

CRUZEIROS MARÍTIMOS: UM MAR DE OPORTUNIDADES DE PESQUISA

Alessandra Colla Soletti Tussi

(Mestre em Administração de Empresas – Universidade Presbiteriana Mackenzie)

Maria Luisa Mendes Teixeira

(Profa. Dra. – Universidade Presbiteriana Mackenzie)

RESUMO

O setor dos cruzeiros marítimos tem crescido globalmente ao longo dos anos, levando a ampliação na oferta de destinos e gerando repercussões na economia, nas sociedades e no ambiente. Mesmo com a pandemia de COVID-19, a procura por cruzeiros marítimos para o próximo ano tem aumentado. Entretanto, autores ressaltam a carência de pesquisas sobre esse assunto. Devido à importância da indústria de cruzeiros marítimos, este trabalho foi desenvolvido com o objetivo de analisar o estado da arte da produção científica, nacional e internacional, sobre esse setor. Para tanto, a unidade de análise foi a produção científica de artigos sobre esse tema publicada em periódicos nacionais e internacionais. Para mapear essa produção foram utilizadas as bases de dados *Web of Science*, para artigos internacionais; e *CAPES*, *SciElo* e *SPELL*, para os nacionais. Todas as pesquisas foram examinadas e classificadas em cinco grandes categorias, mediante análise de conteúdo categorial. Ao término de vários estudos, foi obtido um *corpus* de material composto por 46 artigos, 37 internacionais e 9 nacionais, pertencentes à categoria organizações, abrangendo artigos com foco em gestão. Ao longo das várias análises foi elaborada uma agenda de pesquisa, contemplando as diversas oportunidades identificadas para que os pesquisadores possam contribuir para a geração de conhecimento, em diferentes áreas da gestão em ambiente nitidamente multicultural.

Palavras-chave: Cruzeiros marítimos, Estado da arte, Agenda de pesquisa, Ambiente multicultural, Covid-19.

1 INTRODUÇÃO

A expansão do mercado de cruzeiros marítimos nas últimas décadas tem causado ampliação na oferta de novos destinos e impactos significativos na economia, nas sociedades e no ambiente (JONES; COMFORT; HILLIER, 2016). Na temporada 2018-2019 o setor cresceu globalmente pelo nono ano consecutivo, fato que não acontecia desde 1960 (CLIA, 2019a). Essa expansão também vem sendo observada no Brasil. Na temporada 2019-2020 oito embarcações foram confirmadas no país (CALIXTO, 2019), um navio a mais que na temporada anterior (CLIA, 2018). Além disso, de 2017 até 2020 houve um crescimento acumulado de 36,3% no número de leitos ofertados no Brasil (CLIA, 2019b).

A evolução do setor poderia ter sido ainda mais intensa caso não tivesse ocorrido a pandemia de COVID-19, que fez com que a temporada de cruzeiros 2019-2020 no país, que iria de novembro de 2019 até meados de abril de 2020 fosse encerrada com um mês de antecedência (AZEVEDO, 2020). O cenário foi ainda pior no hemisfério norte, onde a alta temporada dos cruzeiros marítimos ocorre no verão (de junho até agosto), e por conta da pandemia teve de ser interrompida antes mesmo de iniciada. Devido à COVID-19, muitos cruzeiros marítimos só poderão ser realizados a partir do segundo semestre de 2020 ou mesmo do início do ano que vem (SAMPSON, 2020). Ainda assim, o setor está confiante, pois a procura por viagens para 2021 tem aumentado 40% comparada a 2019 e 9% em relação ao mesmo período de 2020 (PANETTA, 2020).

Apesar do crescimento do mercado de cruzeiros marítimos, da importância econômica dessa indústria e da quantidade de empregos que ela gera em todo o mundo, pesquisadores destacam a pouca atenção voltada às pesquisas sobre esse assunto (PAPATHANASSIS, 2012). Nos cruzeiros marítimos uma gama variada de serviços está disponível aos passageiros, como por exemplo, os de hotelaria, salão de beleza, academia e restaurante. Esses espaços funcionam não apenas como meios de transporte, mas também de hospedagem, turismo e lazer. Para poderem proporcionar serviços tão diversos e de qualidade excepcional, nos cruzeiros há uma estrutura organizacional hierárquica, dividida em cargos e departamentos, que seguem regras e procedimentos próprios de operação. Desse modo, os cruzeiros marítimos podem ser entendidos como organizações e são assim conceituados neste trabalho.

O primeiro artigo sobre cruzeiros marítimos publicado internacionalmente e constante na base de dados *Web of Science* data de 1972, é de autoria de Buiten e expressa preocupações com questões relativas ao conforto em navios, especialmente a acústica. Até o início dos anos 2000 a produção sobre o tema era tímida. O primeiro artigo nacional publicado sobre o assunto e disponível no Portal Periódicos CAPES data do ano de 2008 (BRITO; BRUHNS, 2008). Um crescimento expressivo começou a ocorrer a partir de 2010. Após, de 2014 até 2018, a produção brasileira seguiu ininterrupta, porém com volume muito pequeno, de em média um artigo por ano. Apesar do crescimento da produção nos últimos anos, pode-se dizer que ainda é bastante limitada oferecendo pouco suporte ao desenvolvimento do setor. Dada à relevância da indústria de cruzeiros marítimos, este trabalho foi desenvolvido, tendo como objetivo analisar o estado da arte dos estudos científicos sobre esse setor no Brasil e no mundo e formular uma agenda de pesquisa.

Para tanto, a unidade de análise escolhida foi a produção científica de artigos sobre cruzeiros marítimos publicada em periódicos nacionais e internacionais. Para mapear essa produção, as bases de dados empregadas foram a *Web of Science*, para artigos internacionais; e *CAPES*, *SciElo* e *SPELL*, para os nacionais. Foram encontrados, no total, 386 artigos,

datados de 1972 até abril de 2019. Depois da verificação um a um, foram eliminadas as publicações nas quais não constava autoria (76), estavam sem resumos na base e seus textos completos não puderam ser encontrados em outras bases e pesquisas na internet (56). Em uma segunda análise, mais precisa, outros 25 artigos foram suprimidos por não terem como foco o tema cruzeiros marítimos. Concluída essa primeira etapa, todas as pesquisas foram examinadas e após, mediante análise de conteúdo categorial (BARDIN, 2009), esses estudos foram classificados nas seguintes cinco grandes categorias, de acordo com o tema de abrangência: Saúde, Impacto, Engenharia, Organizações e Direito. Ao término, obteve-se um *corpus* de material formado pelo conjunto de 46 artigos pertencentes à categoria organizações, 37 internacionais e 9 nacionais. Ao longo das análises e dos estudos realizados sobre esse material, partindo das diversas lacunas e oportunidades de pesquisa constatadas, foi elaborada e apresentada uma agenda de pesquisa.

Com este estudo espera-se desafiar pesquisadores a contribuírem com geração de conhecimento que possa apoiar o desenvolvimento do setor, em diferentes frentes da gestão em ambiente nitidamente multicultural.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A base teórica que contribui para a realização deste artigo diz respeito às organizações cruzeiros marítimos. As principais características dessas organizações, incluindo os tipos de serviços prestados, bem como algumas considerações sobre o setor no qual elas estão inseridas serão apresentadas a seguir.

2.1 Caracterização das organizações cruzeiros marítimos

A navegação marítima como fonte de lazer surgiu no final do século XVIII. A primeira viagem desse tipo foi realizada pelo navio francês “Deux Frères”, que em 17 de dezembro de 1784 inaugurou o trajeto entre Le Havre, na França, e a cidade de Nova York, nos Estados Unidos (WARD, 1999). Até a primeira metade do século XX os serviços de correio e transporte de passageiros eram baseados nas viagens marítimas (JONES; COMFORT; HILIER, 2016). Após a segunda Guerra Mundial, com o advento dos aviões a jato como opção mais rápida de transporte, as companhias de viagem marítima precisaram se reinventar para se adequar às novas exigências e necessidades do mercado, transformando-se de transportadoras para prestadoras de serviços turísticos (JONES; COMFORT; HILIER, 2016).

