

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
SETOR DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO

KAMILLA SILVEIRA PAVLAK

OS NAVIOS DE CRUZEIROS MARITIMOS ENQUANTO CAMPO PARA O
PROFISSIONAL DE TURISMO

PONTA GROSSA
2015

KAMILLA SILVEIRA PAVLAK

OS NAVIOS DE CRUZEIROS MARITIMOS ENQUANTO CAMPO PARA O
PROFISSIONAL DE TURISMO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para a
obtenção do título de Bacharelado em Turismo na
Universidade Estadual de Ponta Grossa. Área de
Transportes.

Orientador: Prof. Carlos Alberto Maio

PONTA GROSSA
2015

KAMILLA SILVEIRA PAVLAK

OS NAVIOS DE CRUZEIROS MARITIMOS ENQUANTO CAMPO PARA O
PROFISSIONAL DE TURISMO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para a obtenção do título de
Bacharelado em Turismo na Universidade Estadual de Ponta Grossa. Área de
Transportes.

Ponta Grossa, de de .

Professor Carlos Alberto Maio - Orientador
Professor de Turismo
Universidade Estadual de Ponta Grossa

NOME
TITULAÇÃO – Universidade Estadual de Ponta Grossa

NOME
TITULAÇÃO – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Dedico a minha mãe Rosane, meu pai Luiz Carlos e minha tia Roseni que não mediram esforços para que eu chegasse até aqui.

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades. Por minha vida, família e amigos.

Ao Prof. Carlos Alberto Maio, pela disposição, atenção e suporte na elaboração deste trabalho.

Aos colegas tripulantes que tomaram tempo para responder o questionário, a Laura Mazza e Luiz Trindade por participarem de bom grado das entrevistas.

A minha família, por sempre me incentivar a alcançar meus sonhos.

Ao meu amigo, o mais cretino de todos, Guilherme Xavier.

A todos os professores do departamento de Turismo que me proporcionaram o conhecimento e fizeram parte de meu crescimento acadêmico, profissional e pessoal.

A todos que de alguma forma colaboraram e fizeram parte de minha formação, muito obrigada!

“Se podemos sonhar, também podemos tornar nossos sonhos realidade. ”
(Walter Elias Disney)

Keep on sailing!! 

RESUMO

Os Cruzeiros Marítimos constituem-se como um destino turístico – um “Resort Flutuante e Itinerante”. Sendo assim, no presente trabalho aborda-se a temática dos navios de Cruzeiros Marítimos enquanto campo para o profissional em Turismo, levantando em seu problema como a formação acadêmica em Turismo pode contribuir para um profissional desenvolver melhor seu trabalho nos Cruzeiros.

O objetivo deste trabalho é identificar o mercado de Cruzeiros Marítimos enquanto campo de atuação para o profissional em Turismo.

A metodologia utilizada é de caráter exploratório, bibliográfico, através de materiais já publicados – livros relacionados ao tema e a internet. Na segunda etapa foi realizado um levantamento de dados, onde foi realizada uma entrevista estruturada com dois profissionais deste setor e um questionário online com 33 tripulantes e ex-tripulantes.

Percebe-se neste trabalho a importância do conhecimento em línguas estrangeiras, a pré disposição para atuar em um ambiente distinto, multicultural, onde o profissional, independentemente de sua formação deve preparar-se profissionalmente e psicologicamente. Destaca-se também a opinião de tripulantes, de que deveriam existir cargos a bordo para turismólogos.

Palavras-chaves: Cruzeiros Marítimos, profissional em Turismo, campo de trabalho.

ABSTRACT

Cruise Ships are considered a touristic destination – a “Floating Resort”. Therefore the present work approach to the following theme, the Cruise Ships while a professional field for Tourism professionals, bringing up in its problem how the academic formation could contribute for a professional’s better development working with Cruise Ships.

The objective of the work is to identify the Cruise Ship’s market while a field of work for the Tourism professional.

The research methodology was exploratory, bibliographic, through published materials such as books related to the subject and the internet. At the second stage was performed a data collection, which contains an interview with two professionals in this sector and an online questionnaire with 33 crew members and ex crew members.

It was verified in the research the importance of foreign languages knowledge, the disposition to act in a distinct environment, multicultural, where the professional independently of its formation should prepare itself professionally and psychologically. It was also pointed the crew members’ opinion that it should exist positions on board for candidates with a Bachelor’s Degree in Tourism.

Keywords: Cruise Ships, Tourism professionals, field of work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - Isambard Kingdom Brunel em frente ao Great Eastern	19
QUADRO 1 – Nomenclatura dos Meios de Hospedagem	21
QUADRO 2 – Principais aencias de recrutamento no Brasil	30
QUADRO 3 – Modalidades de cargos a bordo	33
FIGURA 2 – Descrição de cargos a bordo	34
FIGURA 3 – Grau de formação	36
FIGURA 4 – Dificuldades a bordo	38
QUADRO 4 – Comentários referentes a contribuiçãoda formação em Turismo para o trabalho a bordo	39
FIGURA 5 – Cargos a bordo para Turismologos	41

LISTA DE SIGLAS

CBSN – Curso Básico de Segurança Marítima

CFPN – Curso de Familiarização de Proteção de Navio

CIA – Companhia de Cruzeiro

CLIA – Cruise Line International Association Inc.

MBA – Master of Business Administration

OMT – Organização Mundial de Turismo

P&O – Penninsula and Oriental Steam Navigation

RH – Recursos Humanos

RfE – Ready for Excellence

STCW – Seafare's Training Certification and Watchkeeping

Sumário

INTRODUÇÃO	12
CAPÍTULO 1 – CRUZEIROS MARÍTIMOS	14
1.1 Conceitos.....	14
1.2 Transportes Marítimos – Origens	16
1.3 História dos Cruzeiros Marítimos.....	18
1.4 Cruzeiros Marítimos	21
1.5 Principais companhias de cruzeiros	23
CAPITULO 2 – TRABALHAR A BORDO DE CRUZEIROS MARÍTIMOS	27
2.1 Recrutamento.....	27
2.1.1 Agências de Recrutamento	30
2.2 Treinamentos	30
2.3 Cargos a Bordo	32
CAPÍTULO 3 – TEORIA E PRÁTICA: A EXPERIÊNCIA DO TRABALHO EM UM NAVIO DE CRUZEIROS MARÍTIMOS	36
3.1 Questionários	36
3.2 Entrevistas.....	42
3.3 O turismólogo e o trabalho a bordo.....	44
CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERENCIAS	48
APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA ESTRUTURADA	51
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA ESTRUTURAL	52
APÊNDICE C – ROTEIRO DE QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	53

INTRODUÇÃO

A pesquisa denominada “Os navios de cruzeiro enquanto campo para o profissional de turismo” aborda em seu problema, como a formação acadêmica em turismo pode contribuir para um profissional desenvolver melhor seu trabalho nos Cruzeiros Marítimos. Através de uma análise aprofundada nos processos de recrutamento e seleção de candidatos que almejam trabalhar a bordo, pretendeu-se expor como funciona todo o processo de contratação dos tripulantes e talvez quais alternativas o profissional em Turismo pode percorrer para atingir um cargo competente a sua formação, além da narração da experiência empírica da pesquisadora enquanto tripulante em Cruzeiros Marítimos e de acadêmica do curso de Bacharelado em Turismo. Fez-se necessário apontar que os resultados da pesquisa apresentam-se, também, desenvolvidos no referencial teórico e não exclusivamente no capítulo denominado: resultados.

O tema referente ao mercado de trabalho para profissionais de turismo tem por objetivo geral identificar o mercado de Cruzeiros Marítimos enquanto campo de atuação para o mesmo. Sendo assim, foram desmembrados alguns objetivos específicos que nortearam a pesquisa:

- Identificar os processos de recrutamento (técnicas de recrutamento) e treinamentos em que o candidato deve ser compreendido.
- Identificar quais cargos a bordo de um Navio de Cruzeiro pode ser ocupado por um turismólogo.
- Identificar se cargos ocupados por turismólogos poderiam contribuir para um melhor desempenho de certas funções a bordo.

Frente aos objetivos apresentados, a metodologia utilizada foi de caráter: Exploratório – devido a finalidade principal de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias (GIL, 1989); Bibliográfica – foram utilizados materiais já publicados, referenciais relacionados ao tema: dissertações, livros, teses e a *internet*. A pesquisa também possui delineamento em levantamento de dados, utilizando-se a técnica de entrevista estrutural – realizando perguntas para coletar informações com dois profissionais que possuem cargos de liderança no setor e um

questionário *online* aplicado com tripulantes diversos através de um grupo fechado na *internet*.

As principais dificuldades encontradas no presente trabalho foi na construção do referencial teórico, visto que a temática desenvolvida apresenta uma escassez de materiais bibliográficos disponíveis relacionados ao setor. Assim como a estruturação do resultado da pesquisa, a partir de respostas que envolvem percepções subjetivas, uma vez que a resposta apresentada pelos entrevistados envolve realidades distintas em função de suas experiências individuais.

Na tentativa de sistematizar os resultados da pesquisa em um primeiro momento apresentou-se conceitos teóricos sobre turismo, com base em PANOSSO (2009) e OMT (2015) foram apresentadas as expressões “deslocamento e ir e vir”, Portanto se fez necessário adotar PALHARES (2002 apud. CECCHINI 2006) e conceituar transportes. Também no primeiro capítulo traz-se um pouco das origens dos transportes construídos com YASOSHIMA e OLIVEIRA (2002), KRISTINSSON (2010), CARVALHO (2015) e JOANILHO (2008).

No momento em que apresenta-se um pouco da história dos Cruzeiros Marítimos, adotou-se DICKENS e VLADIMIR (2008) e DOWNLING (2006). Para construir os conceitos de Cruzeiros Marítimos utilizou-se TORRE (1995) e BAHL (2003).

No segundo capítulo buscou-se em CHIAVENATO (1994) devido sua referência em Recursos Humanos e seleção de pessoal. Adotou-se também nessa etapa um entrevista estrutural com o diretor da agencia de recrutamento *Portside* – Luiz Trindade.

Na última etapa foram apresentados os resultados dos questionários aplicados com tripulantes equiparando-os com uma entrevista realizada com a Consultora de Recursos Humanos da companhia Costa Cruzeiros – Laura Mazza e fechando o presente trabalho com um depoimento baseado na experiência profissional e acadêmica da pesquisadora.

CAPÍTULO 1 – CRUZEIROS MARÍTIMOS

1.1 Conceitos

Ao desenvolver a temática sobre Cruzeiros Marítimos, se faz necessário apresentar alguns conceitos e definições a fim de contextualizar esse setor do Turismo.

