de marketing para enfrentamento da Covid-19: o município de Ouro Preto - MG. *Revista Turismo Estudos e Práticas*, v. 10, n. 2, 2021. Disponível em: <<https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/959>>. Acesso em: 06 jul. 2022.

OLIVEIRA, Lucas Barbosa de; CAVAZOTTE, Flávia de Souza Costa Neves; PACIELLO, Raul Ricardo. Antecedentes e Consequências dos Conflitos entre Trabalho e Família. **Revista Administração Contemporânea - RAC**. Rio de Janeiro, v. 17, 2013.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE. Transtornos mentais. Brasil, 2020. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/topicos/transtornos-mentais>> Acesso em: 14 de janeiro de 2023.

PAULA, Andréia Fonseca Araújo de; ROCHA, Regina Carla Cassemiro; SILVA, Jerson Joaquim da. Administração de conflitos interpessoais no setor de eventos. *Revista Alomorfia, Presidente Prudente*, v. 5, ed. 1, 2021.

PEREIRA, Alexandre de Araújo; VIANNA, Paula Cambraia de Mendonça. **Saúde mental**. Belo Horizonte: Coopmed, 2009.

PSICANÁLISE CLÍNICA. Traumas na Infância: significado e principais tipos. Brasil, 2022. Disponível em: <<https://www.psicanaliseclinica.com/traumas-na-infancia/#:~:text=As%20crian%C3%A7as%20possuem%20uma%20habilidade,permanentes%20at%C3%A9%20a%20vida%20adulta.>> Acesso em 13 de janeiro de 2023.

SATO, Leny; BERNARDO, Márcia Hespanhol. Saúde mental e trabalho: os problemas que persistem. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, vol. 10, 2005.

SERAFIM, Antônio de Pádua; et al. **Intervenções neuropsicológicas em saúde mental**. São Paulo: Manole, 2019.

SILVA, Marcella de Oliveira; BANTIM, Natasha; COSTA, Maria Angélica Maciel. Precarização do trabalho no setor de eventos: um estudo inicial sobre os impactos para os trabalhadores e empresas. **Revista de Turismo Contemporâneo**. Natal, ano 2021, v. 9, n. 1, 2021.

SILVEIRA, Arthur Kottler da. Saúde Mental e Trabalho, Rio de Janeiro, 2009. (Dissertação – Pós Graduação em Especialização em Gestão de Recursos Humanos – Universidade Cândido Mendes).

SILVEIRA, Wilson. Número de suicídios no Brasil e no mundo é preocupante, diz psiquiatra. **Portal da Câmara dos Deputados**, Brasil, 2021. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/noticias/818779-numero-de-suicidios-no-brasil-e-no-mundo-e-preocupante-diz-psiQUIATRA/>> Acesso em 13 de janeiro de 2023.

SOUZA, Isabel C. Weiss de; KOZASA, Elisa H. **Saúde Mental: Desafios Contemporâneos**. São Paulo: Manole, 2023.

SOUZA, Vanessa Alexandre de. As transformações no mundo do trabalho e a vivência subjetiva dos trabalhadores. **Seção Dossiê**. Goiás, v.5, p. 25-36 2012.

SZASZ, Thomas S. **O Mito da Doença Mental**. Nova York: Hoeber-Harper, 1961.

TOMÉ, Luciana Mota. Setor de eventos e a pandemia. Fortaleza: Banco do Nordeste do Brasil, ano 6, n.164, jun.2021. (Caderno Setorial ETENE)

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. Três enfoques na pesquisa em ciências sociais: o positivismo, a fenomenologia e o marxismo. In: Introdução à pesquisa em ciências sociais. São Paulo: Atlas, 1987.

VARELLA, Ian. Transtornos psiquiátricos e doenças mentais geram aposentadoria precoce. **Jusbrasil**, Brasil, 2018. Disponível em: <[VIANA, Andyara Lima Barbosa. Gestão de Eventos no Turismo: Abordagens além da econômica. Anais do II Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul, 2004. Disponível em: <https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/08-gestao-de-eventos.pdf>. Acesso em: 7 mar. 2023.](https://ianvarella.jusbrasil.com.br/noticias/533968489/transtornos-psiQUIATRICOS-E-DOENÇAS-MENTAIS-GERAM-APOSENTADORIA-PRÉCOCE#:~:text=O%20trabalhador%20que%20sofre%20de.o%20grau%20de%20sua%20incapacidade.> Acesso em: 22 de janeiro de 2023.</p></div><div data-bbox=)

VIVA BEM, UOL: 'É mais forte que eu': por que temos crise de risos quando não pode? Disponível em: <https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2022/10/07/vontade-de-rir-nas-piores-situacoes-e-possivel-controlar.htm> Acesso em 11 de julho de 2023

YANES, Adriana F. **Cerimonial, Protocolo e Etiqueta em Eventos**. [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2014. *E-book*. ISBN 9788536513249. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536513249/>. Acesso em: 12 de março de 2023.

ZANOBIÁ, Luana. Revista Veja. IBGE: Desemprego durante a pandemia foi maior que o estimado. Disponível em:

<https://veja.abril.com.br/economia/ibge-desemprego-durante-a-pandemia-foi-maior-que-o-estimado> Acesso em 11 de julho de 2023