Os tipos de serviços disponibilizados a bordo incluem, por exemplo, os de hotelaria, entretenimento, lazer, alimentação 24 horas, salões de beleza, academia e *spa*. Por conseguinte, os cruzeiros marítimos podem ser vistos como *resorts* flutuantes, que imitam suas contrapartes com instalações esportivas, *shopping centers*, bares, locais de recreação, restaurantes e os demais luxos de um *resort* em terra, onde os navios são um destino por si mesmos (DOWLING, 2006), em viagens que duram de dois dias a quase um ano ao redor do mundo (PETER, 2018).

Esses serviços prestados se enquadram nos atributos de intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade, que segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) fundamentam os serviços. Diferentemente dos objetos, os serviços são ações ou performances que não podem ser vistas, sentidas, degustadas ou verificadas antes de serem adquiridas (BAKER; MAGNINI, 2016). Essa natureza intangível é uma das características primordiais

que diferencia os serviços de bens. Com relação à heterogeneidade, ela traduz a inconsistência na qual cada serviço é único e não pode ser reproduzido exatamente do mesmo modo, ainda que pelo mesmo prestador (TAHERDOOST; SAHIBUDDIN; JALALIYOON, 2014). E a inseparabilidade reflete a simultaneidade de produção e consumo. Enquanto os produtos são primeiramente fabricados, para depois serem vendidos e usados, os serviços são comercializados de antemão e só então produzidos e consumidos simultaneamente (ONKVISIT; SHAW, 1991). Os profissionais responsáveis pela prestação do serviço são parte dele e interagem com o consumidor.

Em um cruzeiro a estrutura organizacional é composta por departamentos e cargos em comum, tais como: recepcionista, *barman*, gerente de hospedagem, garçom, chefe de cozinha, assistente de cozinha, tradutor, profissional responsável pela limpeza dos quartos, por serviços de entrega, diretor do cruzeiro, recreador esportivo e recreador infantil (CLARO, 2016). Há ainda atividades técnicas que são executadas por operadores de máquinas e marinheiros e também funções desempenhadas por trabalhadores envolvidos nos serviços específicos ofertados a bordo (vendedores, cabeleireiros, atores, DJs, dançarinos, cantores, massagistas, mergulhadores, mágicos, professores, entre outros). Os cargos e funções podem ser classificados nas seguintes três grandes áreas: hotelaria, entretenimento e atendimento (CLARO, 2016) e exigem conhecimentos específicos dos profissionais. Esses trabalhadores são treinados seguindo normas rígidas com foco na prestação de um serviço excepcional e trabalham juntos para alcançar o propósito coletivo de proporcionar uma rica experiência turística aos passageiros (CLARO, 2016).

Boone e Vincent (2016) conceituam organizações como grupos estruturados de pessoas trabalhando em conjunto para atingir objetivos comuns. Desse modo, os cruzeiros marítimos podem ser definidos como organizações e são assim entendidos neste trabalho. Além das inúmeras atividades disponibilizadas a bordo, essas organizações também oferecem a oportunidade de visitar diversas cidades e os mais variados pontos turísticos por um único preço e em uma mesma viagem. Diferente de outros meios de transporte, nos cruzeiros marítimos o deslocamento, o turismo e o lazer acontecem concomitantemente (RIBEIRO; MONTANARI, 2012). Neles, funcionários da organização e passageiros ou clientes estão confinados em um espaço limitado que opera de acordo com regras rígidas e horários próprios. Nesses ambientes, empregados e clientes são normalmente originários de diversas nações. Oyogoa (2016) salienta que um típico cruzeiro marítimo chega a conter trabalhadores de mais de 70 países diferentes, o que ressalta a característica multicultural das organizações cruzeiros marítimos.

Esse setor tem crescido globalmente ao longo dos anos. Em 1970 havia cerca de 500.000 passageiros de cruzeiros marítimos no mundo todo (DICKINSON; VLADIMIR, 2008). Em 2010 eles já correspondiam a 19,1 milhões (FCCA, 2018). Esse número aumentou para 28,5 milhões de cruzeiristas em 2018 (CLIA, 2019a). Foi o nono ano consecutivo de crescimento do setor, fato que não acontecia desde 1960 (CLIA, 2019a). Os números relativos ao ano de 2019 ainda não foram divulgados, mas a estimativa era de que os cruzeiros marítimos transportassem 30 milhões de passageiros no mundo todo (FCCA, 2019). A expansão do mercado de cruzeiros marítimos tem levado a uma ampliação na oferta de novos destinos e causado impactos significativos na economia, nas sociedades e no ambiente (JONES; COMFORT; HILLIER, 2016).

Em 2018 esse setor movimentou, em termos globais, US\$ 150 bilhões e empregou um 1.177.000 pessoas, representando um gasto de US\$ 50,24 bilhões em vencimentos e salários

(CLIA, 2019c). A maior parte dos passageiros é originária da América do Norte e o destino preferido é o Caribe (CLIA, 2019d). No que tange ao Brasil, com relação ao destino os brasileiros têm preferido realizar viagens dentro do território nacional, devido principalmente à alta do dólar e do euro (CLIA, 2019a). Cabe frisar que o país possui uma grande extensão litorânea e com condições geográficas adequadas à navegação. Ademais, a temporada de inverno no hemisfério norte corresponde a do verão no Brasil, de modo que as empresas podem aproveitar seus navios ociosos para a elaboração de roteiros em águas nacionais (ROBLES; GALVÃO; PEREIRA, 2015).

O mercado brasileiro de cruzeiros marítimos, embora tenha grande potencial, apresenta alguns problemas, tais como: infraestrutura portuária deficiente, elevados custos operacionais, alta tributação do setor como um todo e questões burocráticas e trabalhistas. De acordo com a legislação em vigor, 25% de todos os tripulantes de navios operando na costa do país devem ser brasileiros, o que gera dificuldade e burocracia para as empresas (RIBEIRO; MONTANARI, 2012). Mesmo com todos esses entraves, o impacto econômico na temporada 2018-2019 foi 16,2% maior que o da temporada anterior (o que representou um aumento de R\$ 291 milhões) e o número de postos de trabalho gerados cresceu 15,3% (CLIA, 2019a).

Nesse campo, além dos cruzeiros regulares, tem ocorrido ampliação da oferta dos chamados cruzeiros marítimos temáticos, que são focados em determinados tipos de entretenimento para satisfazer a uma demanda segmentada (BRITO; BHUHNS, 2008). Podem ser citados como exemplo os cruzeiros de jazz, gastronômicos, de música eletrônica e de bem-estar. Há também os voltados a públicos específicos, como jovens, GLS, solteiros, idosos e com shows de cantores famosos de vários estilos musicais. Nota-se também, nos últimos anos, uma tendência na diminuição da duração média das viagens, resultando em tarifas menores e contribuindo para a popularização desse serviço (CLIA, 2017; CLIA, 2018).

Quanto às previsões para o setor, projeções indicavam que 32 milhões de passageiros embarcariam em cruzeiros no ano de 2020. No Brasil, para a temporada 2019-2020, que foi encerrada com um mês de antecedência devido à pandemia, estava previsto um impacto na economia de mais de R\$ 2,2 bilhões, 6% superior ao da temporada anterior (CLIA, 2019e). Os dados referentes a 2020 ainda não foram divulgados.

Essa indústria que tem crescido globalmente nas últimas décadas, esconde uma série de oportunidades de pesquisa que poderão ser percebidas ao longo deste trabalho e nas considerações finais.

