

**TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO**

A SÍNDROME DE *BURNOUT* NO SETOR DE EVENTOS.

Débora Laís Torres Araújo¹ – Instituto Federal de Brasília

Paula Fernandes Furbino Bretas² – Instituto Federal de Brasília

RESUMO

Este artigo tem por objetivo analisar os níveis de *Burnout* entre os profissionais de eventos, dadas as peculiaridades de sua rotina de trabalho. Sendo uma pesquisa quantitativa de natureza exploratória, foi realizada por meio do envio de questionário eletrônico a uma amostra de 51 trabalhadores de diferentes ocupações dentro da área de estudo. Com o intuito de coletar os dados necessários para a análise, utilizou-se a escala *MBI-GS* (Maslach *Burnout* Inventory - General Survey) para identificar as eventuais incidências de cada uma das três dimensões de *Burnout*. Na análise dos dados foram utilizadas estatísticas descritivas. A pesquisa indicou a incidência de *Burnout* de níveis baixo e moderado entre esses profissionais, com os seguintes resultados específicos por dimensões: Exaustão Emocional (moderado), Cinismo (baixo), Eficácia no Trabalho (baixo). A média geral do *Burnout* alcançou o nível moderado. Apesar de os resultados não apontarem níveis elevados de *Burnout* entre os pesquisados, convém registrar que a dimensão que demonstrou maior tendência a ele (*Burnout*) foi a de Exaustão Emocional, o que enseja a oportunidade de acompanhamento, por meio de novos estudos, do comportamento desses profissionais e dessa atividade laboral em relação a esta e às demais dimensões citadas. Dada a ausência de outros estudos identificadores dos níveis de *Burnout* em profissionais da área, constitui uma limitação da pesquisa o fato de que não foi possível efetuar análise comparativa entre os dados aqui levantados e os de outras pesquisas com o mesmo escopo.

Palavras-chave: *Burnout*, Eventos, Profissionais de Eventos, *MBI-GS*.

ABSTRACT –

This article aims to analyze the Burnout levels to which event professionals are subject in their work routine. Being a quantitative survey of an exploratory nature, it was carried out by sending an electronic questionnaire to a sample of 51 workers from different occupations within the study area. In order to collect the necessary data for the analysis, the MBI-GS (Maslach Burnout Inventory - General Survey) scale was used to identify possible incidences of each of the three Burnout dimensions. Descriptive statistics were used in the data analysis. The research indicated the incidence of low and moderate level Burnout among these professionals, with the following specific results by dimensions: Emotional Exhaustion (moderate), Cynicism (low), Work Effectiveness (low). The general Burnout average reached the moderate level. Although the results do not indicate high levels of Burnout among those surveyed, it is worth noting that the dimension that showed the greatest tendency to it (Burnout) was that of Emotional Exhaustion, which provides the opportunity to monitor, through new studies, the behavior of these professionals and this work activity in relation to this and other dimensions cited. Given the absence of other studies identifying the Burnout levels in professionals in the area, it is a limitation of the research that it was not possible to carry out a comparative analysis between the data collected here and other researches with the same scope.

Keywords: *Burnout, Events, Event professionals, MBI-GS.*

¹ Graduanda em Tecnologia em Eventos (IFB) – deboralaisaraujo@hotmail.com

² Orientadora - Mestra em Administração (UFMG) – paula.bretas@ifb.edu.br

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ARTIGO CIENTÍFICO

1. INTRODUÇÃO

Pode-se dizer que os eventos surgiram com o propósito de reunir indivíduos com objetivos em comum que tenham o intuito de ampliar o ciclo de relacionamentos e, assim, ausentarem-se da rotina por um determinado tempo (GIACAGLIA, 2003). Levando em consideração que os eventos ampliam o ciclo de convivência, é importante ressaltar que a base da atividade profissional dentro deste mercado é o relacionamento humano.

Todavia, no quadro atual, a maioria das pesquisas realizadas na área de eventos aborda temas voltados para o público externo, ou seja, para os clientes ou beneficiários das atividades do setor. Estudos que visem compreender e analisar o público interno, no qual os trabalhadores de eventos estão inseridos, são escassos. Uma busca por artigos sobre o tema na Revista de Turismo em Análise revela claramente que o número de estudos voltados para o público interno é significativamente menor do que o daqueles voltados para o público externo.

Entre os estudos voltados para o público interno, podemos citar “Competências Profissionais e Classe de Comportamentos Requeridos no Mercado de Trabalho nos Meios de Hospedagem” (LAMONATO, PRESSER, 2015), “Estruturação de processos na Área de Eventos: um estudo de caso em uma empresa em Santa Maria-RS (STEFANAN, FALLER, FLORES COSTA, 2013)”, “Aprendizagem Informal em Evento Inesperado de um Hotel de Porto Alegre-RS” (BORGES, KARAWEJCZYK, SALVINI DALL AGNOL, 2014) e “Qualificação profissional: um panorama comparativo entre hotéis e pousadas de Petrópolis-RJ” (CONCEIÇÃO, FRAGA, CONCEIÇÃO, 2016).

Da análise dos artigos citados acima, percebe-se que nenhum deles teve como objetivo de pesquisa analisar e compreender aspectos da saúde emocional dos trabalhadores, ou identificar se há fatores que contribuem para o surgimento de estresse ocupacional e Síndrome de *Burnout*.

No mercado de eventos, observa-se que a rotina de trabalho de um profissional da área é bastante complexa, devido às múltiplas atividades que este necessita realizar. Aquino e Teles (2019, p. 93) afirmam que “os promotores de eventos irão desenvolver atividades de recepção, orientação, coordenação, acompanhamento de *check list*,

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

atendimento de credenciamento e atendimentos em geral desempenhando funções como as de: recepcionista, coordenadores, produtores, entre outras”.

Quando é examinada a definição de determinada ocupação e reconhecida a importância de seu papel social, compreende-se melhor quais são as contribuições que oferece à sociedade e as eventuais complicações advindas das suas atividades. É através dessa perspectiva que se deve analisar as dificuldades existentes dentro do trabalho do indivíduo e vinculá-las a seu nível de estresse ocupacional.

As competências necessárias para exercer funções relacionadas com eventos envolvem o enfrentamento de diversos desafios, tais como: desenvolver soluções rápidas para problemas inusitados, lidar com a pressão de suprir às expectativas do público de um evento, planejar quais são os objetivos e resultados esperados, elaborar estratégias de comunicação e divulgação do evento, construir um bom relacionamento interpessoal com as pessoas das quais trabalham e etc. De todos os profissionais envolvidos no setor de eventos, sejam eles produtores, cerimonialistas, mestres de cerimônias, *staff*, *freelancer*, requer-se lidar com pressões de diversas dimensões como tempo, recursos, liderança, pessoas, entre outras, o que pode ocasionar o desenvolvimento de adoecimento no contexto do trabalho, sendo esta a hipótese a ser verificada neste artigo.

