



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO FÍSICA
CURSO DE LICENCIATURA EM DANÇA**

Rebeca Gimenes Donida

**A DANÇA DE SALÃO EM NAVIOS DE CRUZEIRO: perfil do
profissional**

Porto Alegre, 2014
Rebeca Gimenes Donida

A DANÇA DE SALÃO EM NAVIOS DE CRUZEIRO: perfil do profissional

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Licenciatura em Dança da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Licenciada em Dança.

Orientadora: Prof^a. Dra. Aline Nogueira Haas

Porto Alegre, 2014

Rebeca Gimenes Donida

**A DANÇA DE SALÃO EM NAVIOS DE CRUZEIRO: perfil do
profissional**

BANCA EXAMINADORA

Profª Dra. Aline Nogueira Haas
Orientadora

Profª Ms. Rubiane Falkenberg Zancan
Banca examinadora

Dedico este trabalho a todos que exercem funções a bordo, especialmente relacionadas à dança ou a outra atividade artística: vocês encantam mais pessoas do que imaginam. Parabéns por conseguirem sorrir em qualquer circunstância.

Agradeço a todos que, de alguma forma, fizeram parte do processo de criação do presente trabalho. Familiares, amigos, colegas e minha orientadora tão dedicada. Aos meus primeiros e tão inspiradores chefes, Theo e Mônica. A todos os passageiros com quem tive o prazer de conviver e a todos os tantos companheiros de trabalho a bordo, muito obrigada.

*“Eu não viajo para ir a algum lugar, mas para ir.
Viajo por viajar. A grande emoção é se mover”
(Robert Louis Stevenson)*

RESUMO

A presente pesquisa aborda o perfil do profissional que trabalha com dança de salão em navios de cruzeiro. Dessa forma, o objetivo geral da mesma foi analisar o perfil do profissional que trabalha com dança de salão em navios de cruzeiro e os objetivos específicos foram: verificar a formação, a capacitação e as características da personalidade dos profissionais que trabalham com dança de salão em navios de cruzeiro; e, identificar as expectativas de coordenadores artísticos de companhias de cruzeiro em relação ao perfil desses profissionais. Essa pesquisa se caracteriza por ser de campo, descritiva e de análise qualitativa. Os sujeitos de pesquisa foram dois chefes e seis integrantes da equipe de professores de dança de salão da EICM. Os instrumentos de coleta de dados foram entrevista semiestruturada e questionário de perguntas abertas e fechadas. As entrevistas foram gravadas em mídia digital (gravador de voz) e, após, transcritas. Após a transcrição, as informações foram sintetizadas e agrupadas em duas categorias de análise: Perfil do profissional: formação e capacitação, Perfil do profissional: características da personalidade; definidas de acordo com os objetivos da pesquisa para que pudesse ocorrer a análise e interpretação dos dados. Após a análise e discussão dos resultados, consideramos que a formação do profissional que trabalha com dança de salão a bordo de navios de cruzeiro é bastante diversificada. A capacitação desse profissional se dará a partir de treinamentos da empresa em que trabalhará. No que diz respeito às expectativas dos coordenadores das equipes de dança de salão em navios de cruzeiro, verificamos que espera-se que o profissional seja: pontual, gentil, responsável, simpático, que goste de servir e que saiba respeitar a hierarquia. Além disso, que tenha um conhecimento básico de dança de salão e que tenha ou busque conhecimento em outras línguas.

Palavras-chave: Entretenimento; Dança de Salão; Navios de Cruzeiro.

ABSTRACT

This research is about the profile of people who work with ballroom dance in cruise ships. Its general objective was to analyze the profile of people who work with ballroom dance in cruise ships and the specific objectives were to verify their background, preparation and personality traits as well as to identify the expectations of cruise lines' artistic coordinators regarding these. This is a descriptive field research followed by a qualitative analysis. The subjects of this research were two coordinators and six integrants of the EICM ballroom dance team. Semistructured interviews and open- and closed-ended questions queries were the instruments for data collection. The interviews were recorded in a digital medium (voice recorder) and transcribed afterward. For the convenience of analysis and interpretation, the data were divided into two groups: background and preparation; and personality traits. After the results' analysis and discussion, the background of people working with ballroom dance aboard cruise ships was considered to be very diversified. These people are specifically prepared by the companies in which they are going to work. In what regards the expectations of the cruise lines, it was verified that the working people are expected to be: on time, kind, dependable, easy-going, attentive and respectful towards hierarchy. In addition, they should have prior ballroom dance experience as well as knowledge of foreign languages.

Keywords: Entertainment; Ballroom Dance; Cruise Ships.

LISTA DE ABREVIações

EICM - Empresa Internacional de Cruzeiros Marítimos

ABREMAR - Associação Brasileira de Embarcações Marítimas

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Regras de comportamento de Professores e Professoras da Equipe no Salão.....	31
--	-----------

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - Cartilha de Itens que a Equipe de Dança de Salão Precisa Levar na Bagagem.....	21
FIGURA 2 - Today da EICM e a Programação de Bordo.....	24
FIGURA 3 - Tabela de Atividades da Equipe de Dança de Salão da EICM.....	25
FIGURA 4 - Cartilha de Normas de Conduta da Equipe de Dança de Salão da EICM.....	29

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	14
1.1 Objetivo Geral.....	18
1.2 Objetivos específicos.....	18
2. O PERFIL DO PROFISSIONAL DE DANÇA DE SALÃO EM NAVIOS DE CRUZEIRO MARÍTIMO.....	19
2.1 Processo seletivo e contratação.....	19
2.2 Programação de entretenimento.....	22
2.3 Diretrizes básicas de comportamento no trabalho e atendimento ao hóspede.....	28
3. METODOLOGIA.....	32
3.1 Caracterização da Pesquisa.....	32
3.2 Sujeitos de Pesquisa.....	32
3.3 Instrumentos e Procedimentos de Coleta de Dados.....	33
3.4 Análise dos Dados.....	33
4. PERFIL DO PROFISSIONAL DE DANÇA DE SALÃO EM NAVIOS DE CRUZEIRO.....	35
4.1 Perfil do Profissional: Formação e Capacitação.....	35
4.2 Perfil do Profissional: Características da personalidade.....	37
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41
Referências Bibliográficas.....	42
Apêndices.....	44
Apêndice 1 - Termo de consentimento.....	44

Apêndice 2 - Entrevista.....	46
Apêndice 3 - Questionário.....	47

1. INTRODUÇÃO

Trabalhar em um cruzeiro marítimo nunca foi tão possível, como nos últimos anos. Segundo um estudo realizado pela ABREMAR¹ (2010/2011), na última década constatou-se considerável aumento do fluxo de cruzeiros marítimos na costa brasileira, com a ampliação da oferta de leitos nos navios e de rotas. Até que as empresas de cruzeiros marítimos chegassem ao ponto em que nos encontramos na atualidade, com viagens marítimas sendo tão procuradas como meio de lazer, no entanto, foram necessárias algumas décadas de mudanças no ramo.