3 METODOLOGIA

Nesta pesquisa, a unidade de análise escolhida foi a produção científica de artigos sobre cruzeiros marítimos publicados em periódicos nacionais e internacionais. Seguiram-se neste estudo os preceitos do estado da arte. Os estudos conceituados como “estado da arte” ou “estado do conhecimento” (FERREIRA, 2002), possuem natureza bibliográfica e possibilitam mapear produções acadêmicas de um determinado tema dentro de uma área do conhecimento (FERREIRA 2002).

As fontes mais utilizadas para a execução dessas pesquisas são os artigos constantes em periódicos científicos (BARRETO; PINTO, 2001). O mapeamento do tema é realizado à luz de categorias específicas relacionadas a cada trabalho e às pesquisas encontradas na literatura (FERREIRA, 2002). Essas categorias precisam determinar, em cada texto e no

agrupamento deles, as especificidades a cerca das quais o fenômeno está sendo analisado (ROMANOWSKI; ENS, 2006). Por isso esses estudos não se limitam à identificação da produção científica de um campo e englobam também sua análise e categorização.

Romanowski e Ens (2006) ressaltam que as pesquisas do tipo estado da arte são estudos descritivos que requerem os seguintes procedimentos para sua realização: a) definição dos descritores para guiar as buscas a serem efetuadas; b) localização das fontes de dados que serão utilizadas (bases de dados de periódicos científicos; catálogos de teses e dissertações e acervos de bibliotecas); c) determinação de critérios para selecionar o material que constitui o *corpus* do estado da arte; d) levantamento de artigos ou teses e dissertações catalogadas; e) coleta do material de pesquisa; e) leitura das publicações, com elaboração de síntese observando os temas, objetivos e problemáticas; f) preparação do relatório do estudo incluindo a estruturação das sínteses, detectando as tendências dos temas abordados e as relações indicadas nos materiais coletados; g) análise e composição das conclusões preliminares. Para auxiliar na realização deste estudo do estado da arte foi utilizada a análise de conteúdo categorial (BARDIN, 2009). Essa análise é realizada mediante “operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos” (BARDIN, 2009, p. 199).

Para mapear as produções sobre cruzeiros marítimos, as bases de dados utilizadas foram a *Web of Science*, para artigos internacionais; e *CAPEs*, *SciElo* e *SPELL*, para os nacionais. Na *Web of Science* definiu-se como descritores para realizar as buscas da literatura os termos “cruise ships” (cruzeiros marítimos), sem aspas, no título. Como resultado, retornaram 377 artigos, publicados de 1972 até abril de 2019. Seguindo o recomendado por Romanowski e Ens (2006) foram determinados critérios para selecionar o material que constitui o *corpus* da pesquisa. Assim, após a verificação um a um, foram eliminadas as publicações nas quais não constava autoria (76). Dos trabalhos restantes, 56 estavam sem resumos na base, seus textos completos estavam indisponíveis e eles não puderam ser encontrados em outras pesquisas na internet ou eram artigos comerciais (sem referências e de divulgação de produtos). Esses também foram excluídos. Em uma análise mais precisa, 25 estudos foram suprimidos por não terem como foco o tema cruzeiros marítimos (por exemplo: pesquisas em que navios de cruzeiro eram utilizados apenas para coletar informações sobre a fauna ou a flora de uma região). No Portal Periódicos CAPES foram determinados como descritores os termos “cruzeiros marítimos”, sem aspas, no título. Como resultado seis artigos científicos com ênfase no tema, em língua portuguesa e em periódicos nacionais foram encontrados. Dado o baixo número, outra pesquisa foi realizada, nas bases *SciElo* e *SPELL*, resultando em um trabalho já constante (provenientes da procura anterior), e quatro novos, respectivamente. Após exame mais minucioso, nove artigos permaneceram, todos inseridos na categoria organizações.

Concluída a primeira etapa da preparação da base de dados, os resumos de todas essas pesquisas foram averiguados (em muitos casos foi necessária uma observação do estudo completo). Após, a análise de conteúdo categorial (BARDIN, 2009) foi empregada. Em seguida, os artigos foram classificados nas seguintes cinco grandes categorias, de acordo com o tema em que se inseriam: Saúde (95), Impacto (45), Engenharia (40), Organizações (46) e Direito (3), totalizando 229 artigos, 220 internacionais e nove nacionais.

Para ter certeza de que nas categorias Saúde, Impacto, Engenharia e Direito, não estavam contidos estudos que contemplavam gestão organizacional, foi feita uma análise detalhada. Considerando os artigos internacionais, a maior parte se concentrava na categoria

saúde. Destes, a maioria versava sobre transmissão de doenças infectocontagiosas em navios, seguida de medicina de emergência. A categoria impacto teve como foco o impacto ambiental provocado pelos cruzeiros marítimos, sobretudo os relacionados com a poluição atmosférica devido à emissão de CO². Em engenharia, os artigos contemplavam eficiência energética e segurança dos navios. Em Direito, os três trabalhos abordavam Leis que regulam o mercado de cruzeiros marítimos.

Ao final, obteve-se um *corpus* de material que consistiu no conjunto de 46 artigos pertencentes à categoria organizações. Depois de várias análises, essa categoria passou a conter as seguintes onze subcategorias: comportamento do consumidor, planejamento estratégico de rotas, trabalho em cruzeiros marítimos, interações sociais, gestão de demanda, oportunidades de negócios, segurança, compras e logística, fusões e aquisições, gestão financeira e regulação e governança. Em comportamento do consumidor foram alocados os estudos que examinavam as características do consumidor para entender seu processo de tomada de decisão, a satisfação com os serviços oferecidos e a motivação para esse tipo de turismo. A subcategoria planejamento estratégico de rotas abarcou trabalhos que visavam estudar modelos e teorias para planejar rotas para os cruzeiros marítimos. A subcategoria trabalho em cruzeiros marítimos reuniu artigos que analisavam as mudanças ocorridas nessa área e as complexidades do trabalho nessas organizações. As pesquisas inseridas na subcategoria interações sociais preocuparam-se em examinar as interações sociais entre passageiros. Gestão da demanda congregou artigos acerca de modelos e análises para gestão de receitas e estimativas de demanda. Estudos sobre novos serviços e possibilidades de negócios foram concentrados na subcategoria oportunidades de negócios. Em segurança foram inseridas as pesquisas relacionadas com riscos e ameaças. Gestão de compras, estoque, cadeia de suprimentos e logística foram classificados na subcategoria compras e logística. Fusões e aquisições englobaram trabalhos sobre essa temática considerando o universo dos cruzeiros marítimos. Fontes de financiamento e demais questões referentes ao controle financeiro de uma empresa ficaram concentrados na subcategoria gestão financeira. Regulação e governança abarcou artigos focados em regulamentações e estruturas do setor de cruzeiros marítimos. Ao término da classificação, novas leituras se seguiram com o propósito de atender ao objetivo de analisar o estado da arte sobre o tema, cujos resultados serão apresentados nos próximos itens.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na categoria organizações, as cinco primeiras subcategorias englobam temáticas que correspondem a 67,56% dos artigos internacionais, e duas delas (trabalho em cruzeiros marítimos e gestão da demanda) abrangem quase todos os artigos nacionais encontrados (Tabela 1). É possível perceber, conseqüentemente, que há um campo dentro da área da administração, mais especificamente voltado para a gestão, muito vasto e rico em oportunidades para estudos. Sobretudo no Brasil, onde a carência de pesquisas é visível.

As primeiras cinco subcategorias (comportamento do consumidor, planejamento estratégico de rotas, trabalho em cruzeiros marítimos, interações sociais e gestão da demanda) possuem cinco ou mais trabalhos, abordando uma ampla gama de pesquisas, inclusive nacionais. Assim, essas foram as subcategorias escolhidas para análise neste estudo.