Atualmente, no campo geral do trabalho, há inúmeras pesquisas que investigam especialmente a relação entre a Síndrome de *Burnout* e diferentes áreas de trabalho. Dentre os estudos sobre a Síndrome de *Burnout* disponibilizados na base de dados *Scientific Periodicals Electronic Library (Spell)*, destacam-se as seguintes áreas: Hospitalar (SOUSA, CABRAL, BATISTA, 2019), Acadêmica (SIMÕES, MARANHÃO, SENA, 2015), Bancária (CABRAL, PAIS, SANTOS, MÓNICO, MACHADO, 2017), Administrativa (CAMPOS, KÜHL, ANDRADE, STEFANO, 2016), Telemarketing (PAIVA, LIMA, SOUZA, PITOMBEIRA, ARRUDA, 2016), Penitenciária (CORRÊA, LOPES, ALMEIDA, CAMARGO, 2019), Auditoria (BERND, BEUREN, 2017), Contábil (GALVÃO, 2017), Setor Público (SCHUSTER, DIAS, BATTISTELLA, 2014) Organização Estatal (BARBOSA, GUIMARÃES, 2005) e Indústria Alimentícia (LIMA, OLIVEIRA, LIMA, SILVA, 2011).

Nesses estudos, foram feitas pesquisas cujo intuito era identificar o desgaste emocional dos profissionais e seus níveis de estresse, analisando sua relação com a

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

Síndrome de *Burnout*. Nota-se que ainda há carência de pesquisas e estudos voltados para a detecção do *Burnout* no setor de eventos.

Diante dessa lacuna, problematiza-se: Na área de eventos, como podem ser analisados os níveis de estresse ocupacional dos profissionais? À semelhança de outras áreas de trabalho, profissionais de eventos também têm desenvolvido Síndrome de *Burnout*?

Sendo assim, o objetivo geral deste artigo é analisar os níveis de *Burnout* entre os profissionais de eventos, dada a sua peculiar rotina de trabalho. Os objetivos específicos do trabalho são:

- a) Observar se há e como ocorre o cinismo em profissionais de eventos;
- b) Identificar se há motivos que conduzem os profissionais de eventos à exaustão no ambiente de trabalho;
- c) Analisar se há fatores que levam à redução da eficácia no trabalho.

Esta pesquisa justifica-se em razão de que, como visto, embora haja alguns estudos gerais sobre a Síndrome de *Burnout*, não há pesquisas acadêmicas sobre o tema voltadas para a área de eventos, setor que é tão importante para a economia brasileira. De acordo com um estudo realizado, em 2013, pela Associação Brasileira de Empresas de Eventos (ABEOC), em parceria com o Sebrae e a Universidade Fluminense, o setor de eventos representa 4,32% do PIB nacional.

Segundo pesquisa feita em 2018 pela *International Stress Management Association* (Isma-BR), estima-se que 32% dos trabalhadores brasileiros sofrem com a Síndrome de *Burnout*, ou seja mais de 33 milhões de cidadãos (GRANATO, 2019). Apesar da importância do tema, ainda há alguns desafios que impedem o alavancamento dos estudos em relação à Síndrome, um dos principais deles a não obrigatoriedade da notificação compulsória (NEVES, 2019).

Diante desse quadro, percebe-se que é de extrema importância a realização de pesquisas sobre a Síndrome de *Burnout*, pois isso permite o questionamento sobre as condições das relações de trabalho em nossa sociedade e o *status* da saúde mental dos indivíduos. Tendo isso em vista, este projeto de pesquisa visa não só fornecer material acadêmico para estudantes da área de eventos, ao lançar um olhar de investigação sobre a questão nesta área de trabalho, mas também ser útil a empresas de eventos que estejam preocupadas com a saúde mental de seus profissionais.

**TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO**

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No tocante à fundamentação teórica, essa foi distribuída entre dois tópicos: o trabalho para o ser humano e a Síndrome de *Burnout* e suas dimensões, com vistas a apresentar melhor a relação entre trabalho e trabalhador e também indicar quais são as dimensões que fazem parte do *Burnout*.

2.1 O trabalho para o ser humano

Muitos são os esforços dirigidos à compreensão da relação entre o trabalho e o ser humano, visto que essa relação abrange diversos aspectos, tais como: psicológicos, ergonômicos, históricos, filosóficos e sociológicos. É a partir dessa complexidade que se desenvolveram abordagens que buscam entender melhor a relação entre trabalho e trabalhador.

Uma das abordagens que visam depreender os mecanismos que envolvem trabalho e indivíduo é a Psicodinâmica do Trabalho. Essa abordagem foi desenvolvida em 1980 na França pelo psicanalista Christophe Dejours. Como psicanalista, através de um olhar clínico, Dejours (2004) compreendia que o trabalho ia muito além de uma relação salarial ou de um ato empregatício.

[...]o trabalho é aquilo que implica, do ponto de vista humano, o fato de trabalhar: gestos, saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações; é o poder de sentir, de pensar e de inventar, etc (DEJOURS, 2004, p. 28).

Tratando-se de trabalho, é possível notar que há muitos fatores que constituem a subjetividade do trabalhador. Experiências vividas no trabalho, conquistas alcançadas, troca de conhecimentos são elementos que complementam a identidade do indivíduo e o fazem ter novos alicerces para a construção de sua individualidade.

Dejours (2004) acreditava que o trabalho não era um fator importante apenas na construção da identidade do sujeito mas também na manutenção da saúde mental. Entretanto, Dejours reconhecia que o trabalho colocava à prova a subjetividade, podendo essa ser enaltecida, diminuída ou mortificada (DEJOURS, 2004).

Dada a importância disso, a Psicodinâmica como abordagem clínica buscou entender a correlação entre a saúde mental do trabalhador e suas relações de trabalho.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

Passou-se a enxergar, então, que o trabalho ao mesmo tempo que estava ligado ao sofrimento, também estava relacionado à autorrealização, ao prazer e a elementos que compõem a subjetividade.

Sendo a teoria social e a psicanálise fatores que estão diretamente ligados ao ato de trabalhar, a psicodinâmica do trabalho reconhece a relevância do coletivo para os estados psíquicos do sujeito.

Outra característica importante é que a psicodinâmica do trabalho visa ao coletivo de trabalho e não aos indivíduos isoladamente. Após diagnosticar o sofrimento psíquico em situações de trabalho, ela não busca atos terapêuticos individuais, mas intervenções voltadas para a análise da organização do trabalho à qual os indivíduos estejam submetidos. Especialmente para as estratégias construídas coletivamente para dar conta do trabalho prescrito, evitando o sofrimento e buscando o prazer (MERLO; MENDES, 2009, p. 143).

Assim, nota-se que o trabalho para o ser humano vai muito além da prestação de serviço e da produtividade, pois o convívio social, as relações de trabalho e suas atividades possuem fatores que podem tanto beneficiar como prejudicar os estados psíquicos do trabalhador.

Considerando que este estudo é voltado para o trabalho na área de eventos, muitas são as atividades desenvolvidas nesse setor, principalmente se observadas através da perspectiva do organizador de eventos. Entre as muitas tarefas realizadas pelo organizador de eventos, tem-se: identificar e definir o pré evento, coordenar o pré-evento, coordenar a comercialização e divulgação do pré-evento, coordenar a realização do evento, assegurar a satisfação do cliente, atuar empresarialmente, maximizar a segurança e a privacidade do participante e coordenar o pós-evento. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2016.)

Vale destacar que, apesar de essas serem atividades rotineiras do organizador de evento, há mais desafios com os quais o profissional de eventos tem de lidar em seu exercício profissional. Conforme ainda a ABNT NBR 16513 (2016), outras eventuais tarefas podem ser incluídas na rotina, como elaborar estratégias de comunicação e divulgação, formar equipes, escolher fornecedores e prestadores de serviços, providenciar transporte e hospedagem, prevenir e solucionar problemas, impulsionar novos negócios, trabalhar em parceria com empresas do setor, etc.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

Tendo em vista as atividades dos profissionais de eventos e os desafios que esses enfrentam, esta pesquisa tem como objeto de estudo esses trabalhadores e visa identificar se há níveis de Síndrome de *Burnout* entre eles, bem como, sendo esse o caso, quais são os índices de *Burnout* encontrados em cada uma das três dimensões.