Pode-se ressaltar que as definições de Turismo são várias, de vários diferentes pontos de vista condizentes com a matriz teórica de cada pesquisador que o define.

Sendo assim, traz-se o conceito semântico de acordo com Theobald (2005 apud. Sven Gross e Louisa Klemmer 2014 p. 1) a palavra turismo deriva de *tour* – que também pode ser viagem de ida e volta (*road-trip*) enquanto *ism* é o sufixo que forma substantivos de ação – o qual pode ser visto como o ‘ato de ir e vir de um ponto a outro’. (Tradução a autora)

Levando em conta a palavra, apresenta-se o conceito de turismo segundo Alexandre Panosso Netto (2009, p.45):

Turismo é o fenômeno originado da saída e retorno do ser humano do seu lugar habitual de residência, por motivos diversos que podem ser revelados ou ocultos, que pressupõe hospitalidade, encontro e comunicações com outras pessoa, empresas que oferecem condições e tecnologia para a efetivação do ato de ir e vir, gerando experiências sensoriais e psicológicas e efeitos positivos e negativos no meio ambiente econômico, político, ecológico e sociocultural.

Já segundo a Organização Mundial do Turismo (2015) – OMT – o Turismo é um fenômeno social, cultural e econômico o qual acarreta no movimento de pessoas para países ou lugares fora de seu ambiente habitual para propósitos pessoais ou trabalho/profissional. Estas pessoas são chamadas visitantes (os quais podem ser turistas ou excursionistas; residentes ou não residentes) e turismo tem a ver com suas atividades, algumas das quais implicam em despesas turísticas.

Levando em conta os aspectos observados na última definição, pode-se constatar que o Turismo se dá no deslocamento de pessoas, ou seja, o deslocamento é um elemento fundamental para que o Turismo aconteça.

Nesse sentido, a presente pesquisa adotará pela escolha do conceito apresentado por Panosso (2009), no que diz respeito aos aspectos da movimentação e hospitalidade. Quanto a colocação da OMT (Organização Mundial do Turismo) reformula-se a ideia de frisar o turismo enquanto fenômeno social, cultural e econômico. Tendo em vista o objetivo da presente pesquisa que é acentuar a importância dos cruzeiros marítimos enquanto campo para a atuação do profissional em turismo.

O ato de “ir e vir” pressupõe condições estruturais para que ele ocorra, com isso pode-se apontar que para que esse deslocamento seja possível é necessário que exista algum meio para que essas pessoas se movimentem, nesse caso um meio de transporte, o qual se ressalta a importância de utilizar a definição do citado autor, que reforça a locomoção como elemento crucial para que o turismo ocorra.

Transporte segundo Palhares (2002, p.27 apud. Cecchini 2006, p.27):

“O transporte pode ser tido como a atividade que interliga a origem de uma viagem turística a um determinado destino (e vice-versa), que interliga vários destinos turísticos entre si (primário e secundários) ou que faz com que os visitantes se desloquem dentro de um mesmo destino primário ou secundário.”

Ou seja, como afirma Beni (2008) o turismo é formado pela *oferta original* – os atrativos por si só, prontos; e pela *oferta integrada* – a qual inclui a união das prestações de serviço que compõe o produto turístico, como transportes, hotelaria e restaurantes.

O Turismo depende dos transportes, porque o mesmo faz com que o turista saia de um ponto (origem) e se movimente até outro (destino) porém os transportes não dependem do Turismo, uma vez que o mesmo está presente em toda atividade humana. Deve-se reforçar que para o desenvolvimento dos cruzeiros marítimos, o transporte se apresenta como condição fundamental para que o mesmo ocorra. Sendo assim, veremos a seguir os aspectos históricos e teóricos relacionados à classificação dos transportes.

Quanto a classificação dos transportes, segundo Pelizzer (1978) podem ser:

- Terrestres: rodoviários, ferroviários e dutoviário.
- Aquaviário: marítimos, lacustre, fluvial e cabotagem.

- Aéreo.

1.2 Transportes Marítimos – Origens

Sabe-se que os transportes aquáticos, mais precisamente os marítimos, datam de períodos históricos muito antigos, com diferentes propósitos, porém proporcionando o deslocamento de pessoas e mercadorias, na antiguidade, com destaque para o Império Romano que controlava a totalidade do Mediterrâneo, possuindo assim um notável poder naval perante os demais territórios.

O controle do Mediterrâneo possibilitou aos romanos um desenvolvimento econômico sem precedentes na antiguidade, pois segundo Yasoshima e Oliveira (2002) desde a conquista da Sicília em 241 a.C. novas técnicas de navegação contribuíram para um deslocamento mais rápido e eficaz para a ampliação das conquistas territoriais e desse forma o período conhecido como PAX Romana foi fundamental para a realização das viagens tanto terrestres quanto marítimas que era possibilitada pela segurança que o Imperio Romano proporcionava. Segundo aponta Lewis e Runyan (1990): "Quando Otávio derrotou Antônio e Cleópatra na batalha naval do **Actium** em 31 a.C e ganhou controle do Império Romano e do Mar Mediterrâneo inteiro, uma nova era começou" (Tradução a autora).

Vários conflitos e batalhas foram travados na região do Mediterrâneo, o que fez com que a população que habitava as regiões costeiras da mesma aprendessem táticas navais e desenvolvessem navios de guerra. (Lewis e Runyan, 1990).

Pode - se ressaltar também os Vikings e suas conquistas através dos mares. Esses povos, conhecidos como bárbaros - originalmente vindos da Escandinávia - tinham por hábito explorar e conquistar novos territórios utilizando seus famosos navios de guerra.

O modo de guerra dos Vikings era essencialmente lutar como a luz, infantaria móvel, cuja mobilidade era basicamente provida por seus navios que em termos de navegabilidade e manobrabilidade ultrapassavam qualquer coisa já vista antes no Norte da Europa. (Kristinsson, 2010) (Tradução a autora).

Por fim pode-se apontar as grandes navegações portuguesas, as quais marcaram a história de forma considerável, como o um dos períodos que inovou nos transportes marítimos. Como cita Joanilho (2008 p. 43) surgiu de uma necessidade - de um lado o continente europeu com uma população que só aumentava e de outro os interesses comerciais, principalmente com a Índia em busca de especiarias, e religiosos, com a igreja buscando a catequização de outros povos.

Com o incentivo da coroa em explorar e conquistar altos mares, os portugueses começam a aperfeiçoar suas habilidades para a navegação, esse fator faz com que Portugal se torne pioneiro nas grandes navegações - as famosas caravelas, a bússola e o sextante. Com as conquistas comerciais os portugueses também adquiriram uma nova prática enquanto paravam nos portos africanos, descobriram uma atividade já existente na África - a mão-de-obra escrava. A partir daí tem - se início a comercialização humana. JOANILHO (2008) que irá marcar os séculos seguintes por meio do comércio triangular (Metrópole – África – Colônia).

Possuindo o domínio dos mares, o país ao lado da Espanha, liderava a costa africana. Essa visão de explorar e descobrir novos territórios procedeu para o que seria mais tarde a descoberta das Américas. O abastecimento de mão de obra para esses territórios foi indispensável para a formação de novos domínios. De acordo com Carvalho (2015) a conquista do Novo Mundo demandou que os europeus adquirissem mão de obra para os empreendimentos em seus territórios e a África já praticava a escravidão há algum tempo.

Uma vez embarcados nos navios negreiros (tumbeiros), os escravos, oriundos de diferentes regiões e etnias africanas, eram tratados com extrema violência e recebiam pouca alimentação. Geralmente, eram maltratados e castigados sem nenhum motivo aparente e eram amontoados dentro dos navios tumbeiros em ambientes insalubres, propícios à proliferação de doenças. (CARVALHO, 2015).

Sendo assim, pode-se reconhecer que o tráfico de escravos, por meio de navios negreiros, uma consequência da expansão e pioneirismo marítimo europeu, não marcaria somente a prosperidade desse meio de transporte mas também apenas o início do sofrimento dos africanos escravizados, que serviram de base para o enriquecimento das nações colonizadas, em especial a Inglaterra a maio

beneficiada do tráfico humano.

1.3 História dos Cruzeiros Marítimos

Existem várias versões e argumentos referente ao histórico de cruzeiros marítimos, por ser uma atividade que se difundiu rapidamente assim como os transportes marítimos. Sabe-se a as técnicas foram evoluindo e se aperfeiçoando com o passar do tempo.

Sendo assim, considerando que podem existir vários pontos de vista de diferentes autores e que o objetivo do trabalho não se limita em apontar as origens deste meio de transporte, mas sim introduzir fatos importantes onde não vemos indícios da pratica do turismo propriamente dito, porém os mesmos foram importantes para a atividade começar seu desenvolvimento.

No século XIX, destaca-se os navios da P&O que saiam da Grã Bretanha para a Espanha e Portugal na Península Ibérica e para Malai e China, uma das razões do motivo pelo qual DICKENS e VLADIMIR (2008, p. 2) adotam a afirmação da P&O como sendo quem “inventou” os cruzeiros.

Foi também fazendo um cruzeiro com a P&O que aparecem os relatos registrados do diário de William Makepeace Thackeray, onde o mesmo viajou, com a Penninsula and Oriental Steam Navigation Company (P&O), por Malta, Grécia, Constantinopla, a terra Santa e Egito. Em algumas passagens de seu diário Thackeray conta como era viajar a bordo de um navio, e destaca a experiencias nem um pouco glamorosas como pessoas enjoadas pelo balanço do navio:

... pelo menos os gemidos e ruídos indescritíveis, os quais eram emitidos por trás das finas portas pintadas em cada lado da cabine, felizmente cessaram. Muito antes do sol nascer, eu tive a sorte de descobrir que não era mais necessário manter a postura horizontal... (DICKENS;VLADIMIR, 2008, p.3).

Apesar de muito exigente e observador, e de se queixar de algo que viu em cada lugar que visitou, no final de sua viagem Thackeray recomendou a viagem para as pessoas que tivessem tempo e que quisessem fazer algo parecido.

Destaca-se também no século XIX o engenheiro britânico Isambard Kingdom Brunel, que segundo a BBC HISTORY (2015) construía pontes para uma companhia de trens a vapor e também foi responsável pelo design de vários navios. O *Great Western*, lançado em 1837, foi o primeiro navio transatlântico a vapor e que talvez, abriu caminhos para a Cunard, companhia que detinha o *Titanic*, uma das mais antigas companhias de cruzeiros, a qual dominava o setor das navegações nessa época.