Tabela 1 – Subcategorias de análise e número de artigos

Categoria	Subcategorias	Artigos internacionais	Artigos nacionais
Organizações	Comportamento do consumidor	07	01
	Planejamento estratégico de rotas	07	-
	Trabalho em cruzeiros marítimos	05	02
	Interações sociais	05	-
	Gestão da demanda	01	04
	Oportunidades de negócios	04	01
	Segurança	04	01
	Compras e logística	01	-
	Fusões e aquisições	01	-
	Gestão financeira	01	-
	Regulação e governança	01	-
Total		37	09

Fonte: dados da pesquisa

Comportamento do consumidor

A primeira pesquisa analisada foi a desenvolvida pelos autores nacionais Brito e Bruhns (2008), que expuseram uma reflexão sobre o lazer a bordo dos navios e sua relação com a lógica do tempo, com a proximidade da natureza e o significado do corpo e das sensações que uma viagem de navio proporciona, questionando se o propósito de relaxamento e descanso poderia ser atingido com tantas atrações a bordo e sugerindo a valorização do refinamento da sensibilidade e o exercício dos sentidos nos cruzeiros marítimos.

Já o pesquisador Mark (2008) desenvolveu um modelo para estudar o imposto sobre passageiros de navios de cruzeiros no Alasca e quais eram seus prováveis efeitos para a indústria do turismo e os moradores locais. O autor concluiu que esse imposto não prejudicava o setor de cruzeiros, pois o dinheiro arrecadado estava realmente sendo utilizado no desenvolvimento dessa indústria. Além disso, ele constatou que os moradores locais se beneficiavam do imposto, uma vez que os rendimentos provenientes dele eram utilizados em substituição aos fundos locais e estavam sendo redirecionados para projetos que favoreciam os residentes do Alasca.

Com uma proposta mais voltada à área de marketing, o trabalho de Xie, Kerstetter e Mattila (2012) objetivou examinar vários atributos a bordo e verificar sua importância no processo de tomada de decisão de clientes potenciais e atuais. De acordo com o resultado, foram percebidas sete dimensões de atributos a bordo: de entretenimento; recreativos e esportivos; complementares; principais; de saúde e *fitness*; de crianças e atributos de tripulação. Os autores ainda notaram que clientes potenciais atribuíam um nível de importância mais elevado aos atributos recreativos e esportivos, e aos complementares e de saúde e *fitness*, que eram considerados relativamente sem importância pelos clientes atuais.

Hur e Adler (2013), por sua vez, buscaram investigar a percepção dos coreanos sobre os cruzeiros marítimos para determinar o potencial futuro de desenvolvimento desse setor na Coreia do Sul. Para tanto, investigaram o nível de conhecimento dos coreanos sobre os cruzeiros, a disposição para viagens desse tipo e os padrões de viagens desejados. Os pesquisadores verificaram que havia um grande potencial para esse mercado na Coreia do Sul.

Ressaltaram ainda que 95% dos entrevistados nunca tinha viajado de navio, embora desejassem. A razão principal para não satisfazerem esse desejo era a percepção do alto custo dessas viagens. Outro motivo, segundo os autores, era que os coreanos do Sul não tinham conhecimento suficiente sobre essas viagens para poderem optar ou não por uma compra. Poucas alternativas de portos na Coreia do Sul também eram um impeditivo para essas viagens, uma vez que os entrevistados não queriam se deslocar para outras cidades a fim de embarcarem em cruzeiros marítimos.

Com preocupações voltadas à segurança, Bowen, Fidgeon e Page (2014) examinaram a percepção dos turistas sobre ameaças terroristas em cruzeiros marítimos, já que muitos navios são de propriedade americana. Para 44% dos passageiros entrevistados, a possibilidade de um ataque terrorista em navio de cruzeiro era algo provável. No entanto, os clientes, sobretudo os que realizavam esse tipo de viagem com mais frequência, revelaram ter alto nível de confiança nas empresas de cruzeiros marítimos. Ainda assim, frisaram apoiar todos os novos esforços das companhias para melhorar a segurança.

Com o intuito de entender qual experiência de viagem induzia a lembrança de um cruzeiro, o papel das recordações nos comportamentos futuros dos passageiros e também de que modo a compra de fotos em viagens e as interações com outros clientes poderiam gerar lembranças do passeio, Kang, Manthiou, Kin e Hyun (2016) coletaram dados de 300 passageiros. A conclusão foi que as seguintes quatro dimensões de uma experiência de viagem em cruzeiro geraram lembranças: educação, entretenimento, estética e escapismo. Educação foi entendida na pesquisa como o desejo do consumidor por aprender algo novo mediante alguma experiência no navio. Os autores também comprovaram que compras de fotos e interações com outros passageiros tiveram efeitos significativos sobre a recordação de uma viagem. Lembranças positivas de viagens são importantes, segundo os autores, porque podem influenciar a realização de novas compras.

Bennett (2016), por outro lado, fez um relato de viagem analisando como os interiores luxuosos dos navios e a variedade de amenidades e de opções de entretenimento a bordo eram programados para distrair os passageiros e evitar o potencial de tédio que pode acontecer em viagens lentas. Ela mencionou as experiências de alguns passageiros que terminavam a viagem sentindo como se não tivessem tido tempo para experimentar a calma de estar no mar e de se conectar com a natureza e consigo mesmos.

Voltada à área de marketing e também relacionada com a intenção de compra, o estudo de Adams, Font e Stanford (2017) visou examinar o papel da responsabilidade social e ambiental corporativa na aquisição de uma viagem. Os dados revelaram que, de modo geral, os consumidores deram pouca importância à responsabilidade social e ambiental corporativa ao escolher uma viagem de cruzeiro. Clientes habituais interessavam-se mais pela imagem da empresa no mercado que clientes novos e apenas consumidores que eram menos sensíveis a preço estavam mais dispostos a escolher empresas que tivessem políticas e práticas de responsabilidade social e ambiental corporativa.

Percebe-se que a maioria das pesquisas nessa subcategoria objetivou entender aspectos que geravam comportamento de compra no consumidor. O quanto à percepção de segurança e as experiências nos navios podiam contribuir para isso também foram alvos de análise, inclusive o questionamento e a reflexão sobre até que ponto essas viagens propiciariam o tão alardeado descanso e relaxamento, um aspecto sobre o qual as organizações cruzeiros marítimos poderiam refletir.

Planejamento estratégico de rotas

A fim de entender se os diferentes itinerários das linhas afetavam as taxas de ocupação dos navios, Lee e Ramdeen (2013) analisaram quase 30.000 viagens de cruzeiros marítimos. Dados da pesquisa evidenciaram o efeito significativo dos itinerários nas taxas de ocupação dos cruzeiros marítimos. Com um olhar voltado aos portos, Tsamboulas, Moraiti e Koulopoulou (2013) desenvolveram e testaram uma metodologia para estimar o número de cruzeiros marítimos que poderiam ser atraídos para um porto, para que ele se tornasse um destino de conexão de linhas de cruzeiros. Para realizar esse objetivo, os autores estimaram um índice de atratividade de cruzeiros como uma medida da atratividade de um porto para se tornar um destino de escala. Lasserre e Têtu (2015) evidenciaram que desde 1995 tem ocorrido derretimento de gelo no arquipélago Ártico, oferecendo possibilidades para aumento do transporte na região. Após análises, os autores concluíram que sem melhorias na infraestrutura marítima e mudanças nas regulamentações do arquipélago Ártico, o potencial de crescimento não seria atingido, e sim apenas um modesto aumento das atividades na região.