2.2 A Síndrome de *Burnout* e suas dimensões

A Síndrome de *Burnout* é compreendida como uma patologia que reage ao estresse crônico vivenciado no ambiente de trabalho. O termo *Burnout* origina-se da junção das palavras inglesas *burn* (queimar) e *out* (fora). O fenômeno pode ser interpretado como um esgotamento que afeta tanto o emocional do indivíduo, que os danos são notados pela mudança de seu comportamento. A síndrome possui três dimensões: Exaustão, Cinismo e Redução na Eficácia no Trabalho.

Os primeiros artigos voltados à investigação e ao estudo da síndrome foram os de Freudenberg, no ano de 1975, e de Maslach em 1976. Freudenberg trabalhava como psiquiatra em uma agência de cuidados de saúde alternativa, e Maslach, psicóloga social, estudava as emoções no local de trabalho (MASLACH, SCHAUFELI, LEITER, 2001).

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) apontam que foi Freudenberg quem utilizou o termo *Burnout* pela primeira vez para se referir aos sintomas da síndrome. Esse fez uma correlação entre o termo *Burnout*, que até então era usado coloquialmente para se referir aos efeitos crônicos do uso de drogas, e a experiência em que ele e seus colegas vivenciaram esgotamento emocional e perda de motivação no ambiente laboral.

Segundo o Ministério da Saúde (MS, 2019), os sinais e sintomas que podem indicar a Síndrome de *Burnout* são: cansaço excessivo (físico e mental), dificuldade de concentração, negatividade constante, sentimentos de fracasso e insegurança, sentimentos de derrota e desesperança, sentimentos de incompetência, alterações repentinas de humor, isolamento, insônia, dor de cabeça frequente, alterações no apetite, fadiga, pressão alta, dores musculares, problemas gastrointestinais e alteração nos batimentos cardíacos.

Percebe-se que alguns desses sintomas, como sentimentos de fracasso e insegurança, sentimentos de derrota e desesperança e sentimentos de incompetência, são

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

fatores emocionais que se conectam muito com as três dimensões da Síndrome. Quais são as características das três dimensões da Síndrome de *Burnout*, e por quais motivos elas podem se manifestar?

Como já dito anteriormente, há três dimensões presentes na Síndrome de *Burnout*: Exaustão, Cinismo e Redução na Eficácia no Trabalho. De acordo com Maslach, Schaufeli e Leiter (2001, p.407), aspectos como a grande demanda de trabalho em curto período de tempo são um dos fatores que influenciam a manifestação da Síndrome de *Burnout*.

As exigências quantitativas de trabalho (por exemplo, trabalho demasiado para o tempo disponível) têm sido estudadas por muitos pesquisadores da Síndrome de *Burnout*, e os resultados apoiam a noção geral de que o *Burnout* é uma resposta à sobrecarga. A experiência de trabalho excessivo e a pressão do tempo estão forte e consistentemente relacionadas com o *Burnout*, especialmente com a dimensão da exaustão.³(tradução nossa).

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001, p. 402) compreendem que a exaustão é a qualidade central do *Burnout* e a manifestação mais óbvia em resposta a essa complexa síndrome. Pois quando as pessoas relatam sua experiência própria com a Síndrome de *Burnout*, ou a experiência passada por outras pessoas, na maioria das vezes, descrevem características que pertencem à dimensão da exaustão.

Bakker, Demerouti e Schaufeli (2002) argumentam que o cinismo é uma reação referente ao distanciamento do próprio trabalho e o desenvolvimento de atitudes negativas a ele. Os autores também afirmam que a eficácia no trabalho pode estar relacionada com alguns fatores, como: *feedback* de desempenho, apoio social e autonomia.

Segundo Maslach, Schaufeli e Leiter (2001, p. 403), “é difícil obter a sensação de realização ao se sentir exausto, ou ajudar pessoas para com as quais se mostra indiferente”.⁴ (tradução nossa). Acredita-se, então, que a exaustão e o cinismo são fatores que estão ligados à satisfação do indivíduo em seu ambiente de trabalho.

³*Quantitative jobs demands (e.g too much work for the available time) have been studied by many Burnout researchers, and the findings support the general notion that Burnout is a response to overload. Experienced workload and time pressure are strongly and consistently related to Burnout, particularly the exhaustion dimension.*

⁴*It is difficult to gain a sense of accomplishment when feeling exhausted or when helping people toward whom one is indifferent.*

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

Dada a necessidade de diferenciar e identificar a presença das três dimensões, foi criado por Christina Maslach o *MBI - Maslach Burnout Inventory*, um instrumento que consegue mensurar se há a manifestação de *Burnout*. Atualmente há 3 versões do *MBI*, uma voltada para profissionais da área da saúde (*MBI-HSS*, de Human Services Survey), outra para os trabalhadores em geral (*MBI-GS*), e a última, *MBI-ED*, para quem trabalha dentro do ambiente educacional (MAROCO; TECEDDEIRO, 2009).

O *MBI* analisa a vivência do trabalhador em seu ambiente laboral e identifica através dos itens da escala se há conexão dos resultados com as três dimensões da Síndrome de *Burnout*. Além disso, os itens têm por objetivo avaliar quais são as emoções do indivíduo em relação ao seu ambiente de trabalho.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo é uma pesquisa aplicada. Além disso, é caracterizado como uma pesquisa exploratória, que busca observar se há a ocorrência da Síndrome de *Burnout* em um grupo de profissionais da área de eventos.

No que diz respeito à abordagem, trata-se de uma pesquisa quantitativa. Segundo Gil (2002), a utilização de instrumentos padronizados de coleta de dados, questionários e formulários, são características da pesquisa de natureza quantitativa. A pesquisa tem como finalidade identificar quais os níveis de *Burnout* entre profissionais que trabalham na área de eventos.

Neste estudo, foi feito um levantamento de campo. Segundo Gil (2002), o levantamento de campo permite analisar a representatividade do universo definido na pesquisa, resultando na precisão estatística dos resultados. Nesse caso, foram solicitadas informações do grupo de profissionais da área de eventos, para identificar se há níveis de *Burnout* na atividade laboral desses trabalhadores.

Para realizar o levantamento, em razão de não haver dados sintetizados sobre o número de profissionais de eventos no Distrito Federal, particularmente, e no Brasil, em geral, a amostra foi selecionada por conveniência. Assim, o questionário foi divulgado em grupos de Whatsapp e em contas do Instagram e também enviado a *e-mails* de profissionais da área.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

Com o objetivo de mensurar os níveis de Síndrome de *Burnout* em profissionais de eventos, foi utilizada a escala de *Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)*, instrumento utilizado para mensurar *Burnout* em praticamente qualquer contexto ocupacional. As perguntas desse instrumento podem ser observadas no **Quadro 1**.

A escala *MBI-GS* apresenta três dimensões, sendo estas: Exaustão Emocional (EE), que possui 6 variáveis; Cinismo (CI), que apresenta 4 variáveis, e Eficácia no Trabalho (ET), também com 6 variáveis, como é possível notar no Quadro 1. Além disso, a *MBI-GS* é composta por uma escala *likert*, que varia de 0 a 6, comportando respostas que vão de “nunca”; “algumas vezes ao ano ou menos”, “uma vez por mês ou menos”; “algumas vezes durante o mês”; “uma vez por semana”, “algumas vezes durante a semana” a “todo dia”.