Cruzeiro é um tipo de embarcação que realiza uma viagem, fundamentalmente, de prazer, com diversão a bordo e excursões nas costas, praias e portos do percurso; é um barco fretado que segue estritamente o itinerário. (...) Podem ser classificados em: 1) **Cruzeiros marítimos**: São aqueles que realizam as travessias pelos mares; por exemplo, pelo mar Mediterrâneo ou pelo Caribe. 2) **Cruzeiros fluviais**: São aqueles que realizam as travessias ao longo dos rios; como por exemplo, os cruzeiros ao longo do rio Rin na Alemanha ou pelo rio Nilo do Egito. (LA TORRE; 2002, p. 181)

Sendo assim, utilizei a primeira classificação – cruzeiros marítimos, para tratar das viagens em questão, uma vez que elas ocorrem pelo mar. Nesse estudo, relatei minha experiência trabalhando a bordo de navios de cruzeiro marítimo, como funcionária terceirizada de uma empresa de bandeira italiana, bastante conhecida no mercado brasileiro. Portanto, utilizei a sigla EICM (Empresa Italiana de Cruzeiros Marítimos) para referenciá-la sempre que necessário.

Segundo Amaral (2006) o surgimento dos cruzeiros marítimos pode ser considerado no ano de 1840 quando, no Reino Unido, os imigrantes viajavam até a América do Norte. Por outro lado, sugere o autor, a expansão desse mercado deu-se apenas nos anos 90, com a utilização de inovações tecnológicas que tornaram os navios cada vez mais luxuosos, maiores e com inúmeras alternativas de lazer.

¹ ABREMAR: Associação Brasileira de Embarcações Marítimas

A versão moderna dos cruzeiros marítimos surgiu entre o final dos anos 1970 e início dos anos 1980. É nesse período que desponta, então, o novo conceito para os cruzeiros marítimos, cujo principal objetivo era entreter o viajante durante a sua permanência a bordo. Novos elementos foram introduzidos a partir de então e esta se tornou uma modalidade de viagem para “curtir” intensamente cada momento, oferecendo uma diversidade de opções de lazer e entretenimento, sempre desenvolvidas e realizadas com a supervisão dos profissionais. (BRITO e BRUHNS; 2008, p. 131)

Ângelo e Vladimir (1998) afirmam que a empresa *Carnival Cruise Line*² percebeu que as pessoas não buscavam por um navio em específico, ou uma rota especial, quando viajavam de cruzeiro. Elas queriam se divertir. Assim, houve uma revolução no conceito cruzeiro marítimo pois, antes, tinham como apelo o destino e, após, o próprio navio era o destino em questão. Assim, surge o conceito de *resort* flutuante: navios que permitem aos hóspedes desfrutar de tudo que se oferece a bordo, como shows, farta comida, atividades de lazer para diversas idades, entre outros.

Em pesquisa realizada por Rabahy e Kadota (2006) foi apontado que o motivo principal para a realização de um cruzeiro marítimo, no Brasil, era justamente vivenciar a experiência de viajar de navio. Isso pode ser explicado devido a quantidade de filmes e propagandas que crescemos vendo e ouvindo, bem como relatos de conhecidos que tiveram a oportunidade de viajar de cruzeiro. Foster (1992) afirma que muitas pessoas preferem viajar de navio por considerarem a viagem menos cansativa, comparada a outros meios de transporte. Em um avião, por exemplo, devemos ficar sentados na mesma posição por tempo prolongado, até chegar ao destino escolhido. Em um navio, entretanto, podemos desfrutar de diversas regalias e aproveitar o tempo da viagem, passando por diversos subdestinos e conhecendo cada um deles, até chegarmos ao destino principal.

Podemos considerar, ainda, os preços de uma passagem de avião comparados a uma passagem de navio: uma pesquisa rápida na internet demonstra haver grandes semelhanças de preços (entre passagens

² Carnival Cruise Lines é uma companhia de navegação norte-americana, com sede em Miami, Florida. Especializada em cruzeiros marítimos, foi fundada em 1972 por Ted Arison, atualmente é uma das divisões da Carnival Corporation & plc.

internacionais, para os mesmos destinos)³. Considerando toda a diversão e fatores como consumo de comida e bebidas inclusas – presentes em algumas empresas, a viagem de navio seria uma ótima opção para quem tem tempo e gostaria de participar de um cruzeiro marítimo.

As classes sociais menos abastadas, com o tempo, puderam também ser incluídas nos programas de viagem, que já não diferenciam os hóspedes por classes. De acordo com Amaral (2002), foi a companhia *Holland América*⁴ que lançou os primeiros navios de classe única, sem as divisões entre passageiros, alterando assim o modelo de turismo marítimo vigente. Hoje em dia, a maioria das viagens, inclusive, pode ser programada com bastante antecedência, o que permite a muitas pessoas viajar pela primeira vez e fidelizar clientes que já tiveram tal experiência.

Apesar da desgastante burocracia que envolve a contratação de funcionários, a procura por uma função a bordo está crescendo. Não são todos os perfis e personalidades profissionais, no entanto, que podem fazer parte do quadro de funcionários de um transatlântico. Não basta saber entreter, não basta saber cozinhar, não basta saber seu ofício; é preciso algo mais, uma personalidade disposta a auxiliar, a disposição de aprender, entre outros.

Meu interesse por trabalhar como professora de Dança de Salão em navios de cruzeiro marítimo iniciou no ano de 2010, quando recebi um e-mail falando da próxima audição para compor a Equipe de Dança de Salão da EICM. Voei, então, de Porto Alegre para São Paulo, fiz a audição, e passei. Minhas expectativas, algumas, eram completamente fantasiosas: usar figurinos exuberantes, receber um salário invejável, entre outras. Alguns figurinos, de fato, são lindos. Obtive melhora de salário com o tempo, mas não previa trabalhar tantas horas, tantos dias, nem a complexidade do trabalho em si: é preciso fazer mais que dançar, para trabalhar com dança em um navio.