O mercado brasileiro de cruzeiros marítimos foi analisado por Robles, Galvão e Pereira (2015), que examinaram itinerários oferecidos, regulamentações, infraestrutura dos portos e estimativas de mercado. Conforme os pesquisadores, a expansão dessa indústria depende de questões institucionais, como impostos, e também da melhoria da infraestrutura portuária, além das condições macroeconômicas gerais do país. Em contrapartida, Žlak, Stojaković, Zanne e Twrdy (2015), também interessados no estudo do mercado de cruzeiros marítimos, apresentaram um panorama dessa indústria na região Adriático-Jônico, indicando que o setor continuaria se expandindo na região.

Analisando criticamente três acidentes de navios, Vairo, Quafliati, Giudice, Barbucci e Fabiano (2017) versaram sobre a avaliação de risco e o planejamento estratégico de rotas em Portofino, Itália. Empregando critérios como distância e escala de tempo de reação, relacionadas a derramamento de combustível e incêndios, os autores verificaram que a abordagem que empregaram era eficiente para projetar rotas de navios otimizadas, equilibrando questões econômicas e de impacto ambiental. Com foco nos impactos ambientais, econômicos e sociais, os pesquisadores Pesce, Terzi, Al-Jawasreha, Bommarito, Calgaro, Fogarin, Russo, Marcomini e Linkov (2018) utilizaram Análise de Decisão Multicritério para a seleção de uma rota de cruzeiro sustentável.

O cuidado com aspectos ambientais, econômicos e sociais ao planejar rotas, desenvolvendo metodologias e análises para esse fim foi o principal assunto abordado nessa subcategoria, bem como alertas acerca da necessidade de melhorar infraestrutura portuária e mudar regulamentações para que o potencial de crescimento do mercado de cruzeiros marítimos de uma região possa ser alcançado. Ao projetar essas rotas é importante se ater também a relação entre itinerários e taxas de ocupação, como salientado no estudo de Lee e Ramdeen (2013).

Trabalho em cruzeiros marítimos

As organizações cruzeiros marítimos empregam homens e mulheres de todo o mundo desde o final do século XX, produzindo o que é chamado de tripulação multinacional (CHIN, 2008). Foi com o intuito de estudar aspectos relacionados com os processos de flexibilização do trabalho no mar, englobando as influências de nacionalidade e gênero dos trabalhadores, que a pesquisa de Chin (2008) foi conduzida. Essa autora concluiu que esses processos são

mediados por traços percebidos atribuídos à cidadania, fisionomia e sexo. A pesquisadora ainda verificou que algumas grandes companhias marítimas possuem preferências na contratação de determinadas nacionalidades, como Indonésios e Filipinos, devido a essas culturas estarem habituadas a trabalhar com turistas no setor de serviços e serem, portanto, “orientadas ao serviço” ou “menos agressivas” como alguns entrevistados relataram. Outra constatação da pesquisa foi que a seleção de mulheres para trabalhos a bordo também dependia muitas vezes dos critérios de “atratividade física”, especialmente para cargos não gerenciais e administrativos, como recepcionista, massagista e cabeleireira. O que conforme a autora refletia a percepção de que as mulheres deveriam ser “agradáveis aos olhos” e de que tinham nascido para cuidar, servir, prestar atenção aos detalhes e entreter os outros, evidenciando estereótipos e discriminação de gênero.

Oyogoa (2016), com enfoque semelhante ao de Chin (2008) concluiu que havia uma correlação entre salário/*status* dos trabalhadores e a posição de seus países dentro do sistema mundial. Os membros com *status* mais elevado eram geralmente ocidentais brancos, enquanto de nível auxiliar eram recrutados de “países pobres” da Ásia, Europa Oriental, América Latina e Caribe. Assim, nos cruzeiros, os legados do imperialismo e do colonialismo acabaram sendo reproduzidos.

Com foco na percepção de garçons e comissários de bordo, Dennett, Cameron, Bamford e Jenkins (2014) estudaram, mediante análise de metáforas, as percepções desses trabalhadores sobre si mesmos, os outros e ambiente de trabalho. Três conjuntos de ilustrações metafóricas foram encontrados: metáforas do navio, do ambiente e de sua ocupação. Um dos resultados da pesquisa foi que os garçons eram mais propensos a ver o navio como uma prisão, pois tinham pouco controle sobre seu trabalho, pouco tempo para outras atividades, sentimento de contenção (não possuíam acesso a áreas de hóspedes) e trabalhavam sob um estilo autocrático de administração.

Adams (2017) objetivou explorar as abordagens necessárias para garantir a sustentabilidade em longo prazo dessas empresas como fontes de emprego para os cidadãos caribenhos. O artigo propõe a criação de uma organização que represente as múltiplas partes interessadas dentro da comunidade de cruzeiros no Caribe, para a gestão de um fundo destinado a capacitar a população a cumprir os padrões necessários em qualificações de hospitalidade e treinamento de segurança, proteção e vigilância marítima. Com enfoque diferente, a pesquisa de Sprague-Silgado (2017) exhibe uma visão geral das mudanças pelas quais o setor de cruzeiros marítimos passou com a emergência da globalização capitalista na região do Caribe, apontando que as mudanças resultaram em ganhos para alguns poucos capitalistas, especialmente os transnacionais, em detrimento daqueles dos trabalhadores e que isso tem gerado impactos trabalhistas e ambientais.

No cenário nacional, Claro (2016) estudou os processos seletivos, treinamentos, trâmites de contratação, habilidades e competências na qualificação dos profissionais brasileiros para o trabalho em cruzeiros marítimos. De acordo com os dados do estudo, os interessados em trabalhar nessas organizações estavam em busca de atividades menos estressantes e que proporcionassem melhor qualidade de vida, porém se deparavam com altos níveis de exigência no preenchimento das vagas e elevada concorrência nos processos seletivos. Para entender as queixas e benefícios associados ao trabalho embarcado no Brasil, Oliveira-Monteiro, Peterlevitz e Scachetti (2018) conduziram um estudo que revelou que as principais queixas eram ausência de conforto, problemas de saúde, falhas na organização do

trabalho e estados psicológicos negativos; enquanto os benefícios mais citados foram salário, oportunidades de viagem e socialização nos navios.

Após análise dessas pesquisas, percebe-se que o trabalho em cruzeiros marítimos tem sido visto pelo enfoque de exploração da mão de obra e reprodução de estereótipos, mas também como fonte de trabalho e renda para profissionais e comunidades. É possível, ainda, perceber aumento do interesse por pesquisas sobre esse tema nos últimos anos. Entretanto, um olhar para as dinâmicas do dia a dia do trabalho em ambientes confinados, as estratégias de resolução de conflitos e os impactos de questões culturais, para além da diferenciação de *status* e função, não foi contemplado.

Interações sociais

Com a tendência de aumento do tamanho dos navios, os estudos sobre interações sociais nesses ambientes tendem a ganhar relevância. Um deles foi o realizado por Papathanassis (2012), que visou comparar a importância da interação social a bordo com outros serviços oferecidos nos cruzeiros. O pesquisador desenvolveu um modelo experimental de fatores que afetam a satisfação com a interação entre os passageiros, a saber: a utilidade da interação, a homogeneidade demográfica, a competição por recursos compartilhados, o controle das interações e a regularidade e intensidade dos encontros. O autor sugeriu o planejamento de atividades com foco em incentivos à interação e criação de experiências compartilhadas, o que demandaria o aproveitamento dos vários espaços para uso em atividades que gerassem maior interação entre passageiros.