O quadro apresenta o total de 16 afirmações, que têm o intuito de mensurar com mais precisão os níveis de *Burnout* de cada uma das três dimensões.

Quadro 1 - Variáveis por fator de *Burnout MBI -GS*

DIMENSÃO	CÓD	VARIÁVEIS
Exaustão Emocional	EE1	Sinto-me emocionalmente esgotado.
	EE2	Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho.
	EE3	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho
	EE4	Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.
	EE5	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.
	EE6	Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado.
Cinismo	CI1	Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função
	CI2	Sou menos entusiasmado com o meu trabalho.
	CI3	Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo.
	CI4	Duvido da importância do meu trabalho.
Eficácia no Trabalho	ET1	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho.
	ET2	Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho.
	ET3	Posso efetivamente solucionar os problemas que se surgem no meu trabalho.
	ET4	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.
	ET5	Na minha opinião, sou bom no que faço.
	ET6	No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.

Fonte: Ferreira (2011, p.140).

A análise foi feita por meio de estatística descritiva, através da média aritmética e desvio-padrão. A pontuação média e a frequência de respostas possibilitam detectar

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

quais são os níveis de *Burnout*, tendo sido utilizada como referência a tabela a seguir (Quadro 2), que classifica os níveis de *Burnout* em baixo, moderado e alto.

Quadro 2 - Valores de *Burnout*

Dimensões	Baixo	Moderado	Alto
<i>Burnout</i>	< 1,33	1,34 - 2,43	> 2,43
Exaustão Emocional	< 2,0	2,1 - 3,19	>3,20
Cinismo	< 1,0	1,01 - 2,10	> 2,20
Eficácia no Trabalho	<4,0	4,01 - 4,99	>5,0

Fonte: McLaurine (2008 *apud* SCHUSTER; DIAS; BATTISTELLA; GROHMANN, 2013, p. 282).

Entre as três dimensões de *Burnout* acima, fez-se uma inversão na dimensão Eficácia no Trabalho. Essa inversão se deu em razão de que é a única dimensão em que, quanto maior o valor, menor é o índice de *Burnout*. Isso se dá através da compreensão de que quanto mais um indivíduo se sentir eficaz em seu trabalho, menor é a chance de desenvolver sentimentos de incompetência e falta de realização pessoal. Sendo assim, foi feita a inversão das respostas de 0 a 6 nesta dimensão, com vistas a facilitar a análise dos dados adquiridos.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para o estudo dos resultados adquiridos por meio do questionário, foram separados 5 tópicos, que visam apresentar e analisar melhor os dados observados.

Os tópicos encontram-se divididos em: Análise dos dados sociodemográficos dos respondentes, Dimensão Exaustão Emocional, Dimensão Cinismo, Dimensão Eficácia no Trabalho e Níveis de *Burnout* em profissionais de eventos. A divisão das dimensões por tópico proporcionaram melhor averiguação dos dados de cada variável das dimensões.

4.1 Análise dos dados sociodemográficos dos respondentes

Como é fundamental para análise de dados deste artigo a resposta a todas as perguntas do questionário por profissionais da área de eventos, foram desconsideradas para análise as respostas dos que afirmaram não trabalhar com eventos e também aquelas em que não preenchidas todas os quesitos do questionário. Assim, de 57 respostas, foram consideradas somente 51 como válidas.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER **CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS** **TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** **ARTIGO CIENTÍFICO**

Inicialmente, a pesquisa tinha o intuito de levantar dados apenas dos profissionais de eventos do Distrito Federal. Porém, pelo breve período de tempo e difícil acesso aos participantes, passou-se a integrar profissionais de eventos de outros estados para conseguir um número suficiente de respostas para a pesquisa.

Observou-se que quando questionado quantos dos trabalhadores de eventos trabalhavam no DF, dos 51 respondentes, 32 (62,7%) pessoas afirmaram não atuar no DF, e 19 (37,3%) disseram trabalhar no DF.

Os 32 respondentes que afirmaram não trabalhar no DF apontaram os seguintes estados como áreas de atuação: Bahia, Ceará, Goiás, Minas Gerais, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Paraná, Paraíba, Pará, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo, Sergipe e Tocantins, conforme o Gráfico 2.

Os dados indicaram o maior número de participantes como sendo de Minas Gerais, com 21,9% das respostas. Rio de Janeiro, Sergipe, Mato Grosso do Sul, Tocantins e Goiás representaram o menor número, com apenas 3,1% das respostas, igualmente.

Gráfico 2- Características dos participantes (estado em que trabalham).



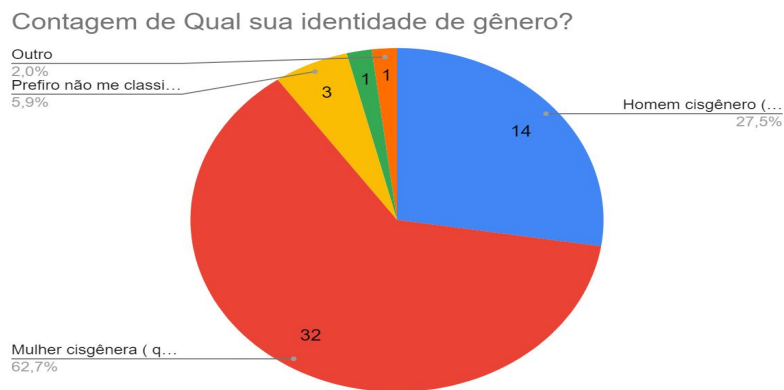
Fonte: Elaborado pelas autoras.

Como é possível observar no Gráfico 3, em relação à identidade de gênero dos participantes, houve a predominância de respostas de mulheres do gênero mulher

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

cisgênera, com a porcentagem de 62,7% das respostas, totalizando 32 participantes. Como homem cisgênero, 27,5%. 2,0% marcaram a opção outro, 5,9% dos participantes preferiram não se classificar e 2,0% decidiram que preferiram não responder, como mostrado no gráfico acima, que apresenta o levantamento das 51 respostas.

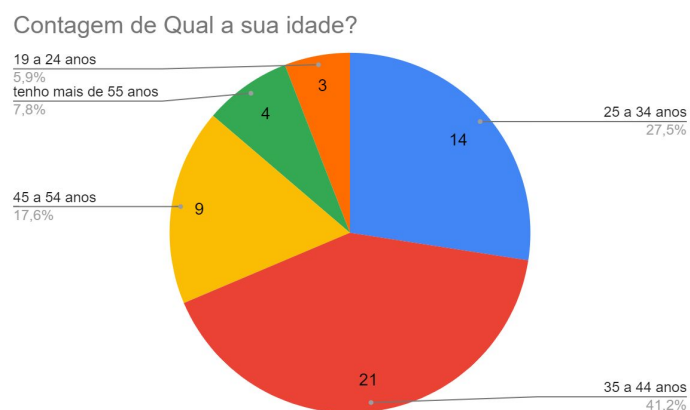
Gráfico 3 - Características dos participantes (identidade de gênero).



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Já quando feita a contagem das 51 respostas referentes a cor e raça, chegou-se aos seguintes resultados: percebeu-se a concentração de pessoas de cor branca, com a identificação de 49,0%, 25 dos participantes. A população parda foi de 27,5%, 14 dos respondentes. Dos trabalhadores de eventos que responderam à pesquisa 17,6% (9) se consideram pretos, 2,0% (1) amarelos e 3,9% (2) preferiram não se classificar.