³ Pesquisa realizada no site www.decolar.com com acesso em 10/09/2014.

⁴ Holland America é uma companhia de navegação, famosa por cruzeiros temáticos como “Dancing With the Stars On Board”, com navios de porte médio. Atualmente comemora 140 anos de existência no mercado de cruzeiros internacional.

Acredito, depois de fazer parte da “Dancing Team” - Equipe de Dança de Salão da EICM por quatro anos seguidos, que é justamente a gama de habilidades que adquirimos durante o trabalho que nos leva a retornar na próxima temporada. Já ouvi de colegas e hóspedes que, depois de trabalhar em um navio, pode-se seguir qualquer carreira. Você aprende a ser ágil, afetuoso com diversas pessoas, a divertir os outros, a se divertir, a ouvir e atender qualquer indivíduo que precise ou pareça que precise da sua ajuda. Assim, não permanecem trabalhando no mar pessoas que não gostam de servir. Servir aos outros deve ser uma busca constante do profissional de dança ou de qualquer outro setor em um navio de cruzeiro – e é essa habilidade que, acredito, muitos profissionais da dança ainda não buscaram desenvolver.

Portanto, a presente pesquisa visa elucidar esse estilo de profissional, saber o perfil do profissional que trabalha com dança de salão a bordo, bem como o perfil desejado por chefes de empresas atuantes da área. Em suma, busco responder ao seguinte questionamento: Qual o perfil do profissional que trabalha com dança de salão em navios de cruzeiro?

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar o perfil do profissional que trabalha com Dança de Salão em navios de cruzeiro.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Verificar a formação, a capacitação e as características da personalidade dos profissionais que trabalham com Dança de Salão em navios de cruzeiro.
- Identificar as expectativas de coordenadores artísticos de companhias de cruzeiro em relação ao perfil desses profissionais.

2 O PERFIL DO PROFISSIONAL DE DANÇA DE SALÃO EM NAVIOS DE CRUZEIRO MARÍTIMO

2.1 Processo Seletivo e Contratação

Em sua pesquisa, Ribeiro (2011) esclarece que o processo de contratação de animadores para atuar em navios de cruzeiros inclui análise de currículos e entrevistas com representantes da empresa – ou até mesmo com o próprio diretor de cruzeiro – e, muitas vezes, por dinâmicas de grupo. Normalmente, espera-se que o candidato fale outros idiomas, seja uma pessoa simpática e tenha experiência em trabalhar com o público. Para trabalhar com dança a bordo, entretanto, há dois caminhos: ser membro do corpo de baile oficial do navio, ou fazer parte da equipe de entretenimento, como professor e/ou artista de dança. Neste estudo, não abordarei a questão do corpo de baile que realiza shows e algumas outras atividades a bordo, apenas darei enfoque ao segundo modelo de contratação: como artista e/ou professor de dança, mais especificamente de dança de salão.

O processo seletivo para compor a equipe de dança de salão da EICM, no Brasil, é feita em algumas localidades. Cidades como Passo Fundo, Ijuí e Curitiba já foram contempladas com a presença dos coordenadores da equipe de dança de salão da EICM ministrando *workshops*⁵ e realizando, em seguida, a seletiva. Além destas, em São Paulo, ocorre a maior seletiva, sempre nos meses de maio ou junho, no sábado ou no domingo. O processo seletivo é dividido em três partes: Seletiva, Treinamento e Disponibilidade.

Na seletiva, os candidatos vão até o local indicado, divulgado em diferentes meios de comunicação, preenchem uma ficha cadastral (com nome, telefones, experiências com dança e motivos que levam a pessoa a estar ali e buscar trabalhar com o público em cruzeiros) e tiram uma foto. Após, são divididos em pares (alguns candidatos já vão com sua dupla): um cavalheiro e uma dama, e são chamados para dançar no salão, seguindo a ordem de chegada no local. Uma mixagem de músicas inicia, normalmente composta de até cinco gêneros de

⁵ Workshop: Do inglês. Significa oficina, reunião de pessoas com um artista.

dança de salão, tais como: forró, bolero, soltinho, samba, salsa e tango. Ao soar da música, os candidatos devem dançar e demonstrar suas habilidades. É importante ressaltar que cada música toca por cerca de 1 minuto, e em seguida inicia a outra. Durante a seletiva, todos os casais são filmados enquanto dançam, e a recomendação é de esperar o resultado (positivo ou negativo) em até 5 dias úteis, via e-mail.

Os aprovados estarão na segunda fase do processo seletivo e deverão comparecer a dois treinamentos subsequentes, de três dias cada um. Aqueles que não forem aprovados recebem a resposta negativa juntamente com um convite para tentar novamente no ano seguinte. Se o candidato desejar saber os motivos da recusa, pode responder o e-mail questionando e receberá a resposta, que poderá incluir diversos motivos, tais como: não possuir porte físico para fazer shows, precisar de mais prática em dança de salão, não aparentar simpatia, entre outros.

Como mencionado, cada treinamento tem a duração de três dias (sexta, sábado e domingo) e ocorre no espaço de dança disponibilizado pelos coordenadores. Os treinamentos envolvem: apresentação da filosofia da empresa, dinâmicas de grupo, vídeos informativos e aprendizagem das coreografias selecionadas para a próxima temporada, bem como apresentação dos conteúdos que serão ministrados nas aulas de dança de salão nos navios.