Kolberg (2016) analisou mediante observação participativa o que denominou de construção de um espaço “democrático” nos navios de cruzeiro da empresa “Carnival”. O pesquisador afirmou que essa companhia propagava uma narrativa de otimismo e de união, sem distinções de classe, criando um senso de comunidade, em face de um mundo cada vez mais fragmentado. Rankin e Collins (2017), por outro lado, sugeriram algumas reflexões sobre viagens em cruzeiros marítimos. Para eles, os navios aparecem como um paradoxo da mobilidade e do confinamento, onde há suspensão e fragmentação das noções fixas de tempo e espaço, constando que o navio de cruzeiro é lembrado pelos passageiros como um espaço e tempo à parte de suas vidas comuns, um mundo único caracterizado por suspensões em normas terrestres e encontros com a natureza.

Os aspectos performativos dos grupos sociais que se formaram, resultantes da interação social em ambientes confinados dos cruzeiros marítimos, foram analisados por Kriwoken e Hardy (2018), que examinaram os estilos de vida, sentimento de pertença, rituais e locais de encontro que se criaram entre grupos de passageiros. Características simbólicas e comportamentais que estiveram presentes nesses grupos foram, entre outros: o companheirismo, a união de pessoas com diferentes estilos de vida, e o desejo de se autorrealizar e experimentar o ambiente da viagem.

Voltados para as interações entre membros da tripulação de um cruzeiro marítimo e moradores da ilha de Gozumel, González e Damián (2018) apontaram que as interações entre os membros da tripulação e os residentes locais iniciaram por uma troca comercial de bens e serviços que, por conta das visitas regulares da tripulação ao destino, acabaram se tornando constantes. Nesses processos de interação, ao longo do tempo as diferenças socioculturais (idioma, religião, valores, crenças, tradições e costumes) foram sendo diluídas, levando à formação de pequenas comunidades interculturais.

As pesquisas nesta subcategoria propuseram-se a examinar as interações sociais entre passageiros, como por exemplo, os grupos sociais que se formaram em consequência dessas interações (KRIWOKEN; HARDY, 2018) e os fatores que afetaram a satisfação com a interação a bordo (PAPATHANASSIS, 2012), além das relações entre membros da tripulação de navios e moradores de cidades litorâneas. As interações sociais entre tripulantes e passageiros ou mesmo de tripulantes entre si não foram contempladas.

Gestão da demanda

Um modelo e uma análise para o gerenciamento de receitas de navios de cruzeiro mediante o controle dinâmico da capacidade foi proposto por Maddah, Moussawi-Haidar, El-Taha, e Hussein (2010), voltado a navios de cruzeiro com restrições nas capacidades da cabine e dos botes salva-vidas. Eles concluíram que heurísticas unidimensionais baseadas no desacoplamento de cabines e na capacidade restante dos botes salva-vidas funcionavam adequadamente na maioria dos casos. Os trabalhos de Ramôa e Flores (2014, 2015a, 2015b, 2017), por sua vez, tiveram como objetivo verificar perspectivas para o setor brasileiro e mundial de cruzeiros marítimos, a partir de análises históricas da oferta e da demanda. Os resultados indicaram crescimento para o mercado, que é o que vem acontecendo no Brasil e no mundo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E AGENDA DE PESQUISA

A produção científica nacional e internacional sobre cruzeiros marítimos ainda é escassa e autores têm destacado a pouca atenção voltada aos estudos nessa área (PAPATHANASSIS, 2012). Isso pode ser comprovado neste trabalho que teve como objetivo analisar o estado da arte dos estudos científicos sobre esse setor no Brasil e no mundo. Levando em consideração o crescimento do mercado de cruzeiros marítimos nas últimas décadas, e que dessas atividades decorrem várias implicações gerenciais e econômicas, a literatura sobre esse assunto, principalmente voltada à gestão, carece de ser promovida para poder contribuir com o crescimento do setor.

Ao longo das várias análises do material investigado, diversas oportunidades de pesquisa se descortinaram, principalmente voltadas ao mercado brasileiro. Elas serão elencadas a seguir.

Com relação ao comportamento do consumidor, dois estudos (BRITO; BHUHNS, 2008; BENNET, 2016) expuseram reflexões sobre a variedade de opções de lazer a bordo de navios e se o objetivo de relaxamento poderia ser realmente alcançado. Schwartz (2007) afirma que abundância de possibilidades pode estressar o consumidor, pois ao aumentar o leque de alternativas, a solução se torna problema a ser resolvido. Por isso, recomenda-se pesquisar como o número de opções de lazer ofertadas nos cruzeiros marítimos impacta na satisfação do consumidor com a escolha, com a opção escolhida e com a viagem em questão. Visto que a indústria de cruzeiros associa as viagens ao relaxamento, sugere-se também investigar junto aos consumidores esse objetivo está sendo atingido. Dado o desafio de converter clientes potenciais em atuais nesse mercado (XIE; KERSTETTERB; MATTILAC, 2012), outra recomendação é verificar a importância dos vários atributos disponíveis a bordo no processo de tomada de decisão de clientes potenciais e atuais. Também é importante investigar a percepção dos brasileiros, de modo nacional ou regional, sobre os cruzeiros marítimos e identificar os motivos para aquisição (ou não) de viagens.

Ao contrário do cenário internacional, no Brasil não foram encontradas pesquisas sobre planejamento estratégico de rotas e interações sociais, por exemplo. Com relação ao planejamento estratégico de rotas, considerando os novos portos e linhas que têm surgido nos últimos anos (CLIA 2017; CLIA, 2018) e dada a grande extensão geográfica brasileira, sugere-se desenvolver estudos buscando a eficiência no trajeto de rotas, o que, por sua vez, permitiria economia de combustível e, conseqüentemente, menor impacto ambiental e social para comunidades próximas das rotas. Trabalhos sobre a influência dos diferentes itinerários nas taxas de ocupação dos navios também poderiam trazer muitas contribuições acadêmicas e gerenciais. Outra sugestão para estudos, nacionais e internacionais, é o planejamento de rotas com foco no segmento de luxo. Levando em consideração projetos para revitalização de portos, outro estudo recomendado é o desenvolvimento de metodologias para estimar o índice de atratividade de diferentes portos para receber cruzeiros marítimos.

No que tange às interações sociais, uma sugestão de pesquisa é estudar os impactos das interações nas experiências dos passageiros em cruzeiros marítimos. Trabalhos voltados a examinar as interações sociais entre trabalhadores de navios e entre esses e passageiros, analisando a influência dos aspectos culturais nessas interações também são propostos. Ressalta-se que não foi encontrado nenhum estudo nesse sentido na literatura. Do mesmo modo, é importante pesquisar os efeitos sociais e econômicos das interações entre trabalhadores de navios e comunidades próximas das rotas, acompanhando-as ao longo do tempo para compreender melhor como ocorre a formação de comunidades interculturais e como se dá o convívio entre esses membros. Nenhum estudo longitudinal sobre esse tema foi encontrado.

Com relação à subcategoria gestão da demanda, uma proposta de trabalho é estudar tendências de oferta e demanda para otimização do aproveitamento da capacidade das organizações cruzeiros marítimos.

Sobre a subcategoria trabalho em cruzeiros marítimos, é preciso frisar que as condições de trabalho em confinamento são marcadas pelo distanciamento de fontes de entretenimento (família e amigos, por exemplo), pela impossibilidade de “ir e vir” dos trabalhadores, ausência de privacidade e isolamento social (OLIVEIRA-MONTEIRO; PETERLEVITZ; SCACHETTI, 2018). O que pode aumentar o potencial para o surgimento de conflitos.

Nos ambientes de serviços únicos e fechados dos cruzeiros marítimos, funcionários e clientes são normalmente originários de diversas nações, possuindo hábitos e culturas muito diferentes, por vezes conflitantes entre si. Além disso, é preciso observar a influência da cultura do país de origem da organização cruzeiro marítimo, cujas crenças e valores permearão a cultura organizacional, influenciando políticas e práticas. Oyogoa (2016) salienta que um típico cruzeiro marítimo chega a conter trabalhadores de mais de 70 países diferentes. Essas diferenças culturais se manifestam, por exemplo, em hábitos diversos de higiene pessoal, cordialidade, alimentação e comportamento em eventos. Aliás, algumas das principais queixas dos trabalhadores de cruzeiros marítimos, segundo pesquisa de Oliveira-Monteiro, Peterlevitz e Scachetti (2018), estavam relacionadas com conflitos de ideias de ordem cultural e problemas de comunicação com outras culturas. Dificuldades de entendimento de aspectos culturais, como saber que há distintas maneiras de comunicar e lidar com situações dependendo da nacionalidade envolvida, podem causar problemas de adaptação do trabalhador ao dia a dia no navio, influenciar na qualidade dos serviços prestados, impactar na percepção de hospitalidade por parte dos clientes e ocasionar mal-estar

físico e emocional a estes últimos e aos trabalhadores, gerando inúmeros prejuízos às organizações dessa indústria. Huang e Hsu (2010) destacam que os cruzeiros marítimos possuem condições laboratoriais quase ideais para a pesquisa social, produzindo o que Chin (2008) denomina de tripulação multinacional. Apesar disso, há carência de estudos nesse sentido. Devido à importância da compreensão desses aspectos e a característica multicultural dos cruzeiros marítimos, salienta-se a relevância de pesquisas sobre estudos culturais nessas organizações.

Algumas sugestões para trabalhos sobre esse tema são: pesquisar se em navios brasileiros ocorrem diferenças de tratamento, posicionamento em funções e *status* dependendo da região ou estado de origem dos trabalhadores. E se estereótipos de gênero são reproduzidos. Investigar as estratégias de enfrentamento dos trabalhadores frente às questões relacionadas com preconceito e discriminação a bordo. Examinar de que maneira a qualidade percebida do trabalho do profissional pode ser afetada por questões culturais. Averiguar quais são as políticas e práticas para promoção dos trabalhadores e como elas realmente funcionam. Analisar as dinâmicas do dia a dia do trabalho nas organizações cruzeiros marítimos e os impactos das questões culturais na gestão. Estudar as estratégias de resolução de conflitos a bordo, se e como elas variam de acordo com a nacionalidade dos envolvidos. Outras questões relevantes para pesquisas referentes ao trabalho são entender como os trabalhadores conciliam vida profissional e pessoal nesses ambientes confinados e estudar aspectos associados à qualidade de vida no trabalho. Outra proposta seria investigar a inserção de profissionais mais velhos como trabalhadores em cruzeiros marítimos e as diferenças de percepção sobre queixas e benefícios do trabalho entre profissionais mais jovens e mais velhos. Também são recomendados estudos sobre dignidade dos trabalhadores embarcados.

Finalizada a agenda de pesquisa é importante realçar que neste trabalho a busca por artigos internacionais se limitou a uma única base de dados. Igualmente, não foram investigadas teses e dissertações sobre cruzeiros marítimos, o que poderia fornecer uma visão mais abrangente das pesquisas que estão sendo desenvolvidas, e também se elas estão originando artigos a serem publicados em periódicos. Para estudos futuros sugere-se englobar essas outras unidades de análise e empregar mais bases de dados na pesquisa.

Diante do exposto, conclui-se que o objetivo deste artigo de analisar o estado da arte dos estudos científicos sobre cruzeiros marítimos revelou uma série de lacunas e oportunidades de pesquisa que podem ser exploradas, trazendo contribuições não só para o avanço da ciência, mas também para o desenvolvimento de todo o setor das organizações cruzeiros marítimos, que geram emprego, renda e movimentam a economia.

REFERÊNCIAS

- ADAMS, S. Sustainable cruise ship employment for the Caribbean region – a conceptual perspective. **Worldwide Hospitality and Tourism Themes**, v. 9, n. 1, p.60-69, 2017.
- _____; FONT, X.; STANFORD, D. All aboard the corporate socially and environmentally responsible cruise ship. **Worldwide Hospitality and Tourism Themes**, v. 9, n. 1, p. 31-43, 2017.
- AZEVEDO, A. **CLIA ajuda no repatriamento de brasileiros e encerra temporada 2019/2020**. Disponível em: <<https://bit.ly/cliabrasil>> Acesso em: 01 jul. 2020.

- BAKER, A. M.; MAGNINI, P. M. The evolution of services marketing, hospitality marketing and building the constituency model for hospitality marketing, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 28, n. 8, p. 1510-1534, 2016.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BARRETO, E. S. de S.; PINTO, R. P. **Avaliação na educação básica (1990-1998)**. Brasília, DF: MEC/Inep/Comped, 2001.
- BENNETT, M. Competing with the Sea: Contemporary cruise ships as omnitopias. **Performance Research**, v. 21, n. 2, p. 50-57, 2016.
- BOONE, A. M.; VINCENT, P. M. The evolution of services marketing, hospitality marketing and building the constituency model for hospitality marketing, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 28, n. 8, p. 1510-1534, 2016.
- BOWEN, C.; FIDGEON, P.; PAGE, S. J. Maritime tourism and terrorism: Customer perceptions of the potential terrorist threat to cruise shipping. **Current Issues in Tourism**, v. 17, n. 7, p. 610-639, 2014.
- BRITO, T. M.; BRUHNS, H. T. Corpo, lazer e natureza: uma reflexão sobre os cruzeiros marítimos. **Revista Turismo Em Análise**, v. 19, n. 1, p. 125-136, 2008.
- CALIXTO, F. **Próxima temporada de cruzeiros tem oito navios confirmados**. Disponível em: <<https://bit.ly/oitonavios>> Acesso em: 20 jun. 2020.
- CLARO, J. A. C. D. S., Cruzeiros marítimos no Brasil: estudo exploratório sobre a qualificação profissional da tripulação brasileira. **PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, v. 14, n. 4, 2016.
- CLIA. **2017 Annual Report**. Disponível em: <bit.ly/2JuGPxD> Acesso em: 25 jun. 2020.
- _____. **Cruzeiros marítimos: estudo de perfil e impactos econômicos no Brasil. Temporada 2018-2019**. 2019a. Disponível em: <bit.ly/cruzeiros20182019> Acesso em: 30 jun. 2020.
- _____. **Temporada 2019-2020 de cruzeiros terá mais de 530 mil leitos ofertados**. 2019b. Disponível em: <<https://bit.ly/leitosedcruzeiros>> Acesso em: 30 jun. 2020.
- _____. **CLIA releases 2020 state of the cruise industry outlook report**. 2019c. Disponível em: <<https://bit.ly/2YQTD1m>> Acesso em: 30 jun. 2020.
- _____. **2019 Cruise trends & industry outlook**. 2019d. Disponível em: <bit.ly/2Xy62i7> Acesso em: 30 jun. 2020.
- _____. **CLIA global divulga relatório de perspectivas sobre o estado da indústria de cruzeiros para 2020**. 2019e. Disponível em: <bit.ly/2BwDU1A> Acesso em: 30 jun. 2020.
- CHIN, C. B. N. Labour Flexibilization at Sea. **International Feminist Journal of Politics**, v. 10, n. 1, p. 1-18, 2008.
- DENNETT, A.; CAMERON, D.; BAMFORD, C.; JENKINS, A. An investigation into hospitality cruise ship work through the exploration of metaphors. **Employee Relations**, v. 36 n. 5, p.480-495, 2014.
- DICKINSON, B.; VLADIMIR, A. **Selling the Seas: An Inside Look at the Cruise Industry**. John Wiley and Sons: Hoboken, New Jersey, 2008.
- DOWLING, G. Reputation risk: it is the board's ultimate responsibility, **Journal of Business Strategy**, v. 27, p. 59-68, 2006.
- FCCA. **2018 Cruise Industry Overview**. Disponível em: <bit.ly/2JNKQwk> Acesso em: 30 jun. 2020.
- _____. **2019 Cruise Industry Overview**. Disponível em: <bit.ly/2BouoB7> Acesso em: 30 jun. 2020.

- FERREIRA, N. S. As pesquisas denominadas "estado da arte". **Educação & Sociedade**, n. 79, p. 257-272, 2002.
- GONZÁLEZ, G. E.; DAMIÁN, A. G. Relaciones sociales duraderas entre tripulación de cruceros y población residente, análisis del caso Cozumel desde la teoría del intercambio social. **PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural**, v. 16, n. 4, p. 1089-1104, 2018.
- HUANG, J.; HSU, C. The impact of customer-to-customer interaction on cruise experience and vacation satisfaction. **Journal of Travel Research**, v. 49, n. 1, p. 79–92, 2010.
- HUR, Y. K.; ADLER, H. An exploratory study of the propensity for South Koreans to take cruises: investigating Koreans' perceptions of cruise ship travel. **International Journal of Tourism Research**, v. 15, p. 171-183, 2013.
- JONES, P.; COMFORT, D.; HILLIER, D. Sustainability and the world's leading ocean cruising companies. **Journal of Public Affairs**, p. 1–10, 2016.
- KANG, J.; MANTHIOU, A.; KIM, I.; HYUN, S. Recollection of the sea cruise: The role of cruise photos and other passengers on the ship. **Journal of Travel & Tourism Marketing**, v. 33, n. 9, p. 1286–1308, 2016.
- KOLBERG, S. Constructing a “democratic” dreamworld: Carnival cruise ships and an aesthetic of optimism. **Journal of Consumer Culture**, v. 16, n. 1, p. 3–21, 2016.
- KRIWOKEN, L.; HARDY, N. Neo-tribes and Antarctic expedition cruise ship tourists. **Annals of Leisure Research**, v. 21, n. 2, p. 161-177, 2018.
- LASSERRE, F.; TÊTU, P. The cruise tourism industry in the Canadian Arctic: Analysis of activities and perceptions of cruise ship operators. **Polar Record**, v. 51, n. 1, p. 24-38, 2015.
- LEE, S.; RAMDEEN, R. Cruise ship itineraries and occupancy rates. **Tourism Management**, v. 34, p. 236-237, 2013.
- MADDAH, L.; MOUSSAWI-HAIDAR, B.; EL-TAHA, M. HUSSEIN, R. **Dynamic cruise ship revenue management**. **European Journal of Operational Research**, v. 207, n. 1, p. 445-455, 2010.
- MAK, J. Taxing cruise tourism: Alaska's head tax on cruise ship passengers. **Tourism Economics**, v. 14, n. 3, p. 599–614, 2008.
- OLIVEIRA-MONTEIRO, N. R. D.; PETERLEVITZ, G. C. L.; SCACHETTI, R. E. Queixas e benefícios associados ao trabalho embarcado: relatos on-line de trabalhadores de cruzeiros marítimos. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 43, n. 16, 2018.
- ONKVISIT S.; SHAW J.J. Is Services Marketing “Really” Different? **Journal of Professional Services Marketing**, v. 7, n. 2, p. 3 – 17, 1991.
- OYOGO, F. Cruise Ships: Continuity and Change in the World System. **Journal of World-Systems Research**, v. 22, n. 1, p. 31-37, 2016.
- PANETTA, G. **Cruise ship bookings for 2021 are already on the rise despite multiple COVID-19 outbreaks**. Disponível em: <<https://bit.ly/2Alleoe>> Acesso em: 26 jun. 2020.
- PAPATHANASSIS, A. Guest-to-guest interaction on board cruise ships: Exploring social dynamics and the role of situational factors. **Tourism Management**, v. 33, n. 5, p. 1148-1158, 2012.
- PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 2, p. 41-50, 1985.
- PETER, O. **World's longest continuous cruise set to visit 59 countries in 245 days**. Disponível em: <<https://ind.pn/2Q9rKIB>> Acesso em: 10 mai. 2020.

- PESCE, M.; TERZI, S.; AL-JAWASREH, R. I. M.; BOMMARITO, C.; CALGARO, L.; FOGARIN, S.; RUSSO, E.; MARCOMINI, A.; LINKOV, I. Selecting sustainable alternatives for cruise ships in Venice using multi-criteria decision analysis. **Science of the Total Environment**, v. 642, p. 668-678, 2018.
- RAMOA, C. E. de A; FLORES, L. C. da S. Cruzeiros marítimos: realidade da oferta e da demanda no mercado brasileiro. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 2, n. 2, p. 300-322, 2014.
- _____. O Mercado Brasileiro de Cruzeiros Marítimos: Características da oferta e da demanda. **Revista Rosa dos Ventos**, v. 7, n.1, p. 104-119, 2015a.
- _____. O Comportamento da Oferta e da Demanda no Mercado Brasileiro de Cruzeiros Marítimos com Base no Conceito do Ciclo de Vida do Produto Turístico. **Turismo em Análise**, v. 26, n. 1, Especial 2015, 2015b.
- _____. Cruzeiros marítimos: tendência da demanda no mercado brasileiro e internacional para os próximos 5 anos, a partir de 2016. **Applied Tourism**, v. 2, n. 1, p. 2-27, 2017.
- RANKIN, J. R.; COLLINS, L. F. Enclosing difference and disruption: assemblage, heterotopia and the cruise ship. **Social & Cultural Geography**, v. 18, n. 2, p. 224-244, 2017.
- RIBEIRO, O. C. F; MONTANARI. **Lazer em Cruzeiros Marítimos**. São Paulo: Fontoura, 2012.
- ROBLES, L. T.; GALVÃO, C. G.; PEREIRA, S. R. Cruise shipping in Brazil: An emergent or established market? **Tourism Management Perspectives**, v. 16, n. p. 298-305, 2015.
- ROMANOWSKI, J. P.; ENS, R. T. As pesquisas denominadas do tipo “Estado da Arte”. **Diálogos Educacionais**, v. 6, n. 6, p. 37-50, 2006.
- SAMPSON, H. **Cruise lines are working on their comeback. Some destinations say not so fast**. Disponível em: <<https://wapo.st/2NKujtJ>> Acesso em: 01 jul. 2020.
- SPRAGUE-SILGADO, J. The Caribbean Cruise Ship Business and the Emergence of a Transnational Capitalist Class. **Journal of World-Systems Research**, v. 23, n. 1, p. 93-125, 2017.
- TAHERDOOST, H., SAHIBUDDIN, S., JALALIYOON, N. **Exploratory Factor Analysis; Concepts and Theory**. Disponível em: <bit.ly/2Jsdeoz> Acesso em: 10 jun. 2020.
- TSAMBOULAS, D.; MORAITI, P.; KOULOPOULOU, G. How to Forecast Cruise Ship Arrivals for a New Port-of-Call Destination. **Transportation Research Record**, v. 2330, p. 24-30, 2013.
- VAIRO, T.; QUAGLIATI, M.; GIUDICE, T. D.; BARBUCCI, A.; FABIANO, B. From land-to water-use-planning: A consequence based case-study related to cruise ship risk. **Safety Science**, v. 97, p. 120-133, 2017.
- XIE, H.; KERSTETTER, D. L.; MATTILA, A. S. **The attributes of a cruise ship that influence the decision making of cruisers and potential cruisers**. **International Journal of Hospitality Management**, v. 31, n. 1, p. 152-159, 2012.
- WARD, D. **Berlitz complete guide to cruising and cruise ships**. Nova Iorque: Berlitz, 1999.
- ŽLAK, B.; STOJAKOVIĆ, M.; ZANNE, M.; TWRDY, E. (2016). Cruise Shipping in the Adriatic-Ionian Region and its Potential. **Naše more**. v. 63. P. 56-61, 2015.