Gráfico 4 - Características dos participantes (faixa etária).



Fonte: Elaborado pelas autoras.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

A faixa etária dos participantes estudados apresenta uma concentração na faixa etária de 35 a 44 anos, sendo essa representada por 41,2% dos profissionais de eventos. Tratando-se das outras faixa etárias, foi possível identificar que 17,6% dos profissionais tinham idade entre 45 a 54 anos, 7,8% tinham mais de 55 anos, 27,5% estavam entre 25 a 34 anos e 5,9% tinham de 19 até 24 anos.

Da análise do Gráfico 4, nota-se, quanto ao público jovem, que, mesmo quando somado a porcentagem de 5,9% a 27,5%, este ainda continua menor do que o público predominante (de idade entre 35 a 44 anos).

No Gráfico 5, a seguir, é possível visualizar o nível de escolaridade dos profissionais de eventos, tendo sido as respostas dos respondentes divididas entre: Ensino Médio - Completo, Superior - Incompleto, Superior - Completo, Especialização, Mestrado e Doutorado.

Gráfico 5- Características dos participantes(nível de escolaridade).



Fonte:Elaborado pelas autoras.

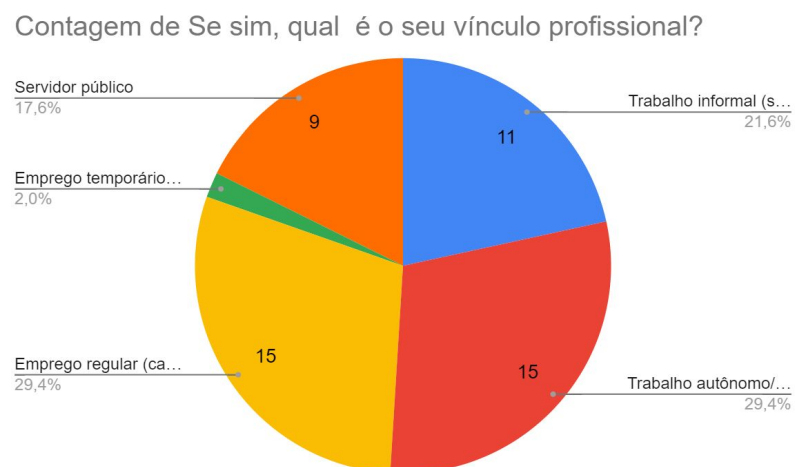
TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

A maioria dos participantes, (37,3%), responderam que possuem especialização na área de eventos. Aqueles que afirmaram possuir Ensino Superior Completo foram 29,4%. Já os que disseram ter Mestrado representam 9,8%. Aqueles que têm Doutorado foram 5,9%. Somente 2,0% dos respondentes disseram que não tinham ensino médio completo.

O nível de escolaridade dos participantes demonstra que, entre os profissionais analisados, grande parte procurar se especializar, ou está buscando se aprimorar para entender mais sobre a área de eventos e suas atividades. Com o objetivo de fazer um levantamento de quantos profissionais de eventos estavam atuando na área, questionou-se quantos desses estavam trabalhando atualmente.

Das 51 respostas, 90,2% (46) afirmaram trabalhar e 9,8% (5) disseram não estar trabalhando no momento. Tendo como base o levantamento desses dados, foi perguntado a esses profissionais qual foi ou qual seria o seu vínculo profissional (no caso daqueles que estão trabalhando atualmente). 29,4% responderam trabalhar como autônomos e igualmente 29,4% declararam ter emprego formal. Esses e outros dados podem ser observados no Gráfico 6.

Gráfico 6 - Características dos participantes(vínculo empregatício)



Fonte: Elaborado pelos autores

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

O menor número de respostas foi para emprego temporário, somente 2,0%. Analisando esses dados, é possível ver que, por mais que haja trabalhadores com emprego regular ou que sejam servidores públicos, há um bom número de profissionais de eventos que trabalham como autônomos ou possuem emprego informal.

Após o questionamento sobre o vínculo empregatício dos profissionais, foi perguntado aos 51 participantes qual seria a renda mensal de cada um deles. Os resultados obtidos foram: 27,5% (14) dos profissionais recebem até 2 salários mínimos, 23,5% (12) têm remuneração de 3 a 5 salários mínimos, 29,4% (15) têm renda mensal de 6 a 10 salários mínimos e 19,6% (10) afirmaram ganhar mais de 10 salários mínimos por mês.

Comparando as rendas mensais dos profissionais de eventos que foram analisadas com os dados do IBGE do ano de 2019, que identificaram que a média de renda mensal dos brasileiros é de 2.300 reais, nota-se que as rendas dos profissionais da área de eventos estão majoritariamente acima do rendimento médio mensal dos brasileiros.

Para identificar quais seriam as atividades realizadas pelos profissionais da área de eventos, foram apresentadas aos respondentes 32 classificações da área de eventos pelo *Google Forms*. Essas classificações foram baseadas em uma pesquisa, realizada pelo SEBRAE em abril de 2020, sobre os negócios de eventos no período da pandemia de coronavírus. A pesquisa tinha como objetivo identificar os impactos da pandemia na área de eventos e levantou os dados das áreas em que os profissionais trabalhavam.

Quadro 3- Áreas de ocupação dos trabalhadores de eventos.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

Área de eventos em que os profissionais de eventos atuam.	Respostas	Porcentagem
Organização de feiras, congressos, exposições e festas.	19	37,3%
Agências Matriomoniais.	1	2,0%
Casas de festas e eventos.	2	3,9%
Artigos para decoração de festas; comércio varejista.	1	2,0%
Receptiva.	3	5,9%
Atividades de produção de fotografias, exceto aérea e submarina.	2	3,9%
Marketing direto.	2	3,9%
Alimentação para eventos e recepções .	2	3,9%
Atividades de sonorização e de iluminação.	1	2,0%
Produção e promoção de eventos esportivos.	1	2,0%
Outra.	17	33,3%

Fonte: Elaborado pelas autoras.

A partir das áreas selecionadas pelos respondentes, pôde-se analisar melhor o perfil dos profissionais que responderam. Como observado no Quadro 3, foram detectadas 10 áreas em que os profissionais trabalham, além de algumas áreas acrescentadas dentro do campo “outra”.

Dos dados obtidos, a área com maior número de respostas foi a de organização de feiras, congressos, exposições e festas, com 19 respostas. O segundo maior número de respostas foi daqueles que afirmaram trabalhar em outra área de eventos que não se encaixavam dentro das 32 classificações que foram apresentadas.

Foram dadas 17 respostas que foram identificadas pelos participantes como áreas diferentes das apresentadas. Entre as ocupações profissionais indicadas pelos participantes no campo “outra”, encontram-se as seguintes: *Buffet*, Cerimonial, Cerimonial Público, Eventos Universitários, Servidor público com atividades em eventos esportivos e colação de grau de graduandos, Mestre de Cerimônias, Assessoria de Eventos em casamentos, Planejamento e *design* de casamentos, Celebração de casamento e mestre de cerimônias, Calígrafa e Celebrante Social, Professora do Curso Técnico em Eventos, Formação de profissionais de eventos - Professor do Curso Técnico em Eventos, Eventos científicos, Eventos acadêmicos, Empresa organizadoras de eventos técnico científicos, Decoração de festas infantis e Grandes eventos como shows, musicais festivais, etc.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

Foi notado que, por existir grande diversidade dentro das tipologias de eventos, alguns profissionais tiveram dificuldade de selecionar o campo certo de acordo com sua ocupação profissional.

Muitos dos que escreveram que trabalhavam em outras áreas, poderiam ter selecionado opções que coincidiriam com a área em que atuavam. Por exemplo, Cerimonial, Cerimonial Público e Assessoria em Casamentos seriam áreas perfeitamente compatíveis com a categoria “Organização de feiras, exposições e festas”.

Entretanto, entende-se que é comum haver essas situações, já que muitas vezes os profissionais de eventos prezam pela especificação das tipologias de eventos, com receio de que as atividades realizadas não estejam de acordo com a área apresentada.

4.2 Dimensão Exaustão Emocional

No que diz respeito aos resultados avaliados dentro da dimensão Exaustão Emocional, foram analisadas cada uma das variáveis com base em sua média e desvio padrão, tendo sido encontrados níveis considerados baixos, moderados e altos, conforme o **Quadro 2** deste artigo.

Quadro 4 - Estatísticas Descritivas das variáveis que pertencem à Exaustão Emocional.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

Dimensão	CÓD	Variáveis	Média por Variável	Desvio-padrão
Exaustão Emocional	EE1	1. Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho	2,82	1,57
	EE2	2. Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho.	3,59	1,81
	EE3	3. Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.	2,27	1,84
	EE4	4. Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.	1,67	1,67
	EE5	5. Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.	1,86	1,76
	EE6	6. Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado.	2,24	2,08

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Como é possível observar no **Quadro 4**, a variável com média mais alta foi a de código EE2, com valor de 3,59, considerado um nível alto de *Burnout* quando analisado dentro dessa dimensão. Portanto, os profissionais que responderam à pesquisa sentem-se esgotados ao final de um dia de trabalho.

Em contrapartida, a variável que apresentou a média mais baixa foi a de código EE4, com valor de 1,67, de que se pode inferir que, por mais que haja alto índice de esgotamento em um dia de trabalho dos profissionais, trabalhar não é motivo de tensão para eles.

Analisando-se os dados dessa dimensão, compreende-se que os profissionais de eventos que participaram desta pesquisa exercem atividades profissionais que os deixam cansados e esgotados, mas, apesar disso, não se sentem tensos ao realizar seu trabalho.

Quanto aos valores de desvio padrão, chamou a atenção o fato de que, quando esses são ⁵somados ao valor das médias por variáveis, algumas das variáveis, como as de código EE4 e EE6, subiram do nível de *Burnout* considerado moderado para o nível alto. Isso demonstra que é alto o grau de variação da amostra.

4.3 Dimensão Cinismo

⁵ Soma de desvio padrão e média nas variáveis EE4 (3,34) e EE6 (4,32), ambos possuem valores considerados altos em termos de níveis de *Burnout*.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

Observando-se as variáveis encontradas dentro da dimensão Cinismo, percebeu-se que os níveis variam entre os níveis baixo e moderado.

Quadro 5 - Estatísticas Descritivas das variáveis que pertencem ao Cinismo.

Dimensão	CÓD	Variáveis	Média por Variável	Desvio-padrão
Cinismo	C1	7. Sou menos interessado no meu trabalho desde que assumi essa função.	1,18	1,61
	C2	8. Sou menos entusiasmado com o meu trabalho.	1,16	1,57
	C3	9. Sou mais descrente sobre a contribuição de meu trabalho para algo.	0,94	1,22
	C4	10. Duvido da importância do meu trabalho.	0,71	1,14

Fonte: Elaborado pelas autoras.

De acordo com o Quadro 5, analisando-se a média por variável, tem-se C1 com a média mais alta, com o valor de 1,18, sendo essa variável considerada como nível moderado, já que se encontra entre 1,01 e 2,10. Vale ressaltar que, na dimensão Cinismo, a média mais alta se deu para a variável que afirma haver menor interesse do indivíduo no trabalho desde que assumiu a função.

Já quando observada a média mais baixa entre as variáveis dessa dimensão, tem-se C4 com valor de 0,71, com um nível considerado baixo, menor que 1,0.

Na perspectiva geral da dimensão Cinismo, percebe-se que a grande maioria dos profissionais de eventos analisados na pesquisa não possuem dúvidas quanto à importância de seu trabalho, o que pode justificar o fato de não haver níveis altos de *Burnout* entre eles nesta dimensão.

Quando somados os valores de desvio padrão das variáveis desta dimensão aos de média-padrão, foram percebidas as seguintes variações: ⁶as variáveis de código C11 e C12 passaram de nível de *Burnout* moderado a nível alto, e as de código C13 e C14

⁶ Ao realizar a soma da média e desvio-padrão nas variáveis C11 e C12, essas passaram a ter valores identificados como alto índice de *Burnout* para a dimensão. Após a soma, passou-se a ter C11 (2,79) e C12(2,73). Já quando feita a mesma soma nas variáveis C13 e C14, as mesmas passaram de nível baixo a moderado, com valores: C13 (2,16) e C14 (1,85).

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

passaram de nível baixo a moderado. Tendo em vista esses resultados, pode-se inferir que há alto grau de variação da amostra, o que pode ser justificado pela diversidade do perfil dos respondentes.

4.4 Dimensão Eficácia no Trabalho

Em termos de procedimentos metodológicos, convém registrar que foi feita a inversão dos dados desta dimensão, em que, antes, quanto maior a média da dimensão, menor o *Burnout*. Isso foi feito tendo em vista que seria mais fácil a compreensão dos dados quando seguida a mesma lógica das outras dimensões, de quanto mais baixo o valor da média da dimensão, menor o nível de *Burnout*.

Quando analisadas as variáveis da dimensão de Eficácia no Trabalho na tabela a seguir, notou-se que, nas médias por variável, os níveis foram extremamente baixos, já que tiveram um resultado muito abaixo de 4,0 (menor valor dentro do nível baixo).

É possível perceber, através desses níveis baixos de *Burnout*, que os profissionais de eventos desta pesquisa sentem-se eficazes em seu trabalho, já que quanto menor a média por variável, maior é a eficácia no trabalho.

A variável com média mais alta foi a de código ET1, com valor de 0,96. Já a variável com média mais baixa foi a ET5, com valor de 0,01.

Diferentemente das outras dimensões, quando somados os valores de média e desvio padrão das variáveis, todas se mantiveram no mesmo nível – um nível extremamente abaixo do valor considerado baixo dentro da dimensão. Isso demonstra que, apesar da diversidade de perfil dos participantes, no que diz respeito à eficácia no trabalho, houve homogeneidade nas respostas.

Observem-se a média e o desvio padrão das 6 variáveis desta dimensão, no quadro abaixo:

Quadro 6- Estatísticas descritivas das variáveis que pertencem à Eficácia no Trabalho.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

Dimensão	CÓD	Variáveis	Média por Variável	Desvio-padrão
Eficácia no Trabalho	ET1	11. Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho.	0,96	1,41
	ET2	12. Realizo muitas coisas valiosas no meu trabalho.	0,69	1,12
	ET3	13. Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.	0,84	1,19
	ET4	14. Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.	0,86	1,31
	ET5	15. Na minha opinião, sou bom no que faço.	0,01	1,11
	ET6	16. No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.	0,69	1,19

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Com base no Quadro 6, conclui-se que entre o valor mais baixo e mais alto há uma semelhança quanto aos níveis, sendo os dois extremamente baixos, já que são bem inferiores a 4,0. É evidente que se mantiveram baixos os níveis em todas as variáveis da Eficácia no Trabalho, o que é muito positivo e demonstra que o sentimento de eficácia no trabalho foi alto entre os profissionais de eventos.

4.5 Nível de *Burnout* em Profissionais de Eventos

No que diz respeito aos níveis de Síndrome de *Burnout* encontrados na área de eventos, é importante ressaltar que estes foram analisados segundo as orientações de Mclaurine (2008 *apud* SCHUSTER; DIAS; BATISTTELLA, 2015). Para mensuração dos níveis, por meio da escala *MBI-GS*, são definidos os seguintes fatores: São considerados valores de níveis baixos aqueles que chegam até 1,33, valores moderados aqueles até 2,43, e altos os que ultrapassam o valor de 2,43. Mclaurine (2008 *apud* SCHUSTER; DIAS; BATISTTELLA, 2015). Após a análise das estatísticas descritivas das variáveis dentro das dimensões, fez-se a análise dos níveis referentes à Síndrome de *Burnout* e suas três dimensões.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

Quadro 7 - Estatísticas Descritivas das Dimensões

Níveis	Média	Desvio-padrão
Burnout	1,44	1,89
EE	2,41	1,4
CI	1,00	1,22
ET	0,78	1,72

Fonte: Elaborado pelas autoras.

O Quadro 7 exhibe os resultados das respostas registradas no formulário, apresentando a média e o desvio padrão de cada uma das três dimensões.

Constata-se que, entre as dimensões, a dimensão Exaustão Emocional indica nível moderado de *Burnout*. Já as dimensões Cinismo e Eficácia no Trabalho apresentaram baixo nível de *Burnout*.

O que chama a atenção no desvio-padrão é que, nas duas dimensões Cinismo e Eficácia no Trabalho, o valor do desvio padrão foi maior do que aquele observado na média. Enquanto isso, o desvio padrão na dimensão Exaustão Emocional também foi alto.

Os desvios padrões apresentados nas três dimensões são suficientemente altos para que, quando ⁷somados às médias, mudem os níveis de duas dimensões identificados no quadro.

Passando assim a ser EE, nível alto e CI nível moderado. Um desvio padrão alto permite perceber que, nessas duas dimensões, não houve a homogeneidade nas respostas como ocorreu com a ET.

Quanto à média geral de *Burnout* entre os profissionais de eventos, essa equivale ao valor de 1,44, considerado moderado, de acordo com a média representada no quadro acima, sendo também o seu desvio padrão alto, o qual, quando somado à média, ocasiona a mudança do nível de moderado para alto, com valor de 3,33.

Retomando a ideia apresentada anteriormente neste artigo, de que o trabalho para o indivíduo pode gerar tanto sofrimento quanto prazer, observa-se que, mesmo

⁷ Quando somada a média ao desvio padrão de cada uma das dimensões, percebeu-se a mudança de nível de *Burnout* nas dimensões Exaustão Emocional e Cinismo. Os resultados da soma foram: Exaustão Emocional com 3,45 e Cinismo com 2,22, apresentando ambas as dimensões alto índice de *Burnout*.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

tendo a Exaustão Emocional e a média geral do *Burnout* sido identificadas como de nível moderado, os profissionais de eventos tiveram alto índice de autorrealização.

O fato de a dimensão Eficácia no Trabalho ter apresentado baixos índices de *Burnout* contribuiu grandemente para a não manifestação do sofrimento no trabalho através de índices altos da Síndrome. Por isso, nota-se a importância do prazer no trabalho, já que, com o sentimento de eficácia, não houve a ocorrência de grande nível geral de *Burnout* nos profissionais analisados.

Acredita-se que a heterogeneidade das respostas possa estar ligada com o perfil sociodemográfico dos respondentes, já que estes eram bem diversificados.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo analisar os níveis de *Burnout* entre profissionais de eventos, dadas as peculiaridades de sua rotina de trabalho.

Para o estudo desses dados, foi utilizada a escala *Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)*, que investiga melhor a relação dos entrevistados com seu trabalho através da perspectiva de três dimensões: Exaustão Emocional, Cinismo e Eficácia no Trabalho.

Identificou-se, através do levantamento dos dados, que, apesar de esses indicarem uma média geral de nível moderado de *Burnout* nos profissionais de eventos entrevistados, deve-se dirigir a atenção principalmente para os resultados referentes à dimensão Exaustão Emocional, visto que, quando examinadas as médias por variável dentro desta dimensão específica, observou-se que, no quesito referente ao sentimento de esgotamento no final de um dia de trabalho, o resultado da média foi 3,59, que se enquadra no nível de *Burnout* considerado alto.

De modo geral, porém, de acordo com as informações coletadas, há entre os profissionais analisados níveis baixos de *Burnout* nas dimensões tanto do Cinismo quanto da Eficácia no Trabalho.

Sendo o sentimento de eficácia muito alto entre os profissionais de eventos participantes da pesquisa, acredita-se que esse colaborou para que a média geral do *Burnout* tenha se ajustado ao nível moderado (1,44), já que foram obtidos resultados extremamente baixos em relação ao *Burnout* na dimensão Eficácia no Trabalho.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ARTIGO CIENTÍFICO

Outro fator interessante a ser ressaltado é que grande parte dos respondentes afirmaram ter renda mensal maior do que a média de renda mensal encontrada entre os trabalhadores brasileiros (segundo os dados do IBGE, de 2019). Esses e outros fatores podem contribuir para o sentimento de autorrealização e eficácia no trabalho.

A Exaustão Emocional, que foi identificada como de nível moderado, pode estar associada à rotina dos profissionais de eventos, já que esta demanda muito esforço, dedicação e planejamento. Além disso, é válido ressaltar que em razão de a rotina desses profissionais em sua grande maioria ser irregular, há sim a tendência à exaustão e ao esgotamento.

Por fim, considera-se que a pesquisa alcançou os objetivos que foram apresentados inicialmente neste artigo, mostrando ser uma pesquisa necessária, devido à falta de estudos que tenham como objetivo mensurar o *Burnout* em profissionais de eventos. Para a investigação desse tema, foram feitas pesquisas no Spell e Periódicos Capes, porém, entre todos os artigos encontrados, nenhum buscava entender o *Burnout* tendo como objeto de estudo o trabalho dos profissionais de eventos.

Entre as limitações desta pesquisa, destaca-se o número pequeno de amostra, devido ao período curto de tempo em que o questionário precisou ser respondido, a ausência de dados referentes somente aos trabalhadores do DF (devido à falta de respostas suficientes destes) e a impossibilidade de aplicação de outras análises estatísticas, como coeficiente de variação.

Sugere-se que para a realização de pesquisas futuras, a amostra pesquisada seja maior, abrangendo mais profissionais de eventos de diferentes áreas.

Além disso, um eventual ponto de interesse acadêmico poderia ser a realização de entrevistas presenciais, em que houvesse a descrição detalhada das atividades que esses profissionais realizam, pois isso permitiria analisar melhor sua rotina e as relações específicas desta com a Síndrome de *Burnout*.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

REFERÊNCIAS

AQUINO, M.; TELES, M. A. Análise do perfil sociodemográfico e profissional do Promotor de Eventos de Curitiba e Região Metropolitana (Paraná, Brasil). **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 7, n. Especial, p. 85-103, 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE EVENTOS. Raio-x das empresas de eventos no Brasil. Disponível em: <https://abeoc.org.br/wp-content/uploads/2019/12/RELAT%C3%93RIO-RX-DO-SETOR_RESUMO.pdf>. Acesso em: 23 de out. 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 16513**: organizador de eventos: competências pessoais. Rio de Janeiro, 2016.

BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E.; SCHAUFELI, W. B. Validation of the Maslach Burnout Inventory - General survey: An internet study. **Anxiety Stress and Coping**, v. 15, n. 3, p. 245-260, Sep 2002. ISSN 1061-5806. Disponível em: <://WOS:000178103900003 >.

BARBOSA, R. M. A.; GUIMARÃES, T. A. Síndrome de *Burnout*: relações com comprometimento afetivo entre gestores de organização estatal. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 6, n. 1, p. 157-179, 2005.

BERND, D. C.; BEUREN, I. M. A Síndrome de *Burnout* Está Associada ao Trabalho dos Auditores Internos? **Gestão & Regionalidade**, v. 33, n. 99, p. 146-169, 2017.

BOARIA, F.; SOUZA, L. A Importância do *Marketing* Digital na Divulgação do Calendário de Eventos do Município de Santa Vitória Do Palmar/RS sob a Ótica da Comunidade. **Revista Turismo em Análise**, v. 28, n. 3, p. 513-531, 13 nov. 2017.

BORGES, M.; KARAWEJCZYK, T.; SALVINI DALL AGNOL, J. Aprendizagem Informal em Evento Inesperado de um Hotel de Porto Alegre-RS. **Revista Turismo em Análise**, v. 25, n. 2, p. 450-475, 31 ago. 2014.

CABRAL, P. M. F.; PAIS, L. M. G. P.; SANTOS, N. M. G. R. D.; MÓNICO, L.; MACHADO, C. L. S. Motivação, Comprometimento e Exaustão no Trabalho: Uma Análise sobre o Trabalhador Bancário. **Revista Alcance**, v. 24, n. 4, p. 535-553, 2017.

CAMELO, P.; COSTA, E.; CORIOLANO, L. N. Moda, Eventos e Turismo: contribuições do Festival da Moda de Fortaleza para o turismo de eventos na capital cearense. **Revista Turismo em Análise**, v. 27, n. 1, p. 131-152, 30 abr. 2016.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

CAMPOS, E. A. R.; KÜHL, M. R.; ANDRADE, S. M.; STEFANO, S. R. Análise dos Níveis de Estresse em Formandos de Administração e Ciências Contábeis de uma Universidade Pública. **Gestão & Conexões**, v. 5, n. 1, p. 121-140, 2016.

CONCEIÇÃO, R.; FRAGA, T.; CONCEICAO, M. Qualificação profissional: um panorama comparativo entre hotéis e pousadas de Petrópolis-RJ. **Revista Turismo em Análise**, v. 27, n. 1, p. 178-206, 30 abr. 2016.

CORRÊA, J.; LOPES, L.; ALMEIDA, D.; CAMARGO, M. Bem-Estar no Trabalho e Síndrome de 'Burnout': Faces Opostas no Labor Penitenciário. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 20, n. 3, p. 1-30, 2019.

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 027-034, Set./Dez. 2004.

FERREIRA, Rita. A organização do trabalho na unidade de Doenças Infecto-Contagiosas e a ocorrência de *Burnout* nos trabalhadores de Enfermagem. Rio de Janeiro: **UERJ**, p. 143, 2011.

GALVÃO, N. M. D. S. Síndrome de *Burnout* e o Profissional Contábil: Quando Trabalhar se Torna Pesado. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 7, n. 3, p. 151-169, 2017.

GIACAGLIA, Cecília. Organização teoria e prática de eventos. Rio de Janeiro: Thompson Learning, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. - 4. ed - São Paulo: Atlas, 2002.

GRANATO, Luísa. O que significa a mudança da OMS sobre a Síndrome de *Burnout*? **Revista Exame**, São Paulo, 31 de maio de 2019. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/o-que-significa-a-mudanca-da-oms-sobre-a-sindrome-de-burnout/>>. Acesso em: 20 de abril de 2020.

LAMONATO, C.; PRESSER, N. Competências Profissionais e Classe de Comportamentos Requeridos no Mercado de Trabalho nos Meios de Hospedagem. **Revista Turismo em Análise**, v. 26, n. 4, p. 774-794, 30 dez. 2015.

LIMA, N. K. N.; OLIVEIRA, J. A.; LIMA, C. F.; SILVA, S. *Burnout*: analisando a síndrome no ramo das indústrias alimentícias do Rio Grande do Norte. **Revista Gestão & Planejamento**, v. 12, n. 2, art. 2, p. 136-151, 2011.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

MAROCO, João e TECEDEIRO, Miguel. Inventário de *burnout* de Maslach para estudantes portugueses. *Psic., Saúde & Doenças* [online]. 2009, vol. 10, n. 2, pp.227-235. ISSN 1645-0086.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.B. & LEITER, M. P. (2001). *Job burnout. Annual Review Psychology*, 52, 397-422.

MERLO, ÁLVARO; MENDES, A. Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, v. 12, n. 2, p. 141-156, 1 dez. 2009.

NEVES, Úrsula. Síndrome de *Burnout* entra na lista de doenças da OMS. 09 agosto.2019.**Disponível em:**<<https://pebmed.com.br/sindrome-de-burnout-entra-na-lista-de-doencas-da-oms>>**Acesso em:** 15 de julho de 2020.

PAIVA, L. E. B.; LIMA, T. C. B.; SOUZA, I. C. S.; PITOMBEIRA, S. S. R.; ARRUDA, S. C. Síndrome de *burnout* em operadores de teleatendimento: o caso de duas empresas de *contact center* em Fortaleza/CE. *Revista de Carreiras e Pessoas*, v. 6, n. 2, p. 216-233, 2016.

SCHUSTER, M. S.; BATTISTELLA, L. F.; DIAS, V. V.; GROHMANN, M. Z. Identificação dos níveis de *Burnout* em um hospital público e aplicação da escala MBI-GS. *Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde*, v. 11, n. 4, p. 278-290, 2013.

SCHUSTER, M. S.; DIAS, V. V.; BATTISTELLA, L. F. *Burnout* e Justiça Organizacional: um estudo em servidores públicos federais. *Revista de Administração IMED*, v. 4, n. 3, p. 330-342, 2014.

SCHUSTER, M. S.; DIAS, V. V.; BATTISTELLA, L. F. Percepções de saúde e a síndrome de *Burnout* – aplicabilidade da MBI-GS. *Revista de Carreiras e Pessoas, São Paulo*, v. 5, n. 03, p. 380-39, 2015.

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Impactos recentes do coronavírus no segmento de Turismo de negócios e eventos.** Disponível em:<https://abeoc.org.br/wp-content/uploads/2020/05/Pesquisa-impacto-do-coronav%C3%ADrus-UGE-e-Competitividade_v28_4f.pdf>.

SIMÕES, J. A.; MARANHÃO, C. M. S.; SENA, R. C. Processos de Ensino-Aprendizagem e a Síndrome de *Burnout*: Reflexões sobre o Adoecimento do Professor e suas Consequências Didáticas. *Revista ADM.MADE*, v. 19, n. 3, p. 34-55, 2015.

TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

SOUSA, C. V.; CABRAL, J. M. S.; BATISTA, N. K. A 'Síndrome de *Burnout*' e o Trabalho de Técnicos de Enfermagem em um Hospital Privado. **Revista Alcance**, v. 26, n. 1, p. 61-76, 2019.

STEFANAN, A.; FALLER, L.; FLORES COSTA, V. Estruturação de processos na Área de Eventos: um estudo de caso em uma empresa em Santa Maria-RS. **Revista Turismo em Análise**, v. 24, n. 2, p. 404-431, 12 ago. 2013.