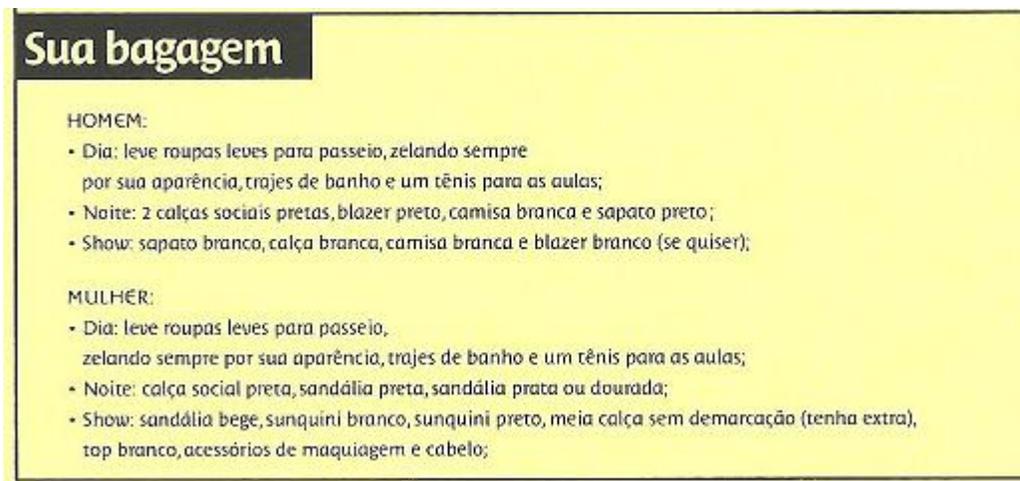
No primeiro treinamento, são apresentadas algumas coreografias e o processo de aprendizagem não envolve nenhum engajamento na montagem coreográfica. O candidato aprende o que já foi coreografado por outros profissionais, através da observação dos movimentos executados pelos coordenadores que estão realizando o treinamento. Enquanto observam, procuram realizar os movimentos com seu par, o que caracteriza uma aprendizagem bastante cinestésica. Destaco que, no primeiro treinamento, há cerca de 100 pessoas em uma sala média, todos tentando realizar a coreografia ao mesmo tempo, o que pode gerar indignação e dificuldades para alguns. Todas as pessoas, então, são divididas em grupos (1,2,3...) e cada grupo apresenta a coreografia para os outros.

No último dia do primeiro treinamento, é ressaltado que algumas pessoas serão convidadas a voltar em outro momento, pois não preencheram alguns pré-requisitos desejados pelos coordenadores. Todos devem, portanto, aguardar um e-mail para saber se passaram para o segundo treinamento, ou não.

O segundo e último treinamento consiste no término de ensaios e aprendizagens das coreografias que serão dançadas a bordo e apresentações de planos de aula e filosofia da empresa, bem como palestras sobre imagem, comportamento, etc. Há ainda, por vezes, convidados especiais que ministram *workshops* interessantes e úteis para a equipe, tais como: aula de reflexologia e alongamento, aula de técnicas específicas de dança, entre outros.

Todos os custos do treinamento (passagens aéreas, alimentação, etc.) são de responsabilidade dos candidatos. Com certeza esse é um fator decisivo para quem quer trabalhar em cruzeiros: o candidato deve ter fundos para todo o processo de seleção, além de possíveis compras e gastos extras. Para a equipe de dança de salão é passada uma lista com itens que cada dançarino deve levar na mala. Os itens incluem sapatos específicos, algumas peças de roupa e itens extras, como: maquiagens, presilhas para cabelo, roupas íntimas específicas, etc.

Figura 1 – Cartilha de Itens que a Equipe de Dança de Salão Precisa Levar na Bagagem



Por fim, sobre a questão da disponibilidade, os coordenadores da equipe buscam sempre alocar o profissional no navio (rota internacional, nacional, faixa etária média, etc) que combina com o seu perfil e com sua disponibilidade de

tempo. Isso significa que, mesmo que alguém possa ficar quatro meses a bordo, não necessariamente ficará todo esse tempo, ou no mesmo navio, ou na mesma equipe. Essa decisão cabe aos coordenadores que farão uma proposta de embarque após longo estudo, e cada um decidirá se aceita ou não.

2.2 Programação de Entretenimento

O estudo de Silva (2012) diferencia cruzeiros populares de cruzeiros luxuosos. Segundo o mesmo, os cruzeiros que fazem a costa brasileira são considerados populares, pois são programados para atender o grande público. Assim, as atividades a bordo procuram atender ao gosto da maioria. A tripulação deve ser treinada para atender o perfil do brasileiro, hóspede que gosta do entretenimento, dorme tarde, gosta de música popular, de atividades na piscina, etc. Já o entretenimento a bordo dos navios de cruzeiros luxuosos não é feito para divertir o grande público: o ambiente se mantém calmo quase sempre. A programação, portanto, visa o relaxamento do passageiro.

Diferente de uma viagem tradicional por terra, os cruzeiros marítimos tem a capacidade de oferecer diversas atividades num mesmo tempo e num mesmo lugar. Esta opção se torna importante, pois se os passageiros estão participando de uma atividade que não lhes agrada, podem simplesmente sair e procurar outra alternativa de atividade que esteja acontecendo no mesmo horário. Numa viagem tradicional, por terra, é necessário o deslocamento até o local do espetáculo, por exemplo, um teatro e a permanência até o final do mesmo, para então os passageiros deslocarem-se novamente para o hotel ou mesmo para um restaurante. (BRITO, 2006, p. 68)

As atividades de entretenimento oferecidas aos hóspedes durante um cruzeiro são inúmeras, e sua programação é impressa em um jornal diário, deixado em cada cabine durante a noite, para que todos possam se organizar e decidir o que farão no dia seguinte. É claro que isso não acontece na maior parte das vezes, pois os passageiros esquecem o *Today*⁶ na cabine, bem como os horários das atividades durante o dia. Por isso, uma das recomendações

⁶ Today: nome do jornal de bordo da EICM.

importantes dadas aos tripulantes é que levem consigo o *Today* do dia, para assim serem capazes de responder dúvidas diversas. Há ainda totens, em alguns navios, onde podemos consultar o jornal de bordo em todas as línguas. O *Today* é impresso em quantas línguas forem necessárias. Se há hóspedes alemães, franceses e americanos o jornal será impresso nessas línguas, conforme tradução dos *Hostess*⁷ e dos chefes de entretenimento.

Toda a programação e os afazeres de cada equipe/funcionário são determinados pelo jornal de bordo. Ou seja, todas as noites, como professora de dança de salão, eu verei quantas aulas de dança estão programadas para o dia seguinte, seus horários, seus locais, se há outras atividades que devo participar, se há colisões de lugares com outras atividades, etc. Em caso de erro na impressão, devo comunicar imediatamente algum superior e este tomará as providências necessárias.

Não existe a possibilidade de recusa de qualquer atividade, uma vez escrito no jornal de bordo, é lei no navio. Se o hóspede busca a atividade e ela não está acontecendo, haverá problemas e possíveis conseqüências para os responsáveis daquela atividade. Deve-se, também, sempre estar atento a avisos nos autofalantes e à mudanças na programação em caso de chuva, por exemplo.

⁷ Hostess são os anfitriões de língua a bordo dos navios. Por exemplo, a hostess alemã recebe os hóspedes alemães.

FIGURA 2 - Today da EICM e a Programação de Bordo

SEU DIA A BORDO	
Bom dia!	
09h00	Caminhada do Relaxamento
09h00	Aula gratuita de alongamento com os instrutores do SPA <i>Encontro no Campo Esportivo, ponte 12 El Prado</i> <i>Lido dell'Ondina, ponte 9 Villa Borghese</i>
09h30	Despertar muscular com a equipe de animação <i>Lido dell'Ondina, ponte 9 Villa Borghese</i>
10h00	Quiz: Barcelona <i>Grand Bar Palatino, ponte 5 Tivoli</i>
10h00	Torneio de Tênis <i>Balcão dell'Ondina, ponte 10 Escorial</i>
10h00	Laboratório manual (somente para adultos): flores de papel <i>Balcão dell'Ondina, ponte 10 Escorial</i>
10h00-12h00	Livros e jogos à sua disposição <i>Biblioteca Della Rosa, ponte 5 Tivoli</i>
10h30	1ª Aula de espanhol <i>Piano Bar Camelot, ponte 5 Tivoli</i>
10h30	Quiz: Anos 50 <i>Grand Bar Palatino, ponte 5 Tivoli</i>
10h45	O grande desafio: Centro em 3 <i>Lido dell'Ondina, ponte 9 Villa Borghese</i>
11h00	Desintoxicar para a saúde e perda de peso – A melhor maneira para depurar o corpo e perder peso ao mesmo tempo <i>Spa, ponte 11 Luxembourg</i> GOOD FEEL: Dor nas costas? Cansado dos problemas nos joelhos ou quadris? A solução pode ser os seus pés! Vá ao Centro de Fitness no convés de proa 11, entre as 16 e 18 horas, para realizar grátis uma análise dos pés! Podemos solucionar o seu problema apenas observando o seu modo de caminhar! <i>Spa, ponte 11 Luxembourg</i>
11h15	Quiz: A Catalunha <i>Grand Bar Palatino, ponte 5 Tivoli</i>
11h15	Transformação mágica – O pó facial perfeito para uma mudança de visual rápida e incrível! MAQUIAGEM EM 5 MINUTOS! <i>Spa, ponte 11 Luxembourg</i>
11h30	Por que o colágeno é melhor que o Botox – Descubra uma forma inócua para ter uma pele jovem. <i>Spa, ponte 11 Luxembourg</i>
11h15	Aula de dança Mixta do Cruzeiro <i>Lido dell'Ondina, ponte 9 Villa Borghese</i>
12h00	Música com o DJ, dança e divertimento! <i>Lido dell'Ondina, ponte 9 Villa Borghese</i>
Boa tarde!	
15h00	Quiz time <i>Grand Bar Palatino, ponte 5 Tivoli</i>
15h30	Torneio de Ping Pong <i>Lido dell'Ondina, ponte 9 Villa Borghese</i>
15h30	Torneio de tênis <i>Campo Esportivo, ponte 12 El Prado</i>
16h00-17h00	Livros e jogos à sua disposição <i>Biblioteca Della Rosa, ponte 5 Tivoli</i>
16h30	Encontro dos jogadores de Bridge e Buraco <i>Biblioteca Della Rosa, ponte 5 Tivoli</i>
16h45	Desafio com a equipe de animação <i>Lido dell'Ondina, ponte 9 Villa Borghese</i>
17h15	Alongamento <i>Lido dell'Ondina, ponte 9 Villa Borghese</i>
Mesa de Informações	
Seu Anfitrião ALMIR JUNIOR lhe espera das 12h00 às 13h00 nos totens entre o Grand Bar Palatino e a Chocolateria Porta d'Oró ponte 5 Tivoli. Para as informações que possam precisar.	
20h30 <i>Disco Etoile, ponte 4 Versailles</i> VIAJANDO SOZINHO? VENHA FAZER NOVOS AMIGOS SINGLES PARTY!	
VENDA PROMOCIONAL DE CRUZEIRO A BORDO Reserve a bordo o seu próximo cruzeiro com a Agente de Viagem ou diretamente com a Costa Cruzeiros e poderão usufruir de um desconto adicional de 5%, além dos descontos já previstos para vocês. Nossa Agente de Cruzeiros Marco di Leo, lhes espera no Grand Bar Palatino, com todas as novidades do catálogo 2014/2015 10h00-12h00/18h30-20h00/21h00-22h30.	

Há ainda quem seja responsável pelo schedule⁸, os horários de cada membro de uma equipe. Quando fui coordenadora da equipe de dança de salão, era meu afazer montar uma tabela com horários, locais e atividades de cada membro da equipe, para o dia seguinte. Isso, é claro, gera uma certa “angústia”, pois você será responsabilizado em caso de erros. Fazer cada membro da equipe carregar consigo seu jornal de bordo e sua tabela, portanto, é uma garantia de que não ocorrerão erros de logística ou de comunicação ineficiente.

8

Schedule: tabela com horários de cada funcionário, seu roteiro de atividades daquele dia.

FIGURA 3 – Tabela de Atividades da Equipe de Dança de Salão da EICM

ATIVIDADES DO DIA 14/1 (nav 1)	
ORARIO	ATIVIDADE
19:15	aula de chacha na piscina
2:30	top 5 piscina
↳	ensaio: rebecca elias tami e luago
6:45	aula de samba no g. bar
17h	top 5 piscina: tami e rodrigo
8h15	1º turno coquetel: luago rebecca elias tami (cocktailage)
8h45	2º turno coquetel: luago rebecca elias tami (cocktailage)
8h45	jantar (navegacionar)
21:30	g. bar: todos/hall: rodrigo
23:15	g. bar: todos/hall: rodrigo
0:15	rodrigo vai pro g. bar + todos
↳	festa latina modere luago tami rebecca

Angelo e Vladimir (1998) explicam algumas diferenças que tornam os cruzeiros singulares, tais como: um cruzeiro apresenta uma organização paramilitar, com ênfase na hierarquia, no cumprimento de regulamentos e na disciplina.

(...) O Diretor de Cruzeiro é considerado um anfitrião a bordo do navio e toda a equipe de animação bem como equipe de artistas e cantores estão sob o seu comando. O DC é quem define as datas para os *shows*, para as peças de teatro, as festas e os bailes da temporada. As programações de lazer planejadas pelo chefe de animação e executadas pelos animadores devem ser discutidas e autorizadas pelo Diretor de Cruzeiro. (RIBEIRO, 2011, p. 7)

Em sua pesquisa Vuscovic (2007) entende que atender ao cliente está além de entregar um serviço ou mercadoria que ele esteja adquirindo: precisa-se atender às suas expectativas. Isso pode ser visto, no que compete à dança, nos

shows e apresentações que ocorrem a bordo. As coreografias apresentadas não visam chocar, mostrar um ponto de vista, abordar um conceito complexo. A única preocupação de quem coreografa para navios é o entretenimento. Sendo assim, músicas conhecidas com letras e melodias que agradem a maior parte do público são bastante utilizadas. As coreografias visam fazer com que o hóspede enxergue com clareza o gênero que está sendo apresentado, por exemplo: samba, forró, bolero, valsa. Os hóspedes devem reconhecer o que eles entendem por bolero, por forró, etc. Dessa forma, não são utilizadas linguagens muito contemporâneas nos shows realizados a bordo.

Os chefes de animação e animadores da área adulta também atuam nas festas e jantares temáticos estimulando os passageiros a dançar. Nas aulas de dança fazem pares com os passageiros e auxiliam o animador que ministra a aula demonstrando os passos ensinados. Alguns shows que fazem parte da programação os animadores e chefes da animação devem se apresentar com a equipe de artistas. (RIBEIRO, 2011, p. 12)

Faz parte do ofício de quem trabalha com entretenimento a bordo participar de eventos diversos, tais como: coquetéis, reuniões de boas-vindas, reuniões de despedida, etc. A equipe de dança de salão não apenas participa, mas é a atração principal de alguns coquetéis, como o de gala – na noite do comandante, por exemplo. Na EICM, é a equipe de dança de salão que faz o show do mesmo, normalmente dançando um bolero em dois ou três casais. Após a apresentação, é nosso dever ainda convidar os hóspedes que desejarem dançar, para subir ao palco e, conosco, abrir a pista de dança.

No que diz respeito às aulas de dança de salão ministradas a bordo, dois pontos são relevantes: os coordenadores de equipe são responsáveis pelas aulas, ou seja, são eles (ou um dos dois) que falam ao microfone e ditam o ritmo do resto da equipe. Além disso, o conteúdo já vem programado desde os treinamentos, não só os passos que devem ser aprendidos, como também o início e a finalização de cada aula.

O início das aulas deve ter uma música animada com o ritmo da aula, como uma salsa, por exemplo. Durante essa música, passos simples como o “dois para lá e dois para cá” são dançados junto com os alunos que, aos poucos, vão

chegando. Além disso, deve-se convidar todos a virem dançar (em quantas línguas for necessário), ao microfone – no caso do coordenador, e através do diálogo – no caso da equipe. É importante ressaltar que os pares serão formados durante a aula, e as pessoas são e devem ser encorajadas a ir às aulas sozinhas, com pares ou até mesmo com a família toda, incluindo crianças e pessoas de qualquer faixa etária.

O conteúdo de cada aula corresponde ao gênero de dança escolhido pela programação do dia. Assim, se no jornal de bordo temos aula de bolero, tenho minha apostila de consulta – oferecida pelos coordenadores da EICM, em terra, com o conteúdo da mesma. No caso da primeira aula do cruzeiro, passos básicos como o “dois para lá e dois para cá” são introduzidos, juntamente com alguma figura como um “giro da dama”, por exemplo. Na segunda aula do cruzeiro, todo o conteúdo da primeira aula será revisado, e acrescentaremos algumas figuras ou dinâmicas diferenciadas.

A finalização das aulas, na maioria das vezes, inicia com coreografias dançadas e treinadas previamente, de axé ou gênero musical igualmente animado, como músicas latinas, por exemplo. Essa parte da aula, ainda que não faça conexão com a dança de salão, é importante para os hóspedes que não gostam de dançar em pares. Alguns esperam a aula inteira para então, no fim, poderem dançar seguindo as coreografias que, com o passar dos dias, são memorizadas e reconhecidas por eles.

A segunda parte da finalização corresponde a uma atividade grupal que envolva a afetividade, a diversão, etc. Exemplo dessa finalização é a “roda da massagem”, muito conhecida e esperada nos cruzeiros da EICM, a “roda da energia” ou mesmo um alongamento conduzido com música específica. Dependendo da próxima atividade, também se pode optar por unir as coreografias do fim com as próximas coreografias – se a atividade subsequente for um baile de grupo⁹, por exemplo. Assim, o público não se dispersa.

⁹ Baile de grupo: na EICM é uma atividade em que os hóspedes dançam coreografias de acordo com os animadores e/ou professores de dança a bordo.

2.3 Diretrizes Básicas de Comportamento no Trabalho e Atendimento ao Hóspede

Com relação à dança, sempre me foi solicitado – em todos os treinamentos que fiz para trabalhar a bordo – que eu a utilizasse como meio de oferecer atenção ao passageiro. Conversar enquanto dançamos, tratá-lo com gentileza, não demonstrar preocupação com “erros” que a pessoa, por ventura, cometesse enquanto dançávamos, são algumas diretrizes do trabalho. Mais que isso, se a pessoa não estivesse dançando, no momento – por motivos diversos – eu poderia sentar para conversar, escutar suas histórias, fazer favores como “pegar água para tomar um remédio”, ou indicar onde está tendo outra atividade que lhe for mais interessante naquele momento.

Os dados da ABREMAR sobre os impactos econômicos no setor de cruzeiros na temporada 2010/2011 mostram que 55,8% dos cruzeiristas são mulheres e que apenas 43,8% de cruzeiristas viajaram acompanhados. Isso explicaria o fato de, em uma equipe de dança de salão, termos mais homens que mulheres. As mulheres desacompanhadas são constantes em todos os tipos de cruzeiros, devido a diversos fatores. Os homens desacompanhados existem, sim, porém talvez prefiram atividades como jogar no cassino, por exemplo, a dançar no salão de baile.

Já ouvi inúmeras histórias de vida de passageiros que viajam sozinhos: alguns perderam toda a família e lhes restou apenas dinheiro; alguns viajam para esquecer um amor; alguns para recordar bons momentos vividos. Esse tipo de hóspede, portanto, tenta enxergar em um funcionário alguém que, além de suprir suas necessidades, está disposto a ouvir. Estar disponível para dar atenção a quem necessita é uma das regras que quem trabalha a bordo deve seguir.

Segundo o estudo de Schewe (1991), idosos são consumidores potenciais de experiências que os coloque em pleno contato com o afeto, tendendo assim a buscar lugares e situações onde possam ampliar suas redes de contatos. Como por exemplo, em bailes, viagens, jogos e chás da tarde, por exemplo. É compreensível, portanto, que a terceira idade procure em peso os cruzeiros marítimos disponíveis no mercado. Durante toda a viagem haverá pessoas para

preocuparem-se com o bem-estar, a alegria e as necessidades dos mesmos. Também haverá entretenimento compatível com sua idade, pois praticamente todas as atividades propostas em um navio, para o público adulto, visam atender essa faixa etária. Haverá ainda, com um pouco de sorte, tripulantes que se afeiçoarão ao hóspede e farão de tudo para que sua estadia seja agradável.

FIGURA 6 – Cartilha de Normas de Conduta da Equipe de Dança de Salão da EICM

No navio

- Cabines: deverão ser duplas ou triplas;
- Refeições: todas inclusas, o jantar **tem horário fixo** - é sempre no 1º turno (20:00h, **sem atrasos**);
- Bebidas: você terá um crédito de **US\$10,00** por dia para consumos nos bares;
- Jogos da equipe de animação: você ajuda a fazer a festa... portanto, **não poderá participar**;
- Aulas de fitness, uso da academia, discoteca, piscinas, espreguiçadeiras, jacuzzis, sauna, elevadores, bares, e outras dependências: participe usando a **bom senso**, e não chame atenção. Como passageiro educado que é, sempre dará preferência aos outros;
- **Teatro**: assista ao espetáculo desde que você esteja ciente de que **não está fazendo falta no salão de baile**. Se entrar no auditório, sente no fundo para não chamar atenção se for preciso sair - pois não é educado deixar um espetáculo na metade. **É proibido filmar ou fotografar** - dê o exemplo aos demais hóspedes;
- Cassino: **proibido jogar** em qualquer tipo de máquina ou mesa, evite circular neste ambiente;
- Excursões, bebidas, lavanderia, fotos, cabeleireiro, massagem, médico, farmácia, free shop, Internet, telefone são **consumos extra** que serão debitados do seu cartão. Esteja consciente dos preços, antes de usar...
- Recepção do navio (front desk): serve para qualquer eventualidade - mas para resolver qualquer tipo de problema, contate sempre **antes** o seu Coordenador;

NORMAS DE CONDUTA

- Respeitar rigorosamente o horário de trabalho;
- Drogas ou excesso de qualquer natureza são proibidos e severamente punidos;
- Proibido relacionamentos íntimos;
- Obrigatório estar uniformizado nas áreas públicas;
- Proibida a circulação nas áreas reservadas ao staff/ tripulação;
- É proibido o uso de jeans;
- Proibido o embarque de comidas e bebidas.
- É proibida a entrada de staff/crew ou outros hóspedes na sua cabine.
- **UNIFORME**: traje o seu o dia inteiro enquanto estiver no navio (bermuda, camiseta, meia, tênis e **name tag**). É importante lembrar que ao estar uniformizado, você representa a Cia. e o Dancing Team como um todo, portanto, esteja sempre em ótima aparência, ou seja: sem cara de sono, bom hábito, bom humor, cabelos penteados, cheirosos, barba feita, e **sem óculos escuros**...; É proibido o uso de brincos (homens), piercings e tatuagens à mostra. É proibido circular no interior do navio com trajes de banho ou descalço.

CONSUMOS A BORDO:
 Todos os consumos no navio (bares, lojas, serviços em geral) serão registrados no seu cartão Costa/Ibero que você receberá de seu Coordenador no dia do embarque. A bordo, não circula dinheiro, portanto tenha o seu cartão sempre com você, tomando muito cuidado para não extraviá-lo. À meia noite do dia anterior ao seu desembarque, o cartão será cancelado, portanto após este horário qualquer consumo deverá ser feito em dinheiro. O acerto das despesas realizadas com o cartão durante seu cruzeiro será feito na manhã do desembarque, em dinheiro ou cartão de crédito internacional - que deverá ser registrado no momento do seu embarque. Este acerto será realizado a cada cruzeiro.

CURTA O SEU CRUZEIRO!
 Você terá muito **tempo livre** para atividades pessoais. Não estando no seu horário de atividades, **desfrute** das dependências do **navio** e das **atrações turísticas** das cidades visitadas.

DÊSEMBARQUE NOS PORTOS:
 Parado em qualquer porto, o **navio funciona como hotel** flutuante. Para **descer ou subir no navio** enquanto ele estiver atracado, você também utilizará o seu cartão (juntamente com seu RG) - portanto, nunca saia sem eles; você corre o risco de não embarcar de volta; Quando sair do navio, lembre-se de **fixar bem o horário limite de reembarque** - você deverá estar a bordo meia hora antes deste horário, avisando o seu Coordenador. Ao desembarcar nas escadas do cruzeiro, vista trajes informais, **deixando o uniforme** a bordo. Fora do navio, você será turista 100% do tempo.

Algumas recomendações, no que diz respeito ao salão à noite, diferem entre professores e professoras, homens e mulheres. Os professores devem, quase sempre, tentar dançar com o maior número de passageiras possível. Devem seguir, também, uma ordem: se ele iniciou a noite convidando a hóspede

da ponta esquerda do sofá para dançar, irá convidar todas as outras, em ordem, até chegar na ponta direita. O professor jamais irá “pular” alguma hóspede, ou convidá-la fora da ordem, pois isso demonstrará preferências, e pode gerar constrangimentos. Para que esse esquema ocorra com mais eficiência, os professores devem dividir-se (um inicia com o lado esquerdo do salão, outro do direito, etc.).

Já à professora da equipe, cabe dar atenção aos hóspedes que não estiverem dançando no momento. Se perceber que uma mesa está cheia de mulheres, por exemplo, o papel dela é ir até lá e conversar, dar atenção àquelas hóspedes. Pode, inclusive, garantir que irão dançar assim que algum professor da equipe estiver disponível, ou mesmo convidá-las para dançar em grupo na pista de baile. Obviamente, se houver algum hóspede desacompanhado, também cabe a mulher da equipe convidá-lo para dançar.

Há ainda algumas regras para convidar homens e mulheres a dançar na pista de baile. Para que não se cometa gafes, devemos prestar atenção em alguns detalhes. Por exemplo, ao convidar um casal para dançar devemos estar também em casal. Isso fará com que os hóspedes percebam que se trata, realmente, apenas de dança e não se constranjam. Além disso, se o casal aceitar dançar com a equipe, depois de uma música devemos tentar juntá-los, para que sigam dançando um com o outro.

Tabela 1 – Regras de comportamento de Professores e Professoras da Equipe no Salão

Professoras mulheres da Equipe convidam para dançar:
<ul style="list-style-type: none"> • Homens desacompanhados (com algumas ressalvas) • Mulheres desacompanhadas • Famílias
Professores homens da equipe convidam para dançar:
<ul style="list-style-type: none"> • Mulheres desacompanhadas • Famílias
Professores homens e mulheres da equipe devem convidar, juntos, para dançar:
<ul style="list-style-type: none"> • Casais (e depois tentar juntá-los)

Nas empresas de cruzeiros marítimos há uma regra sobre estar, sempre, quinze minutos antes da hora marcada de seu compromisso (aula, baile, evento), no local determinado para a atividade, para preparar-se com antecedência e receber os hóspedes. O chamado *stand by*¹⁰, serve para evitar atrasos, problemas técnicos (som, microfone, etc) e também para podermos anunciar a atividade. O rigor com essa regra, bem como com atrasos em geral, é máximo, pois as atividades devem sair exatamente conforme o planejado.

¹⁰ Stand By: expressão usada para definir a espera anterior a cada atividade. O tempo em que o profissional deverá estar no local da atividade, apenas aguardando seu início. Pode ser de até 1 hora, em alguns casos.

3 METODOLOGIA

3.1 Caracterização da Pesquisa

A presente pesquisa se caracteriza por ser de campo descritiva e de análise qualitativa.

Segundo Neves (1996, p. 1), o foco de interesse da pesquisa qualitativa é amplo e, frequentemente, os pesquisadores procuram entender os fenômenos segundo a perspectiva dos participantes das situações estudadas.

Os estudos denominados qualitativos têm como preocupação fundamental o estudo e análise do mundo empírico em seu ambiente natural. Nessa abordagem, valoriza-se o contato direto e prolongado do pesquisador com o ambiente e situação que está sendo estudada. (...) Aqui o pesquisador deve aprender a usar sua própria pessoa como o instrumento mais confiável de observação, seleção, análise e interpretação dos dados coletados. (GODOY, 1995, p.62)

A pesquisa descritiva, de acordo com Gil (1991), visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, e envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática.

3.2 Sujeitos de Pesquisa

A escolha dos sujeitos de pesquisa ocorreu de forma intencional, onde foram contatados os chefes da equipe de dança de salão da EICM e professores de Dança de Salão integrantes dessa equipe. Com o intuito de convidá-los para participar da pesquisa, entramos em contato via e-mail; Aqueles que aceitaram participar, constituíram os sujeitos de pesquisa.

Os critérios de inclusão para participar do estudo foram: ter participado da equipe de dança de salão da EICM por, no mínimo, dois anos; ter sido coordenador da equipe em alguma temporada; aceitar participar do estudo. Além desses, os chefes da equipe de dança de salão da EICM foram escolhidos por estarem trabalhando neste setor e nicho específicos há cerca de dezessete anos, o que acrescentou muito a esse estudo.

Assim, participaram da pesquisa dois chefes e seis integrantes da equipe de professores de dança de salão da EICM.

Todos os sujeitos de pesquisa assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE 1) onde concordaram em revelar suas identidades para o registro histórico, pois seria importante e interessante para esse e futuros estudos ter seus nomes revelados. Os depoimentos de todos foram extremamente importantes e reveladores para esse trabalho, uma vez que busquei saber o perfil do profissional que trabalha com dança de salão em navios de cruzeiros marítimos, e todos os participantes foram, ou continuam sendo, profissionais dessa área.

3.3 Instrumentos e Procedimentos de Coleta de Dados

Os instrumentos de coleta de dados foram: entrevista semiestruturada e questionário de perguntas abertas e fechadas.

A entrevista semiestruturada (APÊNDICE 2) foi aplicada com os chefes da equipe de dança de salão da EICM. As mesmas foram realizadas na cidade de Porto Alegre, em dia e horário agendado previamente e tiveram a duração aproximada de 20 min.

O questionário de perguntas abertas e fechadas (APÊNDICE 3) foi aplicado com os professores de dança de salão participantes dessa equipe. Os mesmos foram enviados por e-mail e devolvidos preenchidos após 1 semana, aproximadamente.

A coleta dos dados foi realizada nos meses de agosto a setembro, período no qual foram feitas as entrevistas e a aplicação dos questionários.

3.4 Análise dos Dados

As entrevistas foram gravadas em mídia digital (gravador de celular) e, após, transcritas. Primeiramente através de transcrição literal, seguida da conferência de fidelidade – ouve-se a gravação completa, outra vez, para verificar e/ou modificar incoerências. Após, foi feito o processo de copidesque – quando a entrevista é adaptada à forma de leitura e repetições, lacunas e vícios de

linguagem são corrigidos, porém sempre mantendo fielmente o que foi expresso pelos entrevistados. Terminado o processo, as entrevistas foram enviadas para os entrevistados, para que aprovassem os dados transcritos.

Após a transcrição, as informações foram sintetizadas e agrupadas em duas categorias de análise: Perfil do profissional: formação e capacitação, Perfil do profissional: características da personalidade; definidas de acordo com os objetivos da pesquisa, para que pudesse ocorrer a análise e interpretação dos dados.

As perguntas do questionário foram analisadas através da análise dos conteúdos contidos nas próprias questões, classificando, categorizando e interpretando as informações obtidas nas respostas. Na etapa final da pesquisa, realizou-se um fechamento da análise dos dados, discutindo os dados obtidