

Cruzeiros marítimos no Brasil: estudo exploratório sobre a qualificação profissional da tripulação brasileira

José Alberto Carvalho dos Santos Claro*

Universidade Federal de São Paulo (Brasil)

Resumo: O presente trabalho levantou como questão de estudo a análise dos profissionais no campo de atuação dos cruzeiros marítimos no Brasil. O objetivo geral desta pesquisa é analisar o mercado de trabalho nos cruzeiros marítimos da costa brasileira e compreender como os profissionais ingressam neste ramo de atividade, identificar as habilidades exigidas e as competências necessárias para atuação nas diversas funções de entretenimento, hotelaria e atendimento a bordo. O método adotado foi qualitativo e exploratório. A pesquisa foi baseada na análise dos depoimentos de candidatos às vagas de trabalho, das agências intermediárias e companhias de navios contratantes, e dos profissionais que atuam na área, sobre o mercado de trabalho em questão, os processos seletivos, treinamentos, trâmites de contratação, habilidades e competências na qualificação destes profissionais. O resultado permite entender as razões pelo qual as pessoas se adaptam e se qualificam para acompanhar as mudanças nesse mercado de trabalho e as oportunidades de crescimento pessoal e profissional.

Palavras-chave: Turismo; Cruzeiros Marítimos; Mercado de trabalho; Tripulação; Qualificação profissional; Brasil.

Maritimes Cruises in Brazil: an exploratory study on the qualification of the brazilian crew

Abstract: This work analyzed the crew of the maritime cruises in Brazil. The method used was qualitative and exploratory. The overall objective of this research is to analyze the labor market in the cruise the Brazilian coast and understand how professionals enter this line of work, identify the required skills and competencies required to act in various entertainment functions, hospitality and service on board. The research was based on analysis of interviews of candidates for job openings, in the intermediary agencies and maritimes companies, and of the professionals working in the area, about the job market in question, the selection processes, training, hiring procedures, skills and competencies in the qualification of these professionals. The result allows us to understand the reasons for which people adapt and qualify to track changes in this labor market and opportunities for personal and professional growth.

Keywords: Tourism; Cruises maritimes; Labor market; Crew; Professional qualification; Brazil.

1. Introdução

Com as mudanças nas organizações, profissionais deixam as ocupações tradicionais em busca de áreas de trabalho mais atrativas. O ambiente de trabalho que os Cruzeiros Marítimos oferecem exemplifica esta mudança, pois é visto pelo senso comum como uma mistura de trabalho, dedicação, esforço e o encanto em realizar tudo isso com lazer aparente. Esse mercado oferece oportunidades de emprego em diferentes funções: recepcionistas, atendentes, músicos, atores, médicos, cabelereiros, entre outras. Pressupõe-se que conforme cresce a quantidade de navios nas costas brasileiras e o número de vagas de trabalho ofertadas, também aumentam as competências necessárias no perfil dos candidatos, fazendo com que as agências responsáveis pelas contratações desses profissionais realizem o recrutamento e o processo seletivo exigindo mais qualificações e conhecimentos.

* E-mail: albertoclaro@albertoclaro.pro.br

Como limitador inicial deste estudo percebeu-se a ausência de pesquisas teóricas ou empíricas sobre o tema, o que torna o caráter desta pesquisa exploratória. Há algumas pesquisas mercadológicas que abordam de forma superficial alguns aspectos do tema e relacionados com o serviço prestado ao turista, como é o caso do estudo de Rabahy e Kadota (2006). Poucas teses ou dissertações a respeito do objeto de estudo têm sido produzidas (Sakata, 2002). Em consulta ao Portal de Teses e Dissertações da CAPES, usando-se 'Critérios: Assunto = cruzeiro *and* marítimo', nada se encontrou (CAPES, 2013). É relevante o estudo, pois, além do fato de contribuir com dados para se entender este setor, está explícito no próprio Plano Nacional de Pós-Graduação brasileiro que coloca dentro das suas premissas, a necessidade de olharmos mais para o mar que nos cerca e todas as suas possibilidades, e entre elas os cruzeiros marítimos (Brasil, 2011). Para reforçar a revisão teórica, periódicos e eventos nacionais e internacionais foram alvo de minuciosa busca em suas bases de dados, cujos materiais encontrados e que possuem relação direta com o tema estão aqui apresentadas, entre eles Encontro da ANPTUR, EnANPAD, SPELL, Periódicos CAPES e SciELO. Porém, a quantidade e qualidade dos textos encontrados e que possuem relação com o tema é de um número restrito o que exigem mais estudos sobre o tema para o futuro.

Lohmann e Oliveira, M. V. O. [S.d.] abordam o estado da arte da literatura internacional sobre cruzeiros marítimos. Eles analisaram o conteúdo de 66 artigos em inglês publicados em revistas científicas de turismo e de temas relacionados. Verificaram uma grande preocupação com a demanda por esse tipo de viagem, principalmente o comportamento nos navios e a sua satisfação com os serviços prestados pelas companhias marítimas. Mas não tocaram especificamente na questão da gestão das pessoas que prestam esses serviços a bordo.

Um estudo que traz contribuições para este tema e aborda a importância da capacitação de profissionais brasileiros que atuam em cruzeiros marítimos, mais especificamente na área hoteleira de bordo, foi realizado por Cecchini (2006). Ele procurou demonstrar o crescimento gradativo e contínuo dos cruzeiros marítimos dentro do turismo nacional e, conseqüentemente, a relevância que certas peculiaridades típicas da operação de navios de cruzeiro ganham quando se pensa em seus tripulantes, principalmente ao se observar os níveis cada vez mais altos de capacitação de profissionais que são necessários para atender à demanda exigida pelo mercado turístico internacional. Também procurou identificar como transcorriam os processos de seleção, recrutamento e treinamento dos profissionais brasileiros, no intuito de verificar a eficiência desses processos a partir do referencial teórico escolhido e da visão dos próprios tripulantes de um navio específico (caso único). Aborda as diferenças culturais que surgem a bordo entre a mão-de-obra proveniente de diferentes nacionalidades e a brasileira, e os problemas operacionais que podem resultar daí, enfocando a grande importância que a hospitalidade assume nos cruzeiros marítimos e analisando inúmeros aspectos que vão desde a recepção a bordo até o tipo de refeição servida aos tripulantes.

Para a verificação das hipóteses levantadas, foram entrevistados tripulantes brasileiros, os quais proporcionaram dados que confirmaram essas hipóteses, mostrando que os processos de recrutamento, seleção e treinamento desses profissionais apresentam inúmeras falhas e imprecisões, o que causa inadequações ao trabalho a bordo, bem como comportamentos não hospitaleiros (Cecchini, 2006). Dentro deste cenário a escolha do tema justifica-se pela expansão do mercado nos cruzeiros marítimos e do aumento da busca dos profissionais por vagas temporárias neste ramo. Segundo Candian Jr. (2004) além do amplo mercado de trabalho no exterior, esse crescimento com a vinda de novas empresas para o Brasil abrirá novos postos de trabalho. Esse crescimento e a diversificação das áreas de atuação neste campo fazem com que os processos de recrutamento e seleção realizados pelas empresas contratantes sejam exigentes na busca dos profissionais qualificados.

Os profissionais que ingressam neste mercado enfrentam dificuldades para serem aprovados nas etapas do processo seletivo, essas dificuldades são encontradas devido ao número de candidatos por vaga, encontrar uma agência recrutadora confiável, avaliações psicológicas, além das exigências e pré-requisitos necessários devem investir em seu crescimento curricular e competências profissionais. Com o investimento realizado por esses profissionais justifica-se a necessidade de se conhecer o que os motivam e os levam a abandonar empregos tradicionais, família e carreiras para vivenciarem uma nova vida, um novo investimento pessoal e uma nova experiência.

O objetivo geral desta pesquisa é analisar a teoria sobre o mercado de trabalho nos cruzeiros marítimos e compreender como os profissionais ingressam neste ramo de atividade, identificar as habilidades exigidas e as competências necessárias para atuação nas diversas funções de entretenimento, hotelaria e atendimento a bordo. E como objetivos específicos definiram-se: (i) Compreender os aspectos que levam os candidatos a desejarem ingressar nesse mercado de trabalho; (ii) Identificar e caracterizar as habilidades e competências exigidas pelas empresas responsáveis pela contratação dos profissionais;

(iii) Levantar os aspectos relacionados ao perfil profissional, as habilidades e qualificação dos indivíduos que ingressam neste mercado de trabalho.

A estrutura do trabalho encontra-se dividida em cinco seções. Após a introdução, a segunda parte do trabalho dedica-se à revisão teórica sobre a evolução histórica dos cruzeiros marítimos no Brasil e no mundo e como esse meio de transporte vinculado ao lazer modificou as viagens de navios. Inclui-se nesta seção a análise do mercado de trabalho em cruzeiros marítimos e o perfil profissional exigido. A terceira parte do trabalho dedica-se à metodologia de pesquisa. A quarta seção apresenta e analisa os resultados obtidos na pesquisa. A última parte traz as considerações finais do estudo, fazendo uma exposição dos pontos mais representativos à pesquisa e os resultados obtidos, as limitações encontradas no decorrer da elaboração do trabalho e a relevância da continuação de estudos relativos ao assunto.

2. Aspectos teóricos

Com a evolução do homem e a sua constante busca por riquezas se fez necessário a criação de meios de transporte que tornasse possível o deslocamento entre terras e com isso surge a navegação marítima e os cruzeiros marítimos. Segundo Amaral (2002), existe um desconhecimento do tema por parte do *trade* turístico e do corpo acadêmico de turismo e hotelaria. Na retrospectiva histórica, a primeira imagem é a dos antigos transatlânticos, que basicamente executavam o transporte de imigrantes em navios cargueiros adaptados ou ainda na forma mista de carga e transporte. Conforme Parker (1995), em 1480 os povos estavam separados por mares não mapeados e por continentes com extensão e forma ignoradas.

A navegação marítima regular europeia se restringia ao Atlântico Norte, Mediterrâneo e Báltico. Nas Américas, na costa do Equador, Peru e Caribe, praticava-se a navegação marítima com balsas e jangadas. Diante das descobertas de novos territórios pelos portugueses e espanhóis ficou evidenciado que, pelo menos no hemisfério sul, os oceanos se interligavam. Com isso, novos caminhos se abriram para a cabotagem de passageiros que era feita nos antigos navios, como as caravelas, que executavam o transporte de escravos e colonizadores em adaptados navios cargueiros na forma mista de transporte e carga (Parker, 1995). De acordo com Andrade (1997) há relatos de que existia agenciamento de viajantes para beneficiar os proprietários dos navios, havia também viagens religiosas realizadas em regiões diversas do Oriente e Ocidente. Além disso, os mercadores, os menestréis, os cantadores, que conheciam as mais diversas rotas e caminhos, sempre viajavam acompanhados de outras pessoas que desejavam viajar, conhecer castelos e cidades, e visitar lugares afamados. Percebe-se que já existia uma demanda de pessoas que procuravam o transporte de navios para realizarem turismo em outras regiões, mesmo que de forma incipiente.

Pode-se dizer que o início do transporte de pessoas em navios se deu com os transportes dos imigrantes. Os navios passaram a serem considerados cruzeiros a partir do momento em que as viagens se tornaram mais atrativas, onde as pessoas não mais embarcavam e desembarcavam nos portos de destino, e sim paravam em outros portos para admirarem as paisagens e conhecerem novos lugares. Alguns registros de 1867 relatam que os passageiros após jantar podiam ir ao *deck* do navio rezar e ver as estrelas, ir ao salão ouvir música, à sala de leitura ler um livro e em algumas ocasiões havia dança. Neste período os serviços de lazer passaram a ser oferecidos com o intuito de passar o tempo nas longas viagens (Andrade, 1997). Para La Torre (2002), em 1870 foram construídos luxuosos navios de linha para passageiros e, após a descoberta de máquinas a vapor, os estaleiros começaram a colocar cascos de aço nos navios.

Além disso, surgiram as turbinas que facilitaram a navegação. A cada ano os navios procuravam cruzar com maior rapidez o Oceano Atlântico, priorizando a velocidade em relação às necessidades dos clientes e o atendimento. Neste momento as companhias marítimas se deram conta de que o conjunto dos serviços prestados tornaria, sobretudo, o diferencial entre os concorrentes nas viagens realizadas na época, começaram a unir o conforto dos passageiros, a segurança, a confiabilidade e a rapidez tão essencial nas viagens ofertadas. A partir disso criaram-se acomodações privilegiadas destinadas somente à elite e, em 1849, surgiu a *The White Star Line* com seus navios *Olympic*, *Britannic* e *Titanic* (La Torre, 2002). Ademais Angelo e Vladimir (1998) destacam que durante a década de 1920 a venda de bebida alcoólica era ilegal nos Estados Unidos. Este fator impulsionou o crescimento da indústria dos cruzeiros, já que em alto mar era permitido beber (algo similar ao cassino a bordo, hoje em dia, na costa brasileira). Neste período os americanos consideravam que ir para a Europa num transatlântico era a melhor experiência de viagens que podiam ter.

Para os autores, durante a Grande Depressão, como as pessoas não podiam passar suas férias na Europa surgiram os roteiros alternativos com períodos menores, principalmente para o Caribe. Foi

quando as pessoas deixaram de usar ternos para utilizarem roupas mais leves nos navios, assim fazendo com que o clima e o visual dos navios ficassem mais coloridos (Angelo e Vladimir, 1998).

O transporte marítimo, segundo La Torre (2002), até a década de 1950 era o único meio de transporte intercontinental realizado em barcos transoceânicos luxuosos. Após a Segunda Guerra Mundial houve uma mudança no conceito de divisão de classes, na qual a companhia *Holland América* lançou os navios de classe única alterando o modelo de transporte e turismo. Com o desenvolvimento dos transportes aéreos, cuja opção se tornou mais rápida e cômoda, os donos das empresas marítimas tiveram que acompanhar as mudanças no mercado turístico e repensarem o foco e atuação de seus negócios. De acordo com Amaral (2002), na década de 1970 surgem as empresas de cruzeiros marítimos que passam a ditar o ritmo e a tendência do mercado, tais como *Royal Caribbean* e *Cruise Lines*, que expandiram o cardápio turístico a diversas regiões e países ofertando o melhor atendimento e conquistando as pessoas para vivenciarem viagens tidas como inesquecíveis, para que as mesmas pudessem desfrutar de total conforto e lazer. Conforme Angelo e Vladimir (1998), em 1971 descobriu-se que as pessoas não procuravam por um navio ou algum destino especial, o que elas realmente queriam era se divertir. Eis que aconteceu uma revolução no conceito de cruzeiros: O que antes o propósito era o destino, agora o destino é o próprio navio. Para Amaral (2002), em 1980 iniciou-se a expansão das linhas de cruzeiros, começou-se a sentir o potencial de um mercado ainda limitado pela oferta de leitos e benefícios da economia de escala, o que para a época eram determinantes no que se referia a vantagens competitivas e atrativos adicionais na ampliação do mercado de cruzeiros.

As companhias buscavam garantir a ocupação total de seus navios através de ações de vendas agressivas em cada região que apresentasse condições de captar um significativo número de clientes. Nos anos 90, além dos navios apresentarem maior capacidade e mais benefícios aos seus clientes, criou-se possibilidades de negócio no segmento de entretenimento e viagens, onde nasceu o conceito que os navios agora eram destinos turísticos. Segundo Nicoletti (2011), no Brasil o gosto pelos cruzeiros marítimos demorou um pouco mais a se instalar. Em 1961 foram adquiridos quatro navios para prestar serviço de cabotagem entre portos nacionais e incrementar os cruzeiros marítimos. Foram comprados em estaleiros da Espanha e da Iugoslávia e entregues à Companhia Nacional de Navegação Costeira (mais tarde Lloyd Brasileiro). Chamavam-se Anna Nery, Rosa da Fonseca, Princesa Leopoldina e Princesa Isabel. Nos anos que se seguiram, a companhia *Línea C* enviou alguns dos seus transatlânticos para a costa brasileira.

Durante quase 30 anos a *Línea C*, ou seja, a companhia *Costa Cruzeiros*, dominou este segmento na costa brasileira e foi líder, tanto em participação de mercado, quanto em participação na mente das pessoas e admiradores. Navios como o *Eugenio C* ou *Costa Marina*, traziam elegância, deslumbre e conforto, eram modernos (à época) e levavam consideráveis vantagens sobre outras companhias que atuavam em navios de pequeno porte no Brasil. Segundo Isabella (2011), outras companhias navegaram nos mares brasileiros por várias temporadas com seus navios.

Com o passar dos anos mais empresas perceberam o potencial deste mercado e oportunidades de investimento. A empresa *Sun&Sea* trouxe para o Brasil o navio *Splendour of the Seas*. Sua primeira temporada foi tida como um sucesso, e depois surgiram os navios informais com o objetivo de popularizar esse tipo de viagem junto a novos públicos. Como exemplo, a terceira idade é um dos públicos cativos deste tipo de entretenimento, como é atestado por Claro (2010). Com o passar do tempo e aperfeiçoamento no setor de serviços, os navios tornaram-se verdadeiros cenários de diversão e descanso, são considerados hotéis flutuantes que disponibilizam as melhores opções de comodidade, lazer, requinte e qualidade de vida. Estão inseridos no que Fedrizzi (2009) chama de hospitalidade turística. Andrade e Robertson (2010, p. 277) afirmam que “viver a experiência do turismo de cruzeiros é uma realidade cada vez mais presente entre os turistas, sempre em busca de diversificar o prazer em viajar”.

De acordo com La Torre (2002), cruzeiro é um tipo de embarcação que realiza uma viagem, fundamentalmente, de prazer, com diversão a bordo e excursões nas costas, praias e portos do percurso; é um barco fretado que segue estritamente o itinerário. As reservas são feitas geralmente para viagem completa e em poucos casos é permitido que o passageiro comprasse a passagem nos portos intermediários. Localidades também dependem do uso dos navios de cruzeiro para o crescimento do turismo ou sua expansão, garantindo-lhes a acessibilidade a públicos que não iriam lá de outra forma e influenciando diretamente na experiência do turista em uma determinada viagem (Fernandes, Souza e Tonon, 2012; Sepúlveda, Sterquel e Díaz, 2012). Há o caso em que a cidade pode usar o fato de receber cruzeiros marítimos para evitar a sazonalidade turística, como é o caso de Santos (Santos e Claro, 2011) que por meio do turismo marítimo, com navios de cruzeiro ancorando às dezenas em seu porto entre outubro e março de cada ano, também têm trazido oportunidades de negócios e empregos diretos e indiretos (Instituto Impacto,

2007a, 2007b; Schirrmeister et al., 2008). Apesar disso, são fortes as críticas ao terminal lá existente, o CONCAIS, que foi inaugurado em novembro de 1998, e deveria oferecer conforto aos turistas de cruzeiros de navios que embarcam, desembarcam ou estão em trânsito (Souza e Claro, 2009).

Há a afirmação, feita por Caldeirinha (2007), de que portos que recebem cruzeiros marítimos obtêm mais receitas e prestígio do que os que trabalham apenas com cargas. Com isso há um aumento das barreiras de entrada de novos portos competindo neste mercado (Oliveira e Mattos, 1990). Sánchez et al. (2003) lembram o custo de operação como fator determinante para se ter um porto eficiente e competitivo, o que a América Latina não está conseguindo manter em um patamar baixo. Para Candian Jr. (2004) o crescimento da indústria de cruzeiros no mundo supera qualquer outro segmento do turismo, seja em função dos investimentos em novos navios, sejam em postos de trabalho abertos, diretos ou indiretos, sejam pelo volume de clientes que atraem, a cada ano, ou mesmo pelo alto índice de retorno e satisfação. Há as críticas, como as apontadas por Feitosa e Gómez (2012, p. 07), colocando que o “transporte marítimo, especialmente navios (cruzeiros), afeta negativamente a qualidade do ar por meio das emissões de gases”.

O mercado de trabalho dos cruzeiros marítimos desperta gradativamente o interesse e atenção daqueles que buscam ingressar no ramo de atividade onde o trabalho confunde-se com a ideia de viver o lazer. Esse mercado de trabalho originou-se com a vinda de novas empresas para o continente brasileiro abrindo novos postos de trabalho e criando preocupações com a qualidade da mão-de-obra. A contratação de brasileiros por temporada já é usual, porém a tendência de novos navios na costa brasileira irá aumentar o número de brasileiros trabalhando a bordo. As oportunidades oferecidas são os trabalhos temporários, o que não possibilita uma carreira profissional por se tratar de um contrato de trabalho de apenas alguns meses a fim de suprir as necessidades dos serviços prestados nos navios marítimos além da vantagem de poupar os ganhos, se houver controle dos gastos a bordo e nos portos visitados. De acordo com a Resolução Normativa nº 71 do Ministério do Trabalho (apud Mundim, 2010) determina que as embarcações que atracarem no Brasil disponibilizem no mínimo 25% das vagas para tripulantes brasileiros.

Para Amaral (2009) a formação de mão-de-obra e internacionalização dos brasileiros que trabalham na temporada nacional é um fenômeno que tem ocorrido através dos anos e a constante operação dos navios no Brasil tem aumentado o número de tripulantes brasileiros a bordo. Para o autor esse tipo de profissional acaba sendo preparado dentro de preceitos rígidos de trabalho com foco em um serviço excepcional. Segundo Ribeiro (2010; 2011) o mercado dos cruzeiros é crescente com navios cada vez maiores e com inúmeras empresas especializadas neste tipo de viagem. Mesmo sendo isso motivo de conflito entre “as empresas e associações ligadas ao setor hoteleiro e a organização representante dos cruzeiros marítimos no tocante à contribuição dos cruzeiros para o desenvolvimento econômico local”, conforme Vieira e Hoffmann (2012, p. 10).

Para que haja o equilíbrio entre um serviço de qualidade e a profissionalização adequada e esperada, deve haver a busca constante de aperfeiçoamento. Cada vaga, função e cargos disponibilizados exigem conhecimentos específicos de seus candidatos fazendo com que o processo produtivo em cada área não esteja voltado somente para a criação de produtos a serem ofertados e sim a prestação de serviços turísticos, eventos, hospedagem e alimentação. A estrutura organizacional de um cruzeiro apresenta departamentos e cargos em comum, entre eles, gerente de hospedagem, governanta executiva, *barman*, recepcionista, departamento de alimentos e bebidas, hospedagem, e outros. Dentre os denominados cargos e funções a serem realizados nos cruzeiros marítimos podemos classificar três áreas pelas quais os mesmos são divididos, sendo elas hotelaria, entretenimento e atendimento. Em hotelaria, a qualidade do serviço prestado constitui uma questão de sobrevivência empresarial. O profissional do setor de serviços, especialmente o de hotelaria, precisa se reciclar sempre, para acompanhar as mudanças de perfil dos hóspedes.

Entre as diversas funções dentro das atividades de hotelaria em um cruzeiro marítimo, a seguir a relação das mais comuns: *receptionista*: telefonista; *ambassador*: tradutor; *immigration officer*: processo de documentações; *housekeeping assist. cabin*: limpeza dos quartos; *housekeeping bell boy*: serviços de entrega; *housekeeping butler/concierge*: atendimento personalizado nas suítes; *housekeeping cabin*: serviços de limpeza nos quartos; *housekeeping cleaner*: limpeza das áreas sociais do navio; *housekeeping wardrobe*: auxilia em vários departamentos; *bartender*: responsável pelo preparo de bebidas no navio; *cook*: responsável pelo preparo dos mais variados pratos; *assist. cook*: assistente de cozinha; *galley*: serviços de limpeza na cozinha; *buffet*: responsável pelo serviço de comida; *waiter*: serviços de garçom (Osaka et al., 2003).

Já entretenimento é o conjunto de atividades que o ser humano pratica única e exclusivamente voltado para o prazer. Entreter é distrair, oferecer atividades com as quais o Homem passe a parte livre de seu tempo, até mesmo na prática de esportes, é conceder distrações e diversões. Para Ribeiro (2010; 2011) ao mesmo tempo em que se desloca o passageiro de um cruzeiro ele tem a possibilidade de vivenciar diversas atividades de lazer. Os cruzeiros são diferentes de outros meios de transporte, pois, o deslocamento, o turismo e o lazer ocorrem ao mesmo tempo. De acordo com Dumazedier (1980), os lazeres disponíveis nos cruzeiros podem estar relacionados com os interesses físicos (ginástica, hidroginástica, alongamento, esportes diversos e etc.), sociais (festas e jantares temáticos), intelectuais (biblioteca, aulas de idiomas, jogos de carta, de mesa e etc.), artísticos (*show* de música, dança, humor, contorcionismo, mágica e etc.) e manuais (oficinas de artesanato, de gastronomia, de alimentos e bebidas, e etc.). Possibilita, ainda, a vivência dos interesses turísticos propostos por Camargo (1992), pois são oferecidas excursões para o passageiro para que possa conhecer diversos locais em cada uma das paradas, utilizando uma única acomodação sem precisar refazer malas, nem utilizar hotéis nem aeroportos.

Alguns navios oferecem alguns serviços como massagens, tratamentos de beleza, salão de cabeleireiros, lojas, *spa*, e etc. Segundo Ribeiro (2010; 2011), como convivem passageiros de diversas faixas etárias, existem profissionais do lazer para desenvolver as diversas programações aos passageiros. Estes profissionais são de formações e nacionalidades variadas e têm a função de envolver os passageiros em atividades diversificadas. Entre as funções relacionadas ao entretenimento estão: *cruise director*: diretor do cruzeiro; *dive*: mergulhador; *mágico*; *sports staff*: recreador esportivo; *youth staff*: recreador infantil.

Algumas funções são as mais procuradas pelos candidatos que buscam ingressar neste mercado, conforme apresenta a ISM Agency (2013): No Departamento de Restaurante há vagas de garçom e assistente de garçom. O trabalho é geralmente feito por turnos. No restaurante são servidos, em média, cinco pratos por refeição. Devido a isso, o garçom deve ser ágil, rápido e simpático. O profissional deve conhecer os tipos de serviços internacionais (à francesa, americana), as formas de servir, montagem de mesa e, as opções de cardápio internacional (que incluem como exemplos, ovos, antepasto, salada, sopa, pasta, pratos principais, molhos e sobremesas). “Os cruzeiros marítimos (...) tem utilizado em seu produto de marketing a possibilidade de novas experiências na gastronomia aliada aos seus roteiros turísticos” (Carvalho, Aguiar e Lima, 2012, p. 7). Essa relação entre gastronomia e cruzeiros também foi abordada pelo estudo de Amorim, Andrade, Frederico, e Umbelino (2012). Para Silva (2008, p. 18) “os cruzeiros marítimos também estavam vivendo um ótimo momento e destacavam-se, principalmente por sua comida e bebida de alta qualidade”, no início do século XX.

O Departamento de *Buffet* é responsável pela preparação das refeições em *buffet* (parte de salão), limpeza das mesas, decoração, reposição de alimentos e talheres/pratos durante as refeições e atendimento do passageiro. O profissional deve saber o mesmo que o departamento de restaurante (ISM Agency, 2013). O Departamento de *Housekeeping* engloba as camareiras, *room service*, mordomos, *cleaners*. As camareiras possuem uma quantidade de quartos fixos e em sua responsabilidade incluem a limpeza das cabines, do corredor, elevador e escadas. É importante ser educada, ágil e detalhista. Para estas funções, deve-se entender sobre a limpeza, detalhes de arrumação de quarto, limpeza de banheiro, produtos de limpeza, acessórios que utiliza.

O Departamento de Recepção é formado basicamente pelos recepcionistas (homem ou mulher) e também por mensageiros. É basicamente aonde vão parar todos os problemas do navio então necessita de pessoas pacientes, simpáticas, com postura e habilidade para resolver problemas. Algumas companhias exigem a fluência em, pelo menos, quatro línguas além do português. Ainda, deve ter conhecimento sobre o processo de câmbio (troca de moedas) (ISM Agency, 2013). Importante também é o Departamento de Bar, pois os cruzeiros possuem uma vasta quantidade de bares, e as principais funções são *barman*, *bar water*, assistente, *bar water*, *barboy*. O *barman* será aquele responsável pelo bar, já o *bar water* e o garçom do bar (também poderá ser mulher), o assistente, o *bar boy* será o responsável pela reposição de todas as bebidas e necessidades do bar. É preciso ser rápido e simpático. Para estas funções os profissionais devem conhecer as bebidas destiladas internacionais (marcas, origens, classificação), coquetéis internacionais, vinhos (ISM Agency, 2013). O Departamento de Recreação é responsável pelo entretenimento de jovens e adultos durante o cruzeiro, é importante possuir conhecimento na área, inglês bem fluente, saber elaborar e executar brincadeiras para diversas faixas etárias. Finalmente, o Departamento de Cozinha oferece funções que variam de companhia para companhia, mas são basicamente 3rd *cook*, 2nd *cook* e 1st *cook*. Na hierarquia ainda há o *sous chef* e o *executive chef*, porém estes geralmente não são contratados nestas posições, apenas promovidos. Há também a diferenciação por setores, como grelhados, cozinha fria, cozinha quente e confeitaria. Para aplicar a um cargo na cozinha é essencial possuir experiência na área e formação desejável. É importante conhecer as áreas

de cozinha quente, fria, confeitaria, e etc., saber sobre ingredientes e preparos, principais molhos para salada, entradas, sopas, molhos para pasta, carnes, sobremesas (ISM Agency, 2013).

Além dos tópicos apresentados sobre as funções de atendimento nos cruzeiros, há atividades técnicas que são realizadas por marinheiros, operadores de máquinas que exigem formação técnica, além de outras funções como massagista, dançarinos, *DJs*, cassino, vendedores, cabelereiros que fazem parte de empresas prestadoras de serviços. Um estudo verificou se os animadores socioculturais possuem formação acadêmica em nível superior, quem é essa pessoa que trabalha para o lazer e entretenimento dos turistas e passageiros que vão realizar a viagem em um navio de cruzeiro, e sua formação profissional. Os resultados mostraram que 88% dos entrevistados possuem curso superior, com ênfase nos cursos de Turismo e Educação Física, mas que tal formação não é pré-requisito para contratação destes profissionais (Pines Junior, Hiekata, Dias e Silva, n.d.).

As agências contratantes (empresas terceirizadas parceiras das empresas de cruzeiros marítimos) são responsáveis pelos serviços de gerenciamento dos recursos humanos, recrutamento, seleção e contratos de trabalho temporários dos profissionais que irão atuar nos cruzeiros marítimos nas funções tratadas nos parágrafos anteriores. De acordo com o artigo 2º da lei 7.855 de 1989, da Consolidação das Leis do Trabalho (Brasil, 1989), o trabalho temporário é aquele prestado por pessoa física a uma empresa, para atender à necessidade transitória de substituição de seu pessoal regular e permanente ou a acréscimo extraordinário de serviços. Atualmente as agências estão criando parcerias com escolas que fornecem cursos preparatórios para candidatos às vagas de emprego nos cruzeiros marítimos. A qualificação profissional de um indivíduo é quando o mesmo possui capacitação profissional, conhecimento, experiência e prática para executar o trabalho.

O profissional deve ter visão sobre o assunto, conhecimento das consequências em tomar certas decisões, ter responsabilidade e estar preparado para mudanças, imprevistos e alternativas. O perfil exigido para se trabalhar em cruzeiros marítimos é que no mínimo se tenha domínio total sobre a língua inglesa. Para as posições de auxiliar em geral exigem que o tripulante tenha um nível básico de conversação de inglês, pois o diálogo mais comum que ocorre é feito pela mesma, não esquecendo também de outros idiomas como espanhol, italiano, francês, entre outros. Pois, ao término do verão brasileiro, estes navios migram para o verão do extremo norte. As qualificações exigidas nesse meio são ter no mínimo 18 anos para brasileiros, e 21 anos para estrangeiros. Em algumas agências não é necessária experiência profissional, pois, essas possuem parcerias com grupos que disponibilizam cursos para iniciantes. O profissional precisa estar psicologicamente preparado, pois o mesmo ficará de seis meses a um ano em alto mar, trabalhando sete dias semanais com escala 6 x 1 (seis por um), lembrando que o mesmo está indo para trabalhar e não festejar como muitos pensam e por essa razão acabam desistindo antes mesmo de começar (ISM Agency, 2013).

3. Método

A metodologia detalha com rigorosidade e exatidão todas as ações que foram desenvolvidas na pesquisa. Segundo Nérici (1978) método é o conjunto coerente de procedimentos racionais ou prático-racionais que orienta o pensamento para serem alcançados conhecimentos válidos. O método escolhido é o indutivo, no qual, conforme Gil (2012), o conhecimento é fundamentado na experiência, não levando em conta princípios preestabelecidos. No raciocínio indutivo a generalização deriva de observações de casos da realidade concreta. As constatações particulares levam à elaboração de generalizações.

A estratégia metodológica aplicada é a exploratória. Para Gil (2012) a pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Segundo Gil (2012) a entrevista é a obtenção de informações de um entrevistado, sobre determinado assunto ou problema. Neste trabalho o tipo de entrevista utilizada foi a não estruturada na qual não existe rigidez de roteiro e podem-se explorar mais amplamente algumas questões sobre o assunto. Os entrevistados foram divididos em três grupos, sendo: o de profissionais atuantes em cruzeiros marítimos, o grupo de candidatos a atuar e o grupo de agências contratantes. A pesquisa de campo foi realizada com roteiros específicos aplicados a cada grupo entrevistado onde foram levantadas questões salariais, grau de instrução, estilo de vida, conhecimentos, experiências anteriores, investimento pessoal, acessibilidade a vagas, funções dentro dos navios, competências necessárias, treinamentos, qualificações e faixa etária.

Cada grupo foi composto por 7 (sete) sujeitos e as entrevistas foram realizadas separadamente com cada grupo, sendo a entrevista com agências contratantes realizada por contato telefônico ou via correio eletrônico pela internet, pessoalmente com os candidatos e com os profissionais atuantes diretamente em suas atividades dentro do navio. Em virtude do sigilo da pesquisa, nenhum entrevistado, empresa ou embarcação estão identificados. As entrevistas foram realizadas durante a temporada brasileira de cruzeiros no verão de 2012. Os roteiros utilizados para as entrevistas eram estruturados, com dez questões que seguiam uma ordem, mas que permaneciam abertas e acompanhadas de instruções que esclarecem o propósito de sua aplicação ressaltando a importância da colaboração do informante e facilitando o preenchimento. Os roteiros eram compostos por perguntas direcionadas aos grupos e suas necessidades, sendo estas relacionadas à trajetória e processos realizados pelos profissionais atuantes, os investimentos e dificuldades dos candidatos e as competências e exigências relacionadas ao processo de seleção das agências empregadoras, e essas perguntas eram respondidas por escrito pelo entrevistado.

As informações recolhidas forneceram dados para elaboração analítica sobre motivação profissional, qualificações, treinamentos e competências necessárias e exigidas para atuação no campo de trabalho temporário em cruzeiros marítimos.

4. Apresentação e discussão dos resultados

Este tópico tem por finalidade apresentar os resultados coletados na aplicação dos roteiros de entrevista derivados da literatura consultada. As questões foram baseadas no referencial teórico proporcionado por Amaral (2002), Ribeiro (2010; 2011), Gil (2012), Angelo e Vladimir (1998), que além de dar ênfase ao conhecimento prévio sobre o tema proporcionaram uma diretriz para o desenvolvimento e produção do trabalho. O objetivo principal desta pesquisa foi levantar informações e analisar o processo de contratação de funcionários em cruzeiros marítimos, as qualificações profissionais para atuação no setor e as competências e habilidades pessoais dos indivíduos que buscam ingressar nas vagas de trabalho, o intuito da pesquisa é conhecer os motivos que os levam os candidatos a buscar este setor de atuação até a fase conclusiva da contratação. A partir desta atividade observou-se que o número de candidatos que busca este mercado de trabalho é impulsionado a buscar estas vagas de emprego pelos salários, pela possibilidade de conhecer novos lugares e países, e pelas pequenas despesas pessoais durante o tempo de trabalho. A Tabela 1 relaciona os fatores que motivam os candidatos a disputarem por uma vaga de trabalho em cruzeiros marítimos.

Tabela 1: Principais fatores motivacionais dos candidatos a trabalhar em cruzeiros marítimos

Fatores Motivacionais	Frequência Absoluta
Salários	8
Benefícios oferecidos	0
Visitar diferentes lugares	6
Baixo custo com despesas pessoais	4
Lazer	2
Conhecimento pessoal	0
Futuras oportunidades	1
TOTAL	21

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com os dados levantados entre os aspectos motivacionais na busca de vagas de trabalho em cruzeiros, os fatores que apresentam maior relevância são os que se referem a salário e a possibilidade de conhecer lugares diferentes. As qualificações e competências exigidas dos candidatos são a maior idade, e em algumas companhias a exigência é que sejam candidatos com mais de vinte e um anos, dominar no mínimo

uma língua estrangeira, principalmente o inglês fluente, experiência na área pretendida, treinamento pessoal de atendimento e habilidades pessoais necessárias para prestação de serviços com qualidade.

Através dos dados levantados sobre os candidatos às vagas disponibilizadas todos os anos pelas empresas agenciadoras observa-se que as dificuldades para conquistar uma vaga de trabalho nos cruzeiros marítimos estão relacionadas principalmente ao número excessivo de pessoas concorrendo à mesma vaga, o que demonstra o grau de dificuldade que os candidatos enfrentam na tentativa de uma colocação neste mercado de trabalho. Ainda na fase das atividades de levantamento de dados buscaram-se contatos com as empresas agenciadoras de candidatos para as vagas disponibilizadas pelos cruzeiros e não se obteve retorno consistente. Foram encaminhados os questionários aos poucos contatos que se propuseram a colaborar com a pesquisa, mas que não foram respondidos. A partir daí, pode-se considerar o levantamento futuro destes dados através de pesquisa documental nas páginas na internet das agências contratantes.

Entre as questões, procurou-se saber como são realizados os contratos de trabalho temporário com os funcionários admitidos e os direitos e deveres para com os mesmos, observou-se dados relativos ao direito à assistência médica, direitos trabalhistas conforme a Consolidação das Leis Trabalhistas e possibilidades de promoções e constantes renovações de contratos. Perguntou-se também sobre o processo de seleção e as fases de recrutamento até a contratação. Os dados obtidos apontam que os candidatos se inscrevem por meio de agenciadores, contatos pessoais, escolas treinadoras de serviços a bordo e das páginas na internet das principais agências contratantes. Após a análise destes currículos, que devem estar compatíveis com as exigências mínimas impostas pelas empresas, são selecionados aqueles tidos como diferenciados, pelas habilidades pessoais e as competências descritas para as áreas de atuação. Os candidatos selecionados são convocados para uma entrevista pessoal onde é avaliado o seu conhecimento na área, sua personalidade, postura, trabalho em equipe e nível de inglês. Essa informação corrobora com o que Cecchini (2006) apresenta.

Após a entrevista os candidatos podem ser aprovados e encaminhados para as companhias contratantes, os pré-aprovados participam de palestras sobre a empresa, trabalhos e a vida a bordo, e cursos sobre técnicas necessárias para sua atuação, os candidatos reprovados devem tentar novas oportunidades. Após as preparações técnicas e o encaminhamento para as entrevistas com as companhias contratantes, os candidatos aprovados são orientados a regularizar a documentação necessária: passaporte, antecedentes criminais, referências, diplomas e certificados, dando assim, início à fase final do processo de contratação, os quais são direcionados aos exames admissionais, treinamentos, ocupações de cargos e funções, apresentação das empresas e do serviço a bordo. Essa informação reforça o que Ribeiro (2010; 2011) afirma sobre a necessidade de capacitação desses profissionais.

Na terceira fase das atividades de levantamento de dados buscaram-se depoimentos de indivíduos que passaram por todo o processo de seleção e contratação dos cruzeiros marítimos e alcançaram suas posições. Na análise realizada, observou-se o grau de satisfação dos funcionários contratados, os pontos favoráveis e desfavoráveis na vida a bordo e as pretensões quanto ao seu futuro profissional.

Com base nos dados coletados e por meio da estatística descritiva simples, analisou-se a satisfação dos funcionários quanto ao trabalho realizado a bordo, onde a Tabela 2 relaciona as condições oferecidas de trabalho e a Tabela 3 relaciona os fatores emocionais que contribuem para a complexidade da satisfação no emprego. Os itens de resposta foram expostos em uma Escala de Likert de três pontos.

Tabela 2: Condições de trabalho

Condições de trabalho	Ótimo	Bom	Ruim
Comodidade e conforto	40%	40%	20%
Jornada de trabalho	35%	35%	30%
Assistência de RH	20%	50%	30%
Benefícios	70%	20%	10%
Motivação profissional	65%	25%	10%
Salários	30%	65%	5%
Tratamento pessoal	70%	25%	5%

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 3: Fatores emocionais que contribuem para a satisfação pessoal

Fatores Emocionais	Pouco	Razoável	Muito
Tempo em alto mar	70%	15%	15%
Distância dos familiares	0%	10%	90%
Abstinência sexual	15%	35%	50%
Desgaste emocional	20%	50%	30%
Trabalho com lazer	15%	25%	60%
Cansaço e Stress	5%	15%	80%
Crescimento profissional	10%	40%	50%

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com os dados sobre cada indivíduo que ingressa no mercado de trabalho dos cruzeiros marítimos as vantagens e oportunidades que as condições de trabalho oferecem são propícias à permanência do mesmo no âmbito do trabalho em questão, ou seja, mesmo com todos os fatores emocionais ligados ao bem estar e satisfação pessoal do indivíduo, a junção dos dois aspectos resulta na completa satisfação do mesmo. Quando os aspectos gerais das condições de trabalho (ambiente de trabalho agradável, remunerações adequadas, acompanhamento interpessoal, motivação profissional e desenvolvimento pessoal) estão ligados aos fatores emocionais (necessidades básicas atendidas, lazer, relacionamentos pessoais e sentimentais equilibrados, qualidade de vida e crescimento profissional desejado) podemos observar que a posição profissional ocupada pelo indivíduo é satisfeita e o mesmo desenvolve com maior qualidade suas atividades, buscando sempre obter o aperfeiçoamento de suas habilidades e desenvolve suas tarefas com mais determinação e busca a melhor dos dois aspectos que o liga ao trabalho.

Analisou-se, de forma comparativa, o mercado de trabalho dos cruzeiros marítimos e o mercado tradicional das grandes organizações. O que difere o mercado de trabalho dos cruzeiros marítimos é o ritmo de trabalho e o estilo de vida que os funcionários adotam para suas vidas, pois as diretrizes e tarefas do trabalho em si, e a qualificação da mão de obra necessária são equivalentes nos dois mercados, sendo que as empresas exigem o mesmo perfil, no entanto, a maneira como os trabalhos são conduzidos tornam as tarefas, nos cruzeiros, mais atrativas devido ao conjunto que englobam as mesmas, ou seja, o prazer de se trabalhar em meio ao deslumbre de grandes estruturas modernamente construídas e decoradas, a comodidade e conforto, as grandes festas, as possibilidades de lazer, relacionamentos, constantes fluxos de novas amizades, viagens e lugares a se conhecer, possibilidades de novos contatos profissionais e experiência de vida, em contrapartida os demais fatores como distância dos familiares, o tempo em alto mar e outros aspectos relacionados ao contrato são remediados pelos salários recebidos e o baixo custo com despesas.

Usando-se a técnica da enquete com jovens na faixa de 20 a 29 anos de idade e questionados se pudessem escolher entre a possibilidade de ingressarem em grandes organizações para assumirem cargos convencionais de supervisores, gerentes e diretores, e recebessem ótimos salários diante da correria do dia a dia, o *stress*, trânsito, gerenciamento pessoas e rotinas de escritórios ou a possibilidade de trabalhar em alto mar, em funções diferenciadas de nível hierárquico mais baixo, com ótimos salários, com menos desgaste emocional, conhecendo novos lugares e oportunidades o que eles escolheriam. Das 50 pessoas questionadas 50% optaram pelas organizações mantendo o mesmo ritmo de vida cotidiano, 40% optaram em mudar o cenário de trabalho para a conquista de experiência e novas oportunidades e 10% não possuem uma opinião formada sobre o assunto.

Ainda nesta enquete questionou-se, aos que optaram por trabalhar em cruzeiros, se estariam dispostos a participar dos cansativos e difíceis processos seletivos, de fazer os cursos preparatórios e de tentar quantas vezes fosse preciso para alcançar uma vaga de trabalho. Das 20 pessoas que optaram por trabalhar em cruzeiros marítimos 76% aceitariam se dedicarem a conquista de uma vaga, 20% não aceitariam se dedicarem e 4% talvez aceitassem dependendo da situação proposta. Esta enquete foi complementar à pesquisa principal.

5. Conclusão

O objetivo geral desta pesquisa era analisar o mercado de trabalho nos cruzeiros marítimos e compreender como os profissionais ingressam neste ramo de atividade, identificar as habilidades exigidas e as competências necessárias para atuação nas diversas funções de entretenimento, hotelaria e atendimento a bordo. Com o cenário que se vivencia, as empresas procuram criar vantagens competitivas e oferecer os melhores serviços, a fim de fidelizar o maior número de clientes possíveis e ter um diferencial de seus concorrentes. O setor de turismo não faz diferença. As empresas de transporte, os hotéis e as agências de viagens proporcionam hoje as melhores opções de conforto e lazer para todos os tipos de públicos, com condições de pagamento acessível a uma parte da população.

O turismo marítimo cresce de forma significativa e diante deste avanço tecnológico e do contexto de hospedagem, entretenimento e lazer conforme se abordou no decorrer do estudo, as companhias de cruzeiros marítimos buscam ofertar variadas atividades como *shows*, bares, cassinos, danceterias, academias de ginástica, estética, serviços gastronômicos de qualidade, interação social, entre outras. As opções de pacotes de viagens mobilizam o público alvo, hoje considerado diversificado, a procurarem a opção de viajar e aproveitar ao máximo o tempo de viagem. Para que esses serviços sejam realizados com qualidade, as companhias buscam contar com um quadro de funcionários que estejam capacitados e qualificados para assumirem tais responsabilidades, de forma a agradar ainda mais seu público. Com esse mercado em expansão, as oportunidades de emprego também crescem, e o número de vagas anualmente disponibilizado é interessante aos que buscam ingressar neste mercado competitivo.

As companhias de cruzeiros oferecem vagas de trabalho temporários diversificadas, desde auxiliares de limpeza a diretores de cruzeiros, vagas que instigam pessoas de várias classes sociais que se propõem a viver um estilo de vida diferenciado na busca de melhores salários e a possibilidade de vivenciar novas experiências e oportunidades.

Atualmente, o número de profissionais que busca alcançar este tipo de emprego aumenta e, conseqüentemente, a concorrência pelas vagas de trabalho. E, por este motivo, as companhias de cruzeiros tornam os processos seletivos mais difíceis e exigentes.

O primeiro dos objetivos específicos: compreender os aspectos que levavam os candidatos a desejarem ingressar nesse mercado de trabalho baseado nos dados coletados, fez perceber que o profissional ingressante neste mercado de trabalho com disposição para enfrentar os longos processos de seleção e aguardar as chances de realmente atuar profissionalmente neste mercado, investe tempo, dinheiro e abre mão de empregos tradicionais e *staffs* hierárquicos para assumir atividades menos estressantes e que lhe proporcione melhores condições e qualidade de vida. Entretanto, a ilusão do emprego perfeito se depara com as dificuldades em alcançar tal vaga de trabalho e as imposições que a vaga exige para que possam assumi-las.

Os outros dois objetivos específicos, que eram Identificar e caracterizar as habilidades e competências exigidas pelas empresas responsáveis pela contratação dos profissionais, e levantar os aspectos relacionados ao perfil profissional, as habilidades e qualificação dos indivíduos que ingressam neste mercado de trabalho trouxe algumas constatações interessantes.

No que diz respeito às companhias contratantes notou-se que as mesmas criaram parcerias com agências preparatórias e de treinamento para evitarem selecionar currículos que não estiverem de acordo com o perfil selecionado, fazendo assim com que o processo de seleção seja mais rápido e de acordo com suas necessidades.

A análise dos questionários respondidos demonstra que as pessoas buscam alternativas de mudança pessoal e profissional, e estão a cada dia se aperfeiçoando e desenvolvendo perfis competentes e capazes de desenvolver habilidades coerentes com as necessidades exigidas pelas empresas contratantes, adquirindo qualificações profissionais e diferenciando-se dos demais. Considera-se que o mercado de trabalho em cruzeiros marítimos oferece boa opção àqueles que buscam diferentes rotinas de trabalho, baixo custo com despesas pessoais e, que pretendem conhecer novos lugares e pessoas, desejam novas oportunidades e experiências e buscam condições diferenciadas de trabalho com lazer. As companhias de cruzeiros marítimos oferecem possibilidades de promoções e crescimento profissional, no entanto, exigem os melhores profissionais e mais competentes no que sabem fazer. Trabalhar em cruzeiros marítimos é a opção que une a diferenciação, remunerações, trabalho árduo, dedicação, investimento na educação profissional e competência necessária para desenvolvimento das habilidades pessoais.

Como principal contribuição, este estudo sugere que os candidatos se aprimorem e qualifiquem seus currículos de acordo com as exigências feitas pelas companhias de cruzeiros marítimos a fim de ampliar suas possibilidades de conquista da vaga de emprego. Espera-se contribuir para o conhecimento

científico sobre o tema, contribuir para o esclarecimento de dúvidas por parte de pessoas que pensam em atuar neste mercado de trabalho, bem como das empresas participantes do *cluster* aqui estudado. A principal limitação deste estudo foi a impossibilidade de acesso às operadoras de navio, que são as contratantes, para se aprofundar pontos da teoria carentes de esclarecimento e confirmação. Outro limitador foi a ausência de pesquisas teóricas ou empíricas sobre o tema. A quantidade e qualidade dos textos encontrados e que possuem relação com o tema é de um número restrito o que exigem mais estudos sobre o tema para o futuro.

Sugere-se fazer estudos que levem em conta aspectos psicológicos dos tripulantes tais como: engajamento, comprometimento, satisfação e realização no trabalho, bem-estar e outros pontos que ajudariam a área de conhecimento a ter mais subsídios para uma melhor atuação, bem como considerar o levantamento de mais dados através de pesquisa documental nas páginas na internet das agências contratantes.

Bibliografia

- Amaral, R. C. N.
2002. *Cruzeiros Marítimos*. São Paulo: Manole.
- Amaral, R. C. N.
2009. *Uma análise do mercado de cruzeiros marítimos: evolução, expansão e previsão no Brasil e no mundo*. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação. Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo da Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo - USP, São Paulo (SP).
- Amorim, E., Andrade, C., Frederico, N. e Umbelino, J.
2012. “Los cruceros turísticos em el Douro y el segmento de vinos y gastronomía: Una propuesta de sustentabilidad sociocultural”. *Estudios y Perspectivas em Turismo*, 21, 1050-1071.
- Andrade, J. V.
1997. *Turismo: fundamentos e dimensões*. 3. ed. São Paulo: Ática.
- Andrade, C. e Robertson, M. H.
2010. “Turismo de cruzeiros: perspectivas para a Macaronesia”. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, (13): 265–278
- Angelo, R. M. e Vladimir, A. N.
1998. *Hospitality Today: an introduction*. 3. ed. Orlando: Educacional Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Brasil
1989. *Artigo 2º da Lei nº 7855, de 24 de outubro de 1989*. Estabelece o valor das multas administrativas decorrentes da violação das normas trabalhistas, previstas na CLT e legislação extravagante. Consolidação das Leis do Trabalho. Edição Federal.
- Brasil
2011. CAPES. *Plano Nacional de Pós-Graduação (PNPG) 2011 - 2020* (2a. ed., Vol. II). Brasília (DF). Caldeirinha, V.
2007. *Textos Publicados sobre Gestão Portuária*. Setúbal.
- Camargo, L. O.
1992. *O que é lazer*. 2. ed. São Paulo: Brasiliense.
- Candian Jr., B.
2011. *A indústria de cruzeiros marítimos e o mercado de trabalho*. Acesso em: 12 jul. 2011. Disponível em: <<http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=2740>>. Acesso em: 12 jul. 2011.
- CAPES
2013. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. *Portal de Periódicos CAPES*. Acesso em: 12 abr. 2013, disponível em: www.periodicos.capes.gov.br.
- Carvalho, S. M. S., Aguiar, E. P. S. e Lima, I. S. M.
2012. “Oportunidades e Desafios para a Copa do Mundo de Futebol de 2014: uma análise das unidades de alimentação da praia Canoa Quebrada – Aracati/Ceará”. *Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo - ANPTUR*, 9 (pp. 1–15). São Paulo (SP): ANPTUR.
- Cecchini, E. F.
2006. *Inserção de profissionais brasileiros em cruzeiros marítimos: Estudo de caso do navio Island Escape*. Dissertação de Mestrado. Programa de Mestrado em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi (UAM), São Paulo (SP).

Claro, J. A. C. S. (Ed.)

2010. *Contexto Regional da Baixada Santista*. Santos (SP): Leopoldianum. Dumazedier, J.

1980. *Valores e conteúdos culturais do lazer*. São Paulo: Perspectiva.

Fedrizzi, V. L. F.

2009. “Facetas da Hospitalidade”. *Revista Hospitalidade*, VI(2): 96–114.

Feitosa, M. J. S. e Gómez, C. R. P.

2012. “Pegada Ecológica do Turismo como Instrumento para Avaliação dos Impactos Ambientais em Territórios Insulares: Uma Proposta de Adaptação”. *Encontro da ANPAD - EnANPAD*, 36 (pp. 1–13). Rio de Janeiro (RJ): ANPAD.

Fernandes, D. L., Souza, T. A. e Tonon, L. M. P.

2012. “A utilização do transporte coletivo pelo turista em Curitiba”. *Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo - ANPTUR*, 9 (pp. 1–17). São Paulo (SP): ANPTUR.

Gil, A. C.

2012. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. – 5. reimpr. - São Paulo: Atlas.

Instituto Impacto

2007a. *O Porto e a Região: Versão preliminar para debate. Pesquisa IPAT - Porto e Universidade* (Vol. 2, pp. 1–104). Santos (SP).

Instituto Impacto

2007b. *O Mercado de Trabalho no Porto de Santos: História e mudanças no âmbito do trabalho portuário. Pesquisa IPAT - Porto e Universidade* (1a. ed., Vol. 1, pp. 1–175). Santos (SP).

Isabella, A. R.

2011. *Cruzeiros Marítimos: uma breve história dos navios pela costa brasileira, das oportunidades às taxas*. Acesso em: 03 set. 2011. Disponível em: <<http://www.viagensdenavio.com.br/main.asp?subject=navios.uma.breve.historia>>.

ISM Agency

2013. *Manual de vida a bordo (português)*. Acesso em: 12 abr. 2013. Disponível em: <<http://www.ismagency.cl/Manual-da-Vida-a-bordo-portugues.html>>.

La Torre, F.

2002. *Sistemas de Transporte Turístico*. São Paulo: Roca.

Lohmann, G. e Oliveira, M. V. O.

n.d. Uma Análise da Bibliografia Internacional sobre Cruzeiros Marítimos. *Working paper*. São Paulo (SP). Mudim, I.

2011. *Cruzeiros marítimos representam oportunidade para brasileiros*. Acesso em: 28 out. 2011. Disponível em: <<http://www.panoramabrasil.com.br/cruzeiros-maritimos-representam-oportunidade-para-brasileiros-id61589.html>>.

Nérici, I. G.

1978. *Introdução à lógica*. 5. ed. São Paulo: Nobel.

Nicoletti, V.

2011. *Um pouco da História dos Cruzeiros Marítimos*. Acesso em: 02 set. 2011. Disponível em: <<http://www.tudodeturismo.com.br/si/site/004606?idioma=portugues>>.

Oliveira, G. e Mattos, C.

1990. “Defesa da concorrência nos portos”. *RAE-revista de administração de empresas*, 38(3): 64–76.

Osaka, C. S. et al.

2003. A Capacitação dos profissionais de alimentos e Bebidas para trabalhar em cruzeiros marítimos na costa brasileira. *Coletânea dos Trabalhos de conclusão de curso de pós-graduação*. São Paulo, SENAC/SP, Faculdades de Turismo e Hotelaria.

Parker, G.

1995. *Atlas da História do Mundo*. 4. ed. São Paulo: Folha de São Paulo.

Piéron, H.

1969. *Dicionário de Psicologia*. Porto Alegre: Globo.

Pines Junior, A. R., Hiekata, P. H. S. O., Dias, F. B. e Silva, T. A. C.

n.d. A formação acadêmica dos animadores socioculturais em navios de cruzeiro. *Working paper*. s.l.

Rabahy, W. A. e Kadota, D. K.

2006. “Caracterização da demanda das viagens de cruzeiros marítimos no Brasil”. *Turismo em Números*, 53: 1–8.

- Ribeiro, O. C. F.
2010. *Os navios de cruzeiros marítimos enquanto campo de atuação profissional no lazer*. 2010. Tese de Doutorado de Educação Física – Área de concentração Educação Física e Sociedade, Universidade Estadual de Campinas. São Paulo.
- Ribeiro, O. C. F.
2011. “Os navios de cruzeiros marítimos enquanto campo de atuação profissional no lazer”. *Licere*, 14(1): 1-18
- Sakata, M. C. G.
2002. *Tendências metodológicas da pesquisa acadêmica em Turismo*. Universidade de Sao Paulo - USP, São Paulo (SP).
- Sánchez, R. J., Hoffmann, J., Micco, A., Pizzolitto, G. V., Sgut, M. e Wilmsmeier, G.
2003. “Port Efficiency and International Trade: Port Efficiency as a Determinant of Maritime Transport Costs”. *Maritime Economics & Logistics*, 5: 199–218.
- Santos, D. M. e Claro, J. A. C. S.
2011. “A internet como guia turístico”. *TURyDES (Málaga) - Revista de Investigación en Turismo Y Desarrollo Local*, 4(9): 1–20.
- Schirmeister, R., Nunes, L. A. P., Limongi-França, A. C. e Gonçalves, A. F.
2008. “As Relações de Trabalho no Porto de Santos: um Estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e o Comprometimento Organizacional no Contexto da Modernização dos Portos”. *Encontro da ANPAD - EnANPAD*, 32 (pp. 1–16). Rio de Janeiro (RJ): ANPAD.
- Sepúlveda, J. N., Sterquel, R. F. e Díaz, M. F.
2012. “Nuevos Destinos/Productos de Turismo para la Región de Valparaíso. Chile. Las nuevas rutas de turismo para la Reserva de la Biosfera La Campana– Peñuelas”. *Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo - ANPTUR*, 9 (pp. 1–15). São Paulo (SP): ANPTUR.
- Silva, M. G. E. S.
2008. *Análise dos processos de gestão da qualidade em quatro restaurantes turísticos da cidade do Rio de Janeiro*. Trabalho de Conclusão de Curso. Bacharelado em Turismo. Universidade Federal Fluminense - UFF, Niterói (RJ).
- Souza, R. P. e Claro, J. A. C. S.
2009. “A infra-estrutura para eventos e turismo de negócios na Cidade de Santos”. *Patrimônio: Lazer e Turismo*, 6(6): 88–105.
- Vieira, D. P. e Hoffmann, V. E.
2012. “Relacionamento entre organizações e competitividade turística: um estudo sobre o Conselho Nacional de Turismo”. *Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo - ANPTUR*, 9 (pp. 1–18). São Paulo (SP): ANPTUR.

Recibido: 11/09/2015
Reenviado: 02/02/2016
Aceptado: 02/02/2016
Sometido a evaluación por pares anónimos