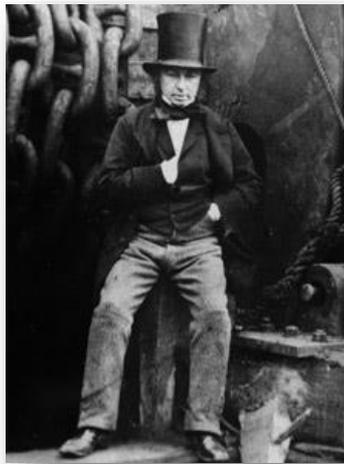


Figura 1 - : O engenheiro Isambard Kingdom Brunel em frete as correntes do *Great Eastern* - obra prima, o qual projetou em 1858. FONTE: *History Biographies*.

Quanto á América, teve seu primeiro cruzeiros originado em 1867 pela Cia de navios a vapor *Quaker City* de Nova York – onde um empresário chamado Charles C. Duncan fazia excursões para a Terra Santa, Egito, a Criméia, Grécia e alguns pontos intermediários interessantes (DICKENS e VLADIMIR, 2008, p. 4).

O mercado de navios, como transporte, foi ganhando mercado e o mesmo foi ficando mais competitivo, fazendo com que as empresas se modernizassem e buscassem evoluir constantemente no setor, alguns dos navios que caíram em desuso, essas empresas remobiliaram e os enviaram para excursões.

Desde então o mercado foi expandindo cada vez mais, com o domínio dos alemães na atividade, e mais tarde com os ingleses reassumindo sua hegemonia com a Cunard e os navios *Lusitania* e *Mauretania* – esse conquistou o recorde de

velocidade (26 nós), detendo a *Blue Ribband*¹ por mais de 20 anos. Mais tarde sua principal concorrente a *White Star Lines*, com a estratégia de construir navios maiores, mais seguros e mais estáveis, a empresa encomendou três navios, a serem chamados *Olympic*, *Britannic* e *Titanic* – o mesmo ganhou fama pela catástrofe em sua viagem inaugural, o navio colidiu com um iceberg e afundou no Oceano Atlântico.

Após a crise de 1929, o mercado havia sofrido uma queda considerável, o qual só reestabeleceu seu apogeu durante a II Guerra Mundial com o aparecimento de novas tecnologias, as companhias transformaram seus navios em transportes para tropas.

Na década de 1960, com a ampliação da aviação como meio de transporte, os navios começam a cair em desuso, o principal motivo era a diferença de tempo em que um avião levava para chegar em determinado destino comparado a um navio. As companhias de navios foram obrigadas a se adaptar novamente ao mercado. Essas adaptações resultaram no surgimento da era moderna dos navios, ou seja, navios voltados á excursões, viagens, lazer e não somente ao transporte:

A era moderna de cruzeiros nasceu quando o primeiro passageiro de um jato decolou de Londres para Nova York, causando um forte declínio na popularidade das navegações Transatlânticas. Viagens aéreas eram não somente mais rápidas, mas também alcançou o glamour e prestígio que até então era associada com transatlânticos (...) A companhias encontraram um novo proposito arriscando nas águas Caribenhas. Isso abriu uma nova categoria de viajar, ainda uma das mais populares até hoje. (DOWLING, 2006, p.3-5).

Os Navios de Cruzeiro como conhecemos hoje. Novas empresas surgiram com esse propósito, em 1966 a criação da Norwegian Caribbean Lines a companhia prosperou em aguas caribenhas e mais tarde com quarto navios operando em sua frota, a empresa representou o começo de cruzeiros como conhecemos hoje. Em 1967 o começo de outra gigante da indústria a Royal Caribbean Cruise Lines (DICKENS; VLADIMIR, 2008). E assim foram surgindo todas as outras grandes companhias de cruzeiros marítimos existentes no mercado atual.

¹ Blue Ribband foi um título não oficial de realização atribuído ao navio de passageiros mais rápido fazendo travessia transatlântica.

1.4 Cruzeiros Marítimos

Os Cruzeiros Marítimos estão inseridos na classificação de transportes aquaviários. Esse meio de transporte como visto anteriormente possui um histórico notável, evoluindo e se transformando com o passar do tempo.

Surgem então, os Cruzeiros Marítimos como conhecemos hoje com finalidade turística:

Tipo de embarcação que realiza uma viagem, fundamentalmente por prazer, com diversões a bordo e excursões à costa, praias e portos de escala; é um barco fretado que segue estritamente o itinerário anunciado. (Torre 1995, p.11 apud Cecchini, 2006).

Os navios se apresentam como “hotelaria completa”, ou seja, uma gama de serviços desde o básico como a hospedagem e alimentação até entretenimento, paisagens deslumbrantes e alguns luxos como heliporto a bordo e destinos exóticos durante suas paradas. De acordo com a Organização Mundial de Turismo (OMT) (2003) as acomodações e instalações de resort compreendem 75% dos navios.

Considerando os conceitos da nomenclatura dos meios de hospedagem onde toma-se como exemplo Bahl (2003) e analisa-se na tabela abaixo os conceitos de Cruzeiros Marítimos, Hotel, Hotel de Resort, Lazer, Meios de Hospedagem:

QUADRO 1 - Nomenclatura dos Meios de Hospedagem

Cruzeiros Marítimos	Viagem por mares e oceanos, realizada em grandes navios, que apresentam enorme infraestrutura de hospedagem e lazer, como lojas, quadras poliesportivas, recreação infantil, <i>shows</i> , restaurantes, bares, atividades sociais etc.
Hotel	Meio de hospedagem convencional e comum. Normalmente está localizado em centros urbanos e é destinado a atender turistas em viagens de lazer e negócios.
Hotel de Resort	Tipo de hotel destinado a turistas de férias, portanto, de lazer, geralmente localizado junto a um atrativo da natureza. Procura

	valorizar o descanso e a distração mediante a associação de seu equipamento convencional com a oferta diferencial representada por bens do meio ambiente. Tipo de estabelecimento hoteleiro que oferece atrativos além do chamado <i>in-door</i> : atrativos da natureza.
Lazer	Atividade desenvolvida em tempo livre, geralmente objetivando repouso e entretenimento. Entre as diversas formas de lazer incluem-se descansar, ver televisão, relacionar-se com amigos e parentes, praticar esportes, assistir a competições esportivas, passear, veranear (em praias, montanhas e outras paisagens) etc.
Meios de Hospedagem	Estabelecimento administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira, devidamente licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviço de hospedagem e oferecer alojamento, para uso temporário do hóspede, em unidades habitacionais específicas para essa finalidade, além de serviço de portaria/recepção; guarda de bagagens e de objetos de uso pessoal dos hóspedes; conservação; manutenção, arrumação e limpeza das áreas e equipamentos.

Quadro 1 - Nomenclatura dos Meios de Hospedagem. Fonte: Adaptado pela autora. BAHL, Turismo: enfoques teórico e práticos, 2003

Quando observa-se a tabela acima, considera-se que os Cruzeiros Marítimos podem ser classificados como um Hotel de Resort, onde o mesmo incorpora um meio de hospedagem que oferece inúmeras opções de lazer em meio a paisagens admiráveis.

Segundo aponta Dowling (2006), os navios não são mais vistos como meio de transportes mas sim como hotéis flutuantes - "Resorts Flutuantes". Porém acredita-se que os navios de cruzeiros podem conceituar-se como um "Destino Turístico", considerando a preferência de alguns turistas de permanecer no navio até quando o mesmo esta atracado em algum porto de escala:

Além de transportar e alimentar o passageiro, um navio de cruzeiro proporciona inúmeras alternativas de lazer e garante tranquilidade, conforto e segurança, colocando à disposição todos os elementos necessários à uma boa viagem (shows, festas, discoteca, bares, cassino, restaurantes, cinema) (AMARAL, p. 6, 2002).

Sendo assim, um Cruzeiros Marítimo equivale-se a qualquer outra viagem para qualquer outro destino – levando em conta que diversos eventos podem acontecer a bordo – excluindo assim a utilização desse tipo de viagem somente voltado ao lazer.

1.5 Principais companhias de cruzeiros

Ao abordar a temática Cruzeiros Marítimos, se faz necessário apresentar no trabalho as principais companhias de cruzeiros do mundo, dessa forma destacam 25 companhias, sendo elas marítimas e fluviais, que operam no mundo tendo como referência a lista de companhia membros da *CLIA* (Cruise Lines International Association, Inc) (Tradução a autora).

- I. **AMAWATERWAYS:** companhia de cruzeiros fluviais, a AmaWaterways possui uma frota de 15 navios que operam atualmente na Europa, Rússia, Vietnam, Camboja e África.
- II. **American Cruise Lines:** Com navios pequenos, não mais do que 120 passageiros, essa companhia navega apenas nos Estados Unidos da América para cruzeiristas que buscam experiências culturais e históricas. Com rotas no Alaska, Canada/ Nova Inglaterra, Chesapeake Bay, Mid-Atlantic US, Nordeste, Sudeste e Costa Oeste dos Estados Unidos da América.
- III. **Avalon:** possui navios pequenos e com as rotas mais jovens pela Europa. A companhia possui 12 navios.
- IV. **Azamara Club Cruises:** com 2 navios apenas porém sofisticados, com foco em *overnights* (passa a noite atracado no porto), a companhia possui 21 destinos entre eles a Amazônia, Índia e Antártica.

- V. Carnival Cruise Lines:** a companhia de cruzeiros mais popular no mundo, com uma frota de 23 navios, a Carnival possui mais destinos na América do Norte – mais especificamente Estados Unidos, na América Central e no Mediterrâneo.
- VI. Celebrity Cruises:** a Celebrity conta com 11 navios em sua frota, a mesma busca focar em experiências imersivas em seus *tours*. Destinos: América do Norte, América do Sul, África, Rússia, Austrália, Canal do Panamá entre vários outros.
- VII. Costa Cruises:** A Costa Cruzeiros é umas das companhias mais antigas de cruzeiros marítimos, possui 15 navios em sua frota e é líder em cruzeiros na Europa com seu “Estilo de Cruzeiro Italiano”. Com vários destinos incluindo o Brasil.
- VIII. Crystal Cruises:** se classifica entre as mais luxuosas do mundo. Com apenas 20 anos no mercado e com 2 navios em sua frota possui elegantes restaurantes com chefes renomados com mais 30 destinos.
- IX. Cunard Line:** a companhia possui um legado de tradição e luxo, possui uma frota de 3 navios - os mais sofisticados do mercado com mais de 25 destinos pelo mundo.
- X. Disney Cruise Line:** com 4 navios em sua frota a Disney Cruzeiros oferece experiências para todas as faixas etárias. Seu foco de destinos é a América do Norte e Central, destaque para a ilha privada que a companhia possui no Caribe – *Castaway Cay*.
- XI. Holland America Line:** com a mais ampla seleção de destinos e itinerários entre as principais companhias de cruzeiros e com cabines espaçosas, conta com 15 navios em sua frota.
- XII. MSC Cruises:** popular no Brasil, a MSC lidera o mercado de cruzeiros no país e também no Mediterrâneo e África do Sul. Possui uma frota moderna de 11 navios com 18 destinos.
- XIII. Norwegian Cruise Line:** desde de 1966 a empresa é líder em inovação como a introdução ao *Freestyle Cruising* – onde o passageiro possui mais

liberdade e flexibilidade em restaurantes quanto a trajés. 12 navios fazem parte de sua frota com mais de 15 destinos.

XIV. Oceania Cruises: combina a melhor *cuisine* com acomodações luxuosas e um SpaClub, com uma frota de 5 navios possui uma atmosfera de *country clubs*.

XV. Paul Gauguin Cruises: com apenas 1 navio em sua frota, o mesmo com todas as acomodações com vista para o mar. O navio oferece uma experiência luxuosa e foi construído para navegar no Tahiti, Polinésia Francesa e no Pacífico Sul.

XVI. Pearl Seas Cruises: também com apenas 1 navio em sua frota com capacidade para até 210 passageiros. O navio possui design focado em tecnologias e o luxo moderno. Navega pela América do Norte e Central.

XVII. Princess Cruises: uma das mais conhecidas na América do Norte. Opera com uma frota de 16 navios, com cruzeiros de 7 a 107 dias com mais de 30 destinos, entre eles China, Austrália, Índia e etc.

XVIII. Regent Seven Seas Cruises: maior percentual de cabines com varandas do que qualquer outra companhia de cruzeiro. 3 navios fazem parte de sua frota. Um de seus diferenciais: todas as excursões em terra são inclusas.

XIX. Royal Caribbean International: conhecida pela vasta oferta de entretenimento a bordo (entre elas patinação no gelo, *surf* e parede de escalada) e com os maiores navios do mercado – 22 em sua frota. Destaca-se atualmente também por suas tecnologias a bordo.

XX. Seabourn Cruise Line: navios íntimos – menos de 500 passageiros – a companhia possui 6 navios em sua frota. Opera em mais de 20 destinos incluindo a Amazônia.

XXI. Seadream Yacht Club: uma empresa familiar, possui 2 *mega-yachts* gêmeos com capacidade para no máximo 56 casais. Com características de exclusividades. Com mais de 10 destinos, incluindo a Amazônia.

XXII. Silversea Cruises: outra companhia focada para um mercado ultra-luxuoso. Possui 6 navios em sua frota e serviços exclusivos. Incluindo programas de fidelidade.

XXIII. Tauck River Cruise: com 4 navios fluviais em sua frota, opera apenas na Europa. Busca focar na qualidade de atendimento.

XXIV. Uniworld Boutique River Cruise Collection: uma das mais luxuosas, a companhia opera com 12 navios Boutiques, oferecendo cruzeiros para um público mais seletivo que busca exclusividade e luxo. Com destinos na Europa, China, Egito, Rússia entre outros.

XXV. Windstar Cruises: uma companhia pequena que oferece cruzeiros de luxo com o estilo íntimo dos *yachts*, com destinos únicos pelos menores e mais escondidos portos do mundo. Possui uma frota de 6 navios com capacidade para até 350 passageiros e mais de 10 destinos diferentes entre eles: Arábia e Islândia.

Frente a quantidade significativa de empresas que atendem a uma crescente demanda de turistas que buscam nos Cruzeiros momentos de lazer, buscaremos a seguir entender de que forma ocorre a contratação de mão de obra para atender o mais variado serviço prestado em Cruzeiros Marítimos.

CAPITULO 2 – Trabalhar a bordo de Cruzeiros Marítimos

2.1 Recrutamento

Parte das Companhias de Cruzeiros Marítimos utilizam métodos de recrutamento e processos seletivos similares. É normal e comum que as mesmas terceirizem essas atividades, as quais serão abordadas mais adiante.

Para que se faça entender esses processos, julga-se necessário começar pelo seguinte conceito:

Recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização. É basicamente um sistema de informação, através do qual a organização divulga e oferece ao mercado de recursos humanos as oportunidades de emprego que pretende preencher. (CHIAVENATO, p. 53, 1994).

Os procedimentos de recrutamento em Navios de Cruzeiros são quase que constantes, claro mais expressivos durante as temporadas de verão, tanto no hemisfério norte quanto no hemisfério sul. No Brasil parte dos recrutamentos são feitos para a temporada brasileira (durante os meses de novembro, dezembro, janeiro, fevereiro e algumas companhias até abril), porém os brasileiros que já se encontram embarcados em navios diversos, na pré temporada, são transferidos para os navios que irão operar no Brasil, o motivo desse ato – as leis trabalhistas regidas em território brasileiro.

De acordo com a Resolução Normativa nº. 71/2006, do Conselho Nacional de Imigração:

Art. 6º A partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia de operação em águas jurisdicionais brasileiras, a embarcação de turismo estrangeira deverá contar com um mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) de brasileiros em funções técnicas e em atividades a serem definidas pelo armador ou pela empresa representante do mesmo.

Parágrafo único. Este artigo terá vigência por cento e oitenta dias, contados da publicação da presente Resolução Normativa, e o seu descumprimento implicará o cancelamento automático e imediato da autorização de trabalho anteriormente concedida ao marítimo estrangeiro da embarcação.

Art. 7º Transcorridos cento e oitenta dias da vigência desta Resolução Normativa, a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de operação em águas jurisdicionais brasileiras, a embarcação de turismo estrangeira deverá contar com um mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) de brasileiros em vários níveis técnicos e em diversas atividades a serem definidas pelo armador ou pela empresa representante do mesmo.

Os navios que pretendem operar na costa brasileira devem contar com no mínimo 25% de sua tripulação de cidadania brasileira.

As companhias de Cruzeiros selecionam tripulantes através de agências, as quais utilizam o recrutamento externo – onde determinadas organizações procuram preencher certa vaga com candidatos (reais ou potenciais) externos, atraídos pelas mesmas. (CHIAVENATO, 1994).

No Brasil existem várias agências que prestam esse serviço, servindo como um facilitador entre as companhias de Cruzeiro e tripulantes. Essas são responsáveis em “apresentar” o candidato as companhias, responsável pelos processos seletivos e treinamentos desse candidato.

De acordo com o *website* da agência *Portside*, basicamente qualquer pessoa acima de 18 anos pode se candidatar para trabalhar a bordo. O *site* apresenta várias informações e pré requisitos para quem está interessado nesse campo de trabalho.

Quanto ao processo de seleção de um candidato, o site da *Portside* mostra alguns passos da seleção:

- 1º o candidato interessado preenche um cadastro através do website da agência.
- 2º o cadastro e currículo do candidato será analisado pelo Departamento de Recursos Humanos e quando aprovado, a agência entra em contato com o candidato via e-mail;
- 3º o e-mail enviado pela agência é um agendamento para uma entrevista via Skype ou presencial, para uma primeira avaliação do nível de inglês do candidato e outras questões como o perfil e comportamento do mesmo;
- 4º os candidatos aprovados nessa “pré entrevista”, serão encaminhados para uma entrevista final com a Cia contratante;

- 5º após divulgar os candidatos aprovados, a *Portside* começa os procedimentos de embarque dos mesmos.
- 6º os procedimentos de embarque é a preparação da documentação exigida pela agencia contratante (o que pode variar de uma Cia para outra). Nessa etapa, para quem é tripulante pela primeira vez, são necessários alguns investimentos como: passaporte, cursos exigidos e exames médicos).

Parte das agencias recrutadoras tem por diretores ex tripulantes – também é o caso da *Portside*. O diretor da *Portside*, Luiz Trindade, em entrevista conta que abriu seu empreendimento devido a oportunidade oferecida por um ex chefe de bordo – onde atua como recrutador há 4 anos.

Quando questionado sobre as principais dificuldades que sua empresa encontra no processo de seleção, ele afirma que candidatos com um bom nível de inglês e qualificação profissional são seus principais desafios na hora da contratação.

Os tripulantes embarcados possuem oportunidades de subir de cargo mais rápido do que normalmente acontece com promoções nas empresas em terra.

O diretor da *Portside* começou a trabalhar a bordo em 2005 na função de *Snack Steward* (garçom de restaurante Buffet) e já em seu primeiro contrato foi promovido duas vezes (atualmente acontece raramente). Depois de alguns anos Luiz conseguiu chegar a *Head Waiter* (responsável por gerenciar outros garçons) e se mostra surpreendido porque ele não possui Ensino Superior Completo:

... pra quem começou ganhando U\$ 500 e chegar a U\$ 5.000, foi uma oportunidade e tanto, vendo que não tinha formação e o navio me proporcionou crescimento e reconhecimento profissional.

Quando questionado a respeito das características que o candidato deve possui e se a formação em Turismo pode contribuir para a carreira desse profissional, o diretor menciona que o tripulante deve possuir um nível bom de inglês, experiência no cargo almejado e estar motivado e disposto a trabalhar durante 8 meses a bordo. Quanto a formação em Turismo, ele aponta que é algo a mais para o candidato porém não necessariamente uma obrigação.

A respeito da vida a bordo o diretor da *Portside* - Luiz Trindade (2015) aponta “o navio é como uma escola e oportunidade de mudança de vida...” E finaliza

salientando alguns conselhos para quem deseja ingressar na carreira a bordo: novamente estar disposto a passar 8 meses a bordo e também pesquisar sobre o setor que pretende ingressar e se comprometer com mesmo.

2.1.1 Agências de Recrutamento

No Brasil existem muitas agencias de recrutamento para trabalho a bordo. Grande parte delas trabalham com Cia parceiras, ou seja, algumas trabalham recrutando mais tripulantes para uma Cia enquanto outra recruta mais para outra Cia. Na tabela a seguir estão as agências que possuem website com informações sobre processos de recrutamento, vida a bordo e como se candidatar as vagas disponíveis.

QUADRO 2 – Principais agencias de recrutamento no Brasil

AGENCIA	SEDES	WEBSITE
Ceceth	Curitiba	http://www.ceceth.com.br/#
Infinity	Rio de Janeiro Santos	http://www.infinitybrazil.com.br/
ISM	Porto Alegre Curitiba	http://www.ismagency.cl/brasil/
Portside	Curitiba	http://www.portsideagencia.com.br
Rosas dos Ventos	Fortaleza	http://www.rosadosventosbrasil.com.br
V. Hospitality	Rio de Janeiro	http://www.vhospitality.net

Quadro 2 - Principais agencias de recrutamento no Brasil. Fonte: Google

2.2 Treinamentos

Os treinamentos exigidos para trabalhar a bordo, são normalmente através de cursos e em grande parte ministrados nas próprias agencias recrutadoras. As agencias se responsabilizam em contratar pessoas especializadas para passar qualquer treinamento exigido pelas Cias.

Segundo Chiavenato (1989, p. 26) “*Treinamento é um processo educacional, aplicado de maneira sistemática e organizada, através do qual as pessoas*

aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos”. Sendo assim os treinamentos para quem deseja trabalhar a bordo são importantes, visto que os mesmos são voltados para a segurança em navios – tanto do passageiro como do tripulante – cursos voltados ao conhecimento sobre a empresa, para que o candidato tenha certeza que suas expectativas e necessidades condizem com a da empresa e depois de embarcado treinamento a respeito de seu dia-a-dia, seus direitos e deveres dentro do navio.

Os cursos exigidos podem variar de companhia para outra. Os três cursos citados abaixo, segundo ao *website* da *Portside* (2015) são necessários para quem pretende trabalhar em navios de cruzeiro:

- *STCW (Seafare’s Training Certification and Watchkeeping)* : o STCW é na realidade um Convenção Internacional sobre Normas de Treinamento, Expedição de Certificados e Serviços de Quarto. Segundo a emenda de 1995, no capítulo VI (Instruções Básicas de Segurança), se tornou obrigatório que todos que queiram prestar serviços embarcados em navios, devem fazer treinamentos básicos de segurança e familiarização a bordo.
- *CFPN (Curso de Familiarização de Proteção de Navio)*: esse curso qualifica e instrui o aluno para tarefas a bordo de navio, oferecendo o entendimento sobre medidas de proteção.
- *CBSN (Curso Básico de Segurança Marítima)*: esse curso é obrigatório de Marinha do Brasil e qualifica o aluno sobre as tarefas a bordo de navios de passageiros, dando conhecimentos referentes as normas a serem respeitadas, as funções de emergência, prevenção de acidentes, cuidados médicos e sobrevivência.

Algumas companhias podem exigir cursos em que o candidato terá um conhecimento aprofundado sobre a empresa e seu funcionamento – exemplo do mesmo é o curso *Ready for Excellence (RfE)* oferecido pelo Costa Campus (um centro de treinamentos da Costa Cruzeiros), onde o tripulante é apresentado aos valores, normas de procedimentos da empresa.

Apesar dos cursos apontados acima, faz-se importante ressaltar que cada candidato pode procurar cursos externos para aprimoramento profissional,

relembrando como colocou o diretor da *Portside* – Luiz Trindade, uma das maiores dificuldades na hora de contratar é a qualificação profissional do candidato. Sendo assim, o candidato que busca determinada vaga, pode se preparar para conseguí-la e desempenhar um bom papel, uma vez que esteja atuando no cargo escolhido.

2.3 Cargos a Bordo

Necessário é, neste trabalho apresentar alguns cargos a bordo – visto que um dos objetivos deste é identificar quais cargos a bordo podem ser ocupados por um turismólogo e explicá-los de forma objetiva, permitindo um entendimento mais concreto sobre as funções presentes a bordo dos navios.

Existem diversos cargos a bordo de um navio de cruzeiros, divididos em departamentos como em uma grande multinacional. No caso das companhias de cruzeiros marítimos a primeira divisão a ser feita refere-se a cargos a bordo e cargos em terra. As companhias possuem um número alto de tripulantes a bordo dos navios, porém existem vários profissionais atuando em terra para que as atividades se sincronizem.

Alguns exemplos de cargos em terra são agentes portuários – existem companhias de cruzeiros que possuem permissão de uso em terminais de passageiros de alguns portos, é o caso da Costa Cruzeiros que financiou o Palacrociere em Savona na Itália, portanto a mesma opera neste porto e concentra grande parte de seus embarques e desembarques no mesmo. Outros cargos podem ser ocupados como representantes de vendas, guias (atuando em portos e aeroportos) e atuando na formação e qualificação de tripulantes em terra.

Quanto aos cargos a bordo dos navios de cruzeiros, existem diversas posições, o profissional poderá se encaixar dentre as categorias, como pode-se chama-las no presente trabalho: crew, staff, officers. A seguir um quadro com exemplos de cargos em cada modalidade dentro desta hierarquia:

QUADRO 3 – Modalidades de cargos a bordo.

CREW	<p>São os cargos responsáveis pela limpeza e servir os hóspedes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garçons Assistentes de garçons e Bar tenders; - Camareiros, cleaners (limpam áreas comuns do navios); - Cozinheiros, serviço de quarto e mordomos.
STAFF	<p>Esses atuam em mais em áreas públicas no navio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Shopping - SPA e cabeleireiro - Fotógrafos - Músicos e dançarinos - Recepção e guias de excursões - Maitres e chefes de cozinha - Gerentes e supervisores.
OFFICERS	<p>São os oficiais do navio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Engenheiros - Chefes de departamentos (diretor de hotel, diretor de segurança, 2do comandante e etc).

Quadro 3 - Modalidades de cargos a bordo. Fonte: a autora.

Considerando essas três possíveis categoria onde o candidato pode se encaixar, o *website JobNavio.com.br* mostra de maneira clara, como podem ser divididos os cargos ou posições a bordo – é importante ressaltar que esse *website* funciona como um recrutador da companhia de cruzeiros Costa Cruzeiros, portanto podem haver companhias com diferentes posições e nomenclaturas distintas.

O *Job Navio* apresenta uma descrição das possíveis vagas a bordo da companhia com as seguintes categorias: Bar, Crew, Entertainment (entretenimento), Galley (cozinha), Guest Service (atendimento ao hospede), Hotel, Housekeeping (limpeza), Photo, Restaurant, Store (lojas), Tours, Shop e Spa.



Figura 2 - Descrição de cargos a bordo. Fonte: Job Navio, 2015.

Dentro de cada departamento, são apresentadas as posições que um candidato pode se preencher, porém serão apresentadas no presente trabalho apenas as que julgam-se diretamente relacionadas com o profissional em Turismo, são esses:

- Bar: compreende o Bar Boy, Assistente de Bartender, Bartender, 1º Bartender, Assistente do Gerente e o Gerente do Bar.
- Entretenimento: envolve todas as atividades de lazer e esporte a bordo de um navio de cruzeiro. Nesse departamento existem profissionais de várias áreas, como animadores de crianças e adultos, Dj's, instrutores de esportes, técnicos de TV e som, porém destaca-se a posição de International Host/Hostess que, Segundo o *website*, o candidato que queira atuar nessa posição deve ter formação na área de Turismo ou Hotelaria e experiência de pelo menos um ano no setor de Turismo, além de possuir conhecimento em idiomas. O International Host/Hostess é responsável pelo suporte, geralmente de passageiros compatriotas, porém podendo atender também estrangeiros.

- Galley (Cozinha): Compreende o setor de alimentos do navio. Compra, armazenamento, preparação e apresentação das refeições. Auxiliar de cozinha, 3º, 2º e 1º Cozinheiros, Sous Chef e Chef Executivo.
- Guest Service: Esse departamento possui relação direta com o hospede, responsável pela relação Hóspede – Companhia, como uma recepção em hotel.
- Hotel: Setor responsável pela gestão interna a bordo. Operador de Caixa, Imigração e Bagagens e até Editores, na elaboração de impressos a bordo.
- Housekeeping: Setor que cuida e mantém a limpeza e arrumação de todas as áreas do navio. Desde camareiros até Gerentes deste departamento.
- Restaurante: Um setor que via de regra exige ritmo acelerado. Garçons, Assistentes de Garçons, Serviço de Quarto, Assistente de Maitre, 2º Maitre e Maitre do Hotel.
- Tour: Esse departamento atende todos os detalhes das excursões feitas em portos de escala – promoção, venda e acompanhamento. Tour Escort e Gerente de Tour.

Tendo observado tais posições, pode-se salientar que existem diversos departamentos em que o profissional em Turismo pode atuar, até mesmo alguns não citados acima, pois como já dito, foram apresentadas posições as quais geralmente um profissional desta área atua. Assim, a seguir buscaremos apresentar experiências concretas de tripulantes e ex-tripulantes de Cruzeiros Marítimos.

CAPÍTULO 3 – Teoria e Prática: a experiência do trabalho em um navio de Cruzeiros Marítimos

3.1 Questionários

A investigação que compõe a presente pesquisa, foi constituída por uma amostra de 33 participantes (tripulantes ou ex tripulantes) – que já atuaram em algum departamento a bordo de Cruzeiros Marítimos. O questionário foi aplicado *online*, através de um grupo fechado na *internet* e elaborado com o propósito de levantar dados. Faz-se importante ressaltar que os 33 participantes não responderam todas as perguntas do questionário, portanto pode existir respostas com menor número de participantes.

Dentro do mesmo foi abordada uma questão referente ao perfil do participante, como seu grau de formação, resultando da seguinte forma: 67% dos tripulantes possuem Ensino Superior Completo, 15% Ensino Médio Completo, 12% Superior Incompleto, dos demais 3% possui Ensino Médio Incompleto e 3% Pós-Graduação. Quanto a Mestrado e Doutorado, não houve positivas. Esta composição está representada na Figura 3:

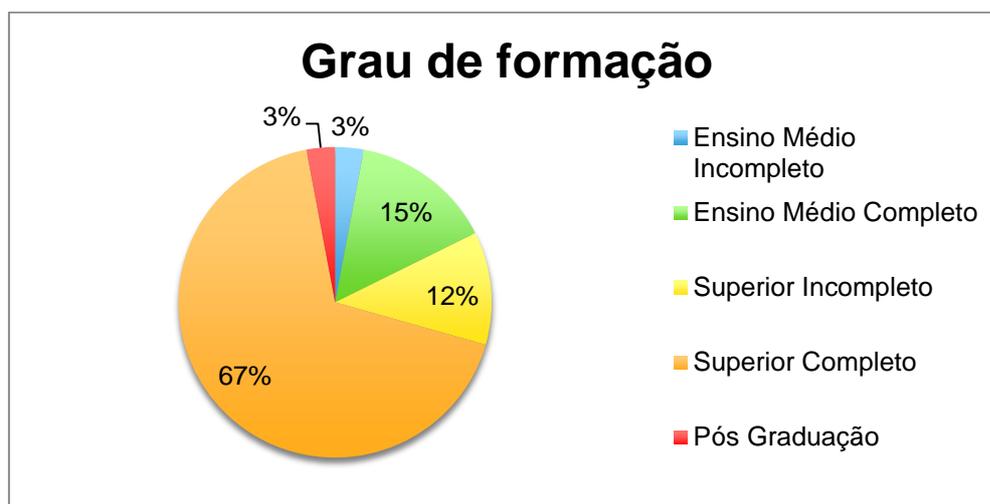


Figura 3 - Grau de Formação. Fonte: a autora.

Ou seja, mostra-se claro que independente de sua formação, a maior parte dos tripulantes possuem Ensino Superior, levando-nos a observar que alguns podem

não exercer sua profissão de formação e optam pelo trabalho a bordo devido as oportunidades e salário que pode lhes ser proporcionado – mencionando novamente aqui a entrevista de Luiz Trindade, diretor da *Portside*, que coloca que é possível um tripulante ser promovido em curto prazo aumentando significativamente seu salário.

No questionário foi abordado também a experiência dos entrevistados, de acordo com algumas agencias recrutadoras, geralmente em um Cruzeiro Marítimo um contrato tem duração de 06 a 08 meses, tendo mais ou menos 02 meses em terra não remunerados. Porém isso pode ter exceções, dependendo da necessidade da Companhia.

Quanto a experiência a bordo a maior parte dos entrevistados, ou seja, 29 deles apontaram ter entre 1 a 6 contratos a bordo, o restante apontou ter entre 7 a 11 contratos – o período contratual a bordo pode variar de 6 a 9 meses, dependendo do cargo ou necessidade da companhia. Sendo assim é possível observar que para grande maioria trabalhar a bordo pode ser um emprego temporário, e que nem todos, neste caso a minoria, seguem carreira.

No diz respeito aos conhecimentos adquiridos anterior aos primeiro embarque, os participantes responderam se os mesmos contribuíram para desenvolver as funções a bordo, os quais 22 participantes apontam que sim e destacam o domínio da língua inglesa ou outro idioma, 8 participantes apontam que não, que atuam em áreas diferentes que anteriormente ou que só vivendo na prática para as aprender técnicas e procedimentos, ou seja, o conhecimento foi adquirido a partir do trabalho concreto setor de atuação.

No questionário também foi apresentada uma questão referente as dificuldades a bordo. Quais os possíveis obstáculos o tripulante considerou ou considera significativo em seu dia-a-dia atuando em Cruzeiros Marítimos, resultando da seguinte maneira: 50% dos entrevistados elegeram o cotidiano da vida a bordo, de maneira geral como uma dificuldade, 23% acreditam não existir nenhuma dificuldade, 15% elegeram a língua estrangeira e os demais 12% elegeram outros fatores. A composição deste é representada na Figura 4:

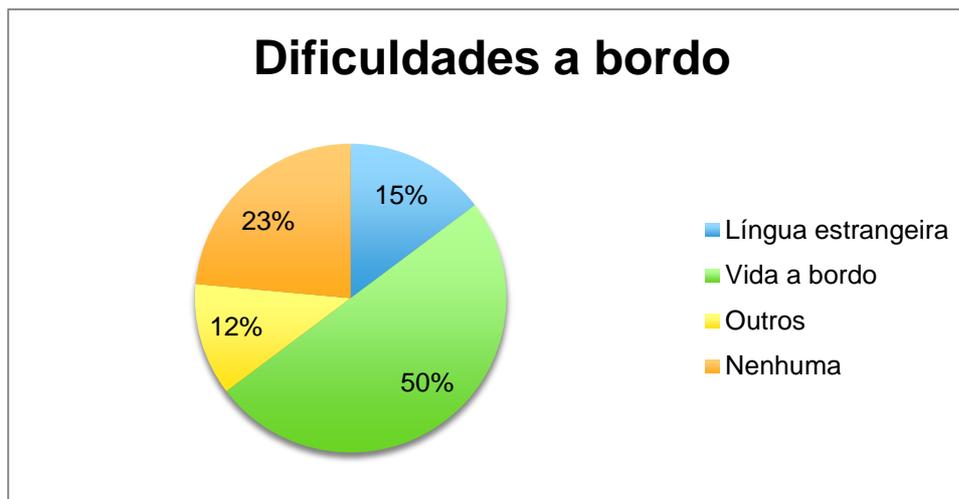


Figura 4 - Dificuldades a bordo. Fonte: a autora.

Desta forma, observa-se que o cotidiano da vida a bordo é o fator mais apontado pelos entrevistados. A vida a bordo dos Cruzeiros Marítimos, é o tópico que levanta mais dúvidas, tanto nas perguntas frequentes dos *websites* das agências recrutadoras quanto em cursos e treinamentos anteriores ao embarque – o mesmo pode ser reafirmado a partir da Figura 4.

E é compreensível que esse fator gera tais dúvidas, é uma forma de trabalho diferente dos habituais, instalar pessoas de diversas nacionalidades em um espaço tecnicamente confinado, conviver com culturas diferentes e não poder voltar para “casa” após o trabalho, tudo isso somado a amanhecer em um lugar distinto todos os dias, as vezes com fusos horários diferentes.

Esses aspectos, podem levar algum tempo para que algumas pessoas possam se adaptar e adotar esse estilo de vida. Faz-se necessário resgatar a fala de Luiz Trindade (2015), quanto a vida a bordo: “o navio é como uma escola e oportunidade de mudança de vida...”

No que diz respeito ao profissional de Turismo, principal objeto de pesquisa no presente trabalho, foram estabelecidas algumas perguntas específicas a respeito do mesmo. Uma das perguntas acerca do tema foi se a formação em turismo pode contribuir para melhor desenvolver as atividades a bordo. As respostas obtidas a partir desta questão foram fracionadas, 11 pessoas afirmam que sim, a formação em turismo contribui sim para atividades desempenhadas a bordo, 11 pessoas afirmam que não, a formação em turismo nada contribui e outras 11 pessoas se mostraram em dúvida, respondendo que talvez pode contribuir mas só em alguns casos.

As pessoas que responderam sim, são entre outras pessoas da área de Turismo, como quem já trabalhou em agências de viagens, quem é formado em Turismo ou Hotelaria e garantem que a formação foi muito importante na hora de desempenhar suas funções a bordo: “Sim. A pessoa formada em turismo pode exercer a função de Tour Guide em navios de cruzeiros e isso irá contribuir muito tanto para a carreira em terra, quanto em navios.”

Os candidatos que responderam não, acreditam que a formação não ajuda muito “Não necessariamente... Tem muito mais a ver com habilidade de adaptação e facilidade em aceitar e respeitar novas regras, do que conhecimentos específicos.” Outros afirmam que não porque existem pessoas em cargos de chefia que não possuem Ensino Superior.

E os candidatos que apontaram que talvez, afirmam que depende da função, em cargos de *Staff*, pois cargos de *Crew* não tem muito contato com passageiros. Porém fica claro que algumas pessoas ao responder “talvez”, não dispõem de muito conhecimento a respeito das áreas de atuação de um Turismólogo.

Levanto em conta os objetivos e o tema do presente trabalho julgou-se necessário aplicar uma pergunta onde os participantes graduados em Turismo apontassem se a formação dos mesmos contribuiu para que exercesse funções de chefia a bordo. Dos 33 entrevistados, 8 participantes formados em Turismo comentaram a questão – sendo assim, faz-se necessário destacar os comentários de tais participantes, os quais estão apresentados no Quadro 3:

QUADRO 4 – Comentários referentes a contribuição da formação em Turismo para o trabalho a bordo.

Você graduado em turismo, pode afirmar que a formação contribuiu para você exercer funções de chefia a bordo? De que forma?	
Entrevistado 1	“Sim. Sou formada em hotelaria e em relações internacionais, meu curso de hotelaria me ajudou muito na vida a bordo. Nós dessa área temos facilidade em resolver problemas e estar sempre disponível para o guest (hóspede). Vi muitas pessoas de outras áreas de formação não terem paciência com os guests”.

Entrevistado 2	“Sim, em escalas de trabalho, fluxo, gerenciamento, administração de empresas, marketing”.
Entrevistado 3	“Não sou formada em turismo, sou formada em hotelaria. Na minha opinião, esta área a hotelaria é mais adequada, pois um navio é um hotel flutuante”.
Entrevistado 4	“Eu sou graduada desde 2004 em Turismo. Não percebi nenhuma vantagem em ter o curso a bordo porque nunca valorizaram minha formação. Existe algumas pessoas a bordo que praticamente nem sabem falar mas como fazem 10 anos que estão na Cia possuem cargo de chefia”.
Entrevistado 5	“Claro...Primeiro por ser graduado e depois, porque temos informações mais específicas desse mercado. Mas mesmo assim, acho que trabalhar com turismo e ser bem remunerado... Ainda é muito utópico”.
Entrevistado 6	“Com certeza. Na faculdade aprendemos coisas que podemos colocar em prática a bordo. A única coisa que realmente aprendemos ao embarcar é interagir com pessoas de culturas diversas”.
Entrevistado 7	“Depende da experiência e nível de conhecimentos / habilidades / idiomas / experiências”.
Entrevistado 8	“Ainda não. Na cozinha é muito difícil subir de cargo”.

Quadro 4 - Comentários referentes a contribuição da formação em Turismo para o trabalho a bordo. Fonte: a autora.

Outra pergunta presente no questionário a respeito do profissional de turismo foi se os participantes acreditam que deveriam existir cargos específicos para este profissional nas companhias de Cruzeiros Marítimo, a qual resultou nos seguintes números: 53% dos participantes acreditam que sim, deveriam haver cargos para profissionais da área de Turismo a bordo já os outros 47% acreditam que não. Tal composição é retratada na Figura 5:

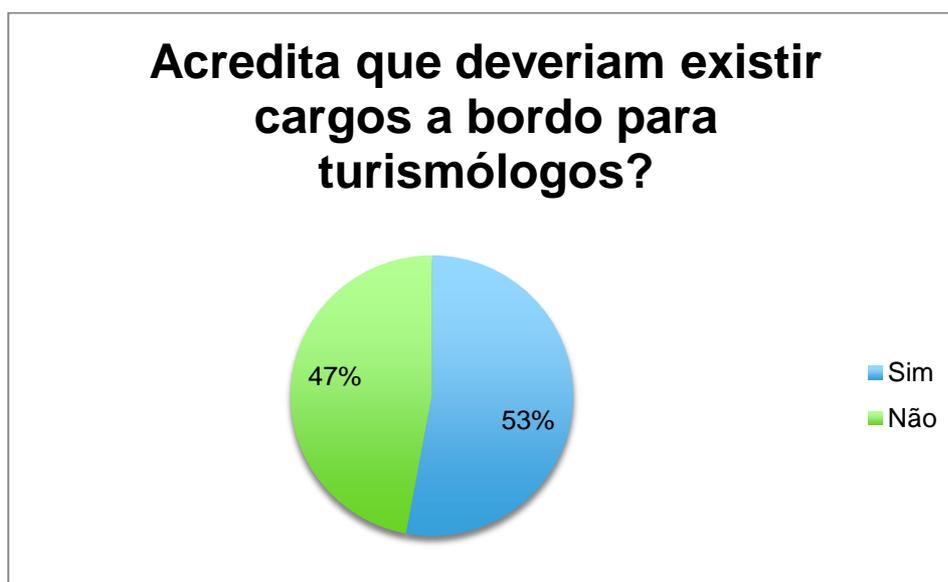


Figura 5 - Cargos a bordo para turismólogos. Fonte: a autora.

E por fim, como conclusão do questionário, os participantes foram questionados quanto a acreditar se existem facilidades para brasileiros alcançarem cargos de chefia a bordo. Sobre a mesma os participantes apontaram que as oportunidades de crescer são iguais para todas as nacionalidades, que o agente definidor é o grau de dedicação e interesse do profissional.

É fundamental salientar que os resultados dos dados apresentados podem variar de acordo com a amostra de participantes, seus cargos e suas nacionalidades. No presente questionário foram abordados somente tripulantes brasileiros, sem restrições de cargos ou categorias a bordo (crew, staff, oficiais), com uma amostra de 33 participantes – em um universo muito grande de participantes potenciais.

3.2 Entrevistas

Além de um questionário com tripulantes e ex-tripulantes, julgou-se proveitoso para fomentar a pesquisa, realizar algumas entrevistas com pessoas experientes nesse ramo do Turismo, pessoas que hoje possuem cargos de liderança no setor de Cruzeiros Marítimos.

Dentro deste contexto, foram realizadas duas entrevistas informais, através de contato via uma rede social, e mais tarde enviando as perguntas por e-mail para que os participantes respondessem.

Um dos entrevistados foi Luiz Trindade, diretor da agencia de recrutamento *Portside*, o mesmo já foi mencionado no capítulo 2, quando o presente trabalho abordou como é realizado o recrutamento para trabalhar a bordo. Luiz, começou sua carreira neste ramo em 2005 como tripulante de Cruzeiros Marítimos - mais precisamente como Snack Steward (os garçons que trabalham no buffet do navio), logo recebeu 2 promoções, após isso decidiu continuar sua carreira de bordo, em terra- abrindo sua agencia.

O Luiz seleciona pessoas para trabalhar a bordo, sua agencia possui parceria com a Costa Cruzeiros, sendo assim grande parte de seus tripulantes embarcam nesta companhia. A agencia analisa os currículos enviados através de seu *website* para então ele realizar a primeira entrevista via *Skype* com o candidato. Se aprovado, os candidatos são apresentados a um consultor de Recursos Humanos – neste caso, a segunda entrevistada.

A segunda entrevistada foi a Laura Mazza – Turismóloga, com MBA em Recursos Humanos, atualmente atua como consultora de RH da Global Recruiting, responsável em recrutar pessoas para trabalhar a bordo na Costa Cruzeiros.

A maneira com que Laura começou sua carreira se assemelha a do Luiz, sua experiência teve início quando embarcou como tripulante para trabalhar como Cocktail Waitress (garçonete de bar) durante 4 anos e como Assistant Bar Manager por mais 4 anos. Após a experiência a bordo, Laura decidiu se especializar através de um MBA na área de gestão de RH, prestando serviço há 4 anos para a Global Recruiting:

Há 4 anos presto serviço como consultora de RH para a mesma empresa que me ofereceu a oportunidade de atuar como tripulante, utilizando meus conhecimentos técnicos e experiência de vida de bordo para agregar valor ao processo de seleção, recrutamento e treinamento dos brasileiros.

Assim como Luiz, também foi solicitado a Laura que destaca-se quais requisitos a empresa procura identificar nos possíveis candidatos, segundo a mesma:

- Conhecimento pelo menos intermediário da língua inglesa;
- Ser comprometido com segurança e trabalho em equipe;
- Facilidade de adaptação e comunicação em ambiente multicultural;
- Desejo genuíno de satisfazer e atender os hóspedes e saber ouvir e aprender.

Para Laura, diferente do primeiro entrevistado, a formação em Turismo propiciou a ela um melhor desempenho nas funções desempenhadas a bordo e garante que “... o trabalho certamente é executado com maior qualidade quando desempenhado por profissionais preparados, seja cursos técnicos ou bacharelado”.

Quando questionada a respeito da existência, ou não de plano de carreira a bordo, Laura esclarece que todo tripulante ao final de seu contrato passa por uma avaliação de desempenho que indica se o candidato será: 1 – reposicionado, em caso de baixa performance; 2 – estabilidade, caso esteja dentro dos padrões esperados para a função; 3 – crescimento, pode significar uma promoção interna no departamento ou possibilidade de pleitear mudança de departamento e cargo, tudo isso se caso a performance superior do tripulante.

Para encerrar a consultora de RH Laura Mazza, ressalta a importância do segmento e como colabora para o progresso do mesmo:

Atuo também como palestrante em escolas, universidades, feiras e eventos, sempre divulgando o segmento e evidenciando os benefícios que o trabalho a bordo de cruzeiros marítimos pode agregar. É um grande prazer para mim, acima de tudo, poder contribuir para a disseminação da cultura do trabalho de bordo no nosso país, que possui grande potencial para integrar o segmento cada vez com mais qualidade.

Todos os aspectos observados a partir destas entrevistas, apresentam pontos de vista de pessoas que vivenciaram a vida a bordo e possuem o conhecimento na prática de assuntos de bordo. E como mencionou Laura, hoje podem divulgar os benefícios de trabalhar dentro deste segmento, sendo assim mais uma oportunidade para profissionais que se encaixam no perfil deste ramo, construir uma carreira bem sucedida, atuando no que lhes agrada.

3.3 O turismólogo e o trabalho a bordo

A decisão de seguir carreira trabalhando em Cruzeiros Marítimos pode ser um pouco distinta das convencionais. Optar por esse trabalho significa optar por um modo de viver diferente, um dia-a-dia distinto ao que estamos acostumados. Porém hoje existem materiais *online* que podem ajudar: blogs, páginas em redes sociais, *vlogs*, criadas por tripulantes e ex-tripulantes a fim de auxiliar pessoas que pensam “embarcar” nessa vida.

Os passos que os candidatos devem executar já foram sinalizados no presente trabalho porém até então todos os cursos e treinamentos feitos, causaram um choque de informações que as vezes os candidatos nem percebiam quanto sua rotina irá mudar – por isso se faz importante que os mesmos pesquisem e leiam sobre isso e também sobre a função que irá desempenhar. Quem acredita que não conseguira desempenhar tal função, não deve embarcar, talvez esperar e tentar outro cargo seja uma escolha a se fazer.

O dia-a-dia da vida e trabalho a bordo tem muito do que descrevem os conteúdos disponíveis *online*, mas como se trata de experiência, cada um terá a sua, o que não implica que todos odeiem ou todos amem. O contrato tem duração de 6 a 9 meses, a jornada de trabalho pode chegar a mais de 10 horas por dia, isso é comum e pode ser bem cansativo dependendo do cargo. Esses aspectos fazem com que a bordo, as pessoas costumem dizer que 1 em terra equivalem a 2 a bordo, porque o ritmo de vida é bastante acelerado lá.

Outro fator importante de se destacar é que a bordo existe uma hierarquia e ela é cumprida e levada a sério. Sendo assim existem várias regras as quais se não forem cumpridas resultaram em algum tipo de advertência.

Aqui entra um fator importante: cargos. Se a intenção do candidato é de interesse econômico, o mesmo deve aplicar para cargos de *crew* (camareiros,

garçons, bartender) esses cargos geralmente pagam melhor, além de ser mais comum receber gorjetas. Já se o propósito do candidato é a experiência e oportunidade de poder viajar - trabalhar e não trabalhar – viajar, e neste o lado econômico é uma consequência, o mesmo pode aplicar para cargos de staff que podem pagar menos, porém o esforço físico será menor, sendo assim esse tripulante poderá aproveitar melhor a vida a bordo.

Quanto ao fato de haver várias nacionalidades a bordo, o candidato estará inserido neste ambiente multicultural todos os dias e a todo momento, desde dividir sua cabine com alguém de outro país (porém a companhia procura alocar pessoas de mesmo país e mesmo cargo para dividir cabine), ao fazer suas refeições e em seu momento de lazer até enquanto trabalha com os hóspedes. Quase todos os cargos possuem contato com os hóspedes, alguns diretamente como recepção, tour, recreação, international host, camareira, garçons e indiretamente quem cuida da limpeza e organização das áreas públicas do navio.

O navio funciona 24 horas por dia e geralmente no período da tarde (15 horas) esse movimento diminui, então esse horário normalmente é destinado ao descanso dos tripulantes, ou lazer (descer nos portos de escala). Apesar de uma rotina monótona, este cotidiano é um dos mais intensos e, de certa forma, mais dinâmicos de todos.

Outro aspecto interessante é que o profissional que atua em Cruzeiros Marítimos atua, quase que diariamente em 2 papéis: primeiro de tripulante, com deveres a serem cumpridos dentro de suas funções e segundo como turista, com a motivação e euforia quando o navio atraca e este pode descer conhecer as cidades nos portos de escala. Apesar de, as vezes toda semana passar pelas mesmas cidades.

Dentro de todos estes aspectos apresentados, onde entra o profissional em Turismo? Bem, toda esta realidade apresentada, é compreendida no presente trabalho como uma oportunidade de atuação e desenvolvimento profissional entre tantas outras para os profissionais desta área. Porém faz-se necessário colocar que talvez o profissional que opte por esse ramo aprenda muito mais com a própria carreira do que em um outro ramo, pois como já mencionado essa rotina exige que o profissional esteja constantemente se esforçando e não permite que o mesmo entre em zona de conforto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os Navios de Cruzeiros já passaram por muitas modificações tanto em seu aspecto estrutural quanto a funções as que lhe foram atribuídas, funções que já passaram de transporte de cargas, correio e armas para transporte de imigrantes e passageiros. Pode-se observar a partir do histórico do presente trabalho que hoje os navios possuem distinta função, estando diretamente ligado ao turismo, ou seja, o transporte marítimo o enquanto atrativo turístico. Os referenciais utilizados no trabalho evidenciam que os Cruzeiros Marítimos, passaram a ser considerados por alguns pesquisadores da área como um “Resort Flutuante” ou até mesmo um “Destino Turístico Itinerante” (AMARAL, 2002) esses termos estão ligados ao que esse setor do Turismo oferece ao seus consumidores – além do transporte e alimentação, os hóspedes possuem um grande número de opções de lazer (paredes de escalada, cinemas 4D, pista de patinação do gelo e carrinhos bate-bate), entretenimento (teatro, atividades com animadores, concursos) entre outras atividades como excursões em portos de escala e compras a bordo. Sendo que toda sua experiência conta com tripulantes disponíveis a atender de maneira diferenciada 24 horas poder dia, buscando atender a todas as necessidades de quem opta por uma viagem a bordo de um navio de Cruzeiro.

O cuidado para que a experiência deste hóspede seja positiva, exige que uma empresa conte com vários profissionais atuando a bordo e em terra, isto é, a dinâmica de um Cruzeiro Marítimo envolve um número significativo de mão de obra qualificada para atender a esta demanda crescente. Pode-se tomar como exemplo o navio *Allure of the Seas* da companhia *Royal Caribbean* que, segundo o *website* da companhia, possui capacidade para um total de 6.410 passageiros e 2.384 tripulantes para atendê-los. Considerando que apenas um navio possui esse número de tripulantes, destaca-se o papel da agencias recrutadoras na contratação destes profissionais. A responsabilidade de encontrar candidatos que preencham os requisitos exigidos por estas empresas pode ser um desafio.

Percebe-se que estes profissionais que se dedicam ao trabalho a bordo (alguns apenas durante certo tempo) possuem formação em outras áreas de atuação, e que do ponto de vista da agencia entrevistada, este aspecto não impede que o mesmo desempenhe funções a bordo. Porém os dois profissionais entrevistados acreditam que a formação em Turismo pode contribuir para um melhor

desenvolver seu trabalho a bordo. Os tripulantes através do questionário apontam que deveriam existir cargos para profissionais da área de Turismo.

Baseando-se na experiência acadêmica e profissional da pesquisadora, acredita-se que o profissional em Turismo possui, além da motivação para atuar nesta área, pode aplicar seus conhecimentos acadêmicos para desenvolver melhor suas funções a bordo – questões pertinentes a gestão de pessoas, planejamento dentro de vários setores do navio (hotel, gastronomia, recursos humanos, entretenimento, atendimento ao cliente). É evidente que este profissional deve dispor da humildade de começar em cargos “baixos” para em contrapartida obter o crescimento pelo esforço pessoal, como em outras empresas.

Mostra-se necessário que o profissional que pretende construir uma carreira neste setor, se prepare profissionalmente, como aponta a pesquisa o conhecimento de língua é importância notável no momento da contratação, mas que também trabalhe constantemente seu psicológico a fim de fazer parte deste ritmo de trabalho e de vida.

Por fim, é importante ressaltar que a pesquisa não se encerra em si mesma e sim deve ser pensada constantemente em função das mudanças que ocorrem no universo do trabalho na prestação de serviços.

REFERENCIAS

- AMARAL, R. C. N. **CRUZEIROS MARITIMOS**. 2. ed. Barueri: Mamole, 2006.
- BAHL, M. **Turismo: Enfoques teóricos e práticos**. São Paulo, Roca, 2003.
- BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 12. ed. São Paulo: Senac, 2007.
- CECCHINI, Eduardo F. **Inserção de profissionais brasileiros em cruzeiros marítimos: estudo de caso do navio Island Escape**. 2006, 224 f. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006.
- CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos na Empresa**. Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal, São Paulo: Atlas, 1989, p.26.
- CHIAVENATO, I **Recursos Humanos na Empresa**. Planejamento, Recrutamento e Seleção de Pessoal. São Paulo: Atlas, 1994, p.19,53-54.
- DICKENS, B; VLADIMIR, A. **Selling the Sea: An Inside Look At The Cruise Industry**. 2. ed. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2008.
- FUJITA, D. M. **Hospitalidade nos cruzeiros marítimos no litoral brasileiro: estudo de caso da companhia Costa Cruzeiros**. 2005. Dissertação de mestrado (Programa de Mestrado em Hospitalidade) - Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2005.
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.
- JOANILHO, A, L. **História, Política e Sociedade**. Curitiba: IESDE, 2008.
- KRISTINSSON, A. **Expansions: Competition and Conquest in Europe since the Bronze Age**. Reykjavik: Reykjavikur Akademían, 2010.
- OMT. **Organização Mundial do Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.
- PALHARES, G. L. **Transportes Turísticos**. São Paulo: Aleph, 2002.
- PANOSSO, A. N; PALHARES, G. L. **Teoria do Turismo: Conceitos, Modelos e Sistemas**. São Paulo: Aleph, 2012.
- PELIZZER, H. A. **Uma introdução a técnica do turismo: transportes**. São Paulo: Pioneira, 1978.
- RIBEIRO, Olivia C. F. **Os navios de cruzeiro marítimos enquanto campo de atuação profissional no lazer**. 2011, 18 f. Artigo científico – UNICAMP, Campinas, 2011.
- SIPIGNESI, S. **Titanic for Dummies**. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. 2012.

TORRE, F. de la. **Sistemas de transporte turístico**. São Paulo: Roca, 2002.

YASOSHIMA, J.R; OLIVEIRA, N. da Silva. **Turismo no Percurso do Tempo**. São Paulo: ALEPH, 2002. cap.1.

Sites:

CARVALHO, L. "Tráfico negreiro"; Brasil Escola. Disponível em <<http://www.brasilecola.com/historiab/trafico-negreiro.htm>>. Acesso em 05 de outubro de 2015.

CLIA Member Cruise Lines. Disponível em: < <http://www.cruising.org/cruise-vacationer/member-cruise-lines>> Acesso em: 20 mai. 2015.

CURSO stcw. Disponível em <<http://www.portsideagencia.com.br/curso-stcw/>> Acesso em: 28 set. 2015.

CRUISE Ships Firsts Through History. Disponível em: <<http://news.travel.aol.com/2010/03/05/cruise-ship-firsts-through-history/>> Acesso em: 21 nov. 2014.

DOWLING, Ross, K. **Cruise Ship Tourism**. 1a ed. Londres: CABI, 2006. p. 3-5. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=gZ3_28wi_UkC&oi=fnd&pg=PR7&dq=cruise+ships&ots=9S7H2Cs1M_&sig=cDSC1q5uUhPbPQhoGQY1f-SZ9P4#v=onepage&q&f=false> Acesso em: 21 nov. 2014.

GROSS S.; KLEMMER L. **Introduction to Tourism Transport**. Londres: CABI, 2014. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=9jG2BAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sven+gross++and+louisa+klemmer+tourism&hl=pt-BR&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMImvSxkfqryAIVQk2QCh2eWQW-#v=onepage&q=sven%20gross%20%20and%20louisa%20klemmer%20tourism&f=false>> Acesso em: 10 mai. 2015.

HISTORIC figures. Disponível em: <http://www.bbc.co.uk/history/historic_figures/brunel_kingdom_isambard.shtml> Acesso em: 7 mai. 2015.

VAGAS a bordo. Disponível em <http://jobnavio.com.br> Acesso em: 23 nov. 2015.

PROCESSOS seletivos. Disponível em <<http://www.portsideagencia.com.br/processo-seletivo/>> Acesso em: 28 set. 2015.

RESOLUÇÃO normativa. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080814643E9F50146805186FA0272/RESOLUÇÃO%20NORMATIVA%20Nº%2071%20-%20consolidada.pdf>> Acesso em: 24 set. 2015.

SHiP facts sheets. Disponível em: <<https://www.royalcaribbeanpresscenter.com/fact-sheet/20/allure-of-the-seas/>> Acesso em: 28 nov. 2015.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA ESTRUTURADA

1. Qual é o seu grau de formação?
2. Quanto tempo atua na área dentro do empreendimento?
3. Qual é a função que você desempenha na atualidade?
4. Quais as responsabilidades que essa função exige de você enquanto profissional?
5. Como ocorre o processo de seleção dos candidatos interessados em ingressar nesse setor?
6. Quais as principais características devem possuir, os candidatos que almejam atuar na área de cruzeiros marítimos?
7. A formação do turismólogo contribui para desempenhar as funções a bordo com melhor qualidade?
8. Existe plano de carreira a bordo? Como funciona?
9. Descreva sua experiência pessoal/profissional enquanto trabalhando com recrutamento de tripulantes.

Obs: As questões aqui apresentadas são apenas um roteiro porém gostaríamos de ressaltar seu trabalho e experiência na função.

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA ESTRUTURAL

1. Qual é o seu grau de formação?
2. Por que você se interessou em abrir um agência de recrutamento?
3. Como funciona o faturamento de uma agência que recruta pessoas para trabalhar a bordo?
4. Como é feito o processo de recrutamento?
5. Como funciona o processo de treinamento de pessoal, cursos exigidos?
6. Quais são as principais dificuldades que a agência encontra no processo de seleção de candidatos?
7. Quais conselhos você sugere para quem deseja ingressar na carreira a bordo?
8. Com base na sua experiência profissional quais as principais características o candidato deve ter? A formação em turismo contribui para que o mesmo consiga alcançar espaço na atividade?

Obs: As questões aqui apresentadas são apenas um roteiro porém gostaríamos de ressaltar seu trabalho e experiência na função.

Obrigada!!

APÊNDICE C – ROTEIRO DE QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

1. Qual é o grau de formação?
2. A experiência de trabalho em cruzeiros: (anos, contratos)
3. A respeito dos seus conhecimentos adquiridos anterior ao primeiro embarque, contribuíram para desenvolver as atividades desempenhadas a bordo?
() sim. De que forma? () não. Por que?

4. Houveram dificuldades encontradas para desempenhar as funções a bordo?

() a língua estrangeira () a vida a bordo () outros

Obs:

5. A formação em turismo poderia contribuir para melhor desenvolver as atividades a bordo?

() sim () não

Explique:

6. Você graduado em turismo, pode afirmar que a formação contribuiu para você exercer funções de chefia a bordo? De que foram?

7. Levando em conta que o profissional de turismo pode atuar no planejamento turístico, hotelaria, entretenimento e eventos além de outros. Você acredita que deveria existir cargos específicos para esses profissionais nas companhias de Cruzeiros Marítimos?

() sim () não Por que?

8. Você acredita que existem facilidades para brasileiros alcançarem cargos de chefia? Quais?

Explique:

APÊNDICE D – PERMISSÕES PARA USO DE NOME



Para: Kamilla Pavlak ▾

Olá Kamilla,

Desculpe a demora em responder, aprovo as citações feitas em meu nome em seu TCC e aproveito para parabenizá-la pelo excelente trabalho!

Desejo muito sucesso em seu futuro como turismóloga!

Att, Laura

Laura Mazza -Consultant-
Corporate Human Resources - Global Recruiting



Para: kamilla:

Bom dia Kamila,
Pode mencionar sem problemas, se puder enviar uma cópia, te agradeço.

Thanks and Best Regards,

Luiz Trindade

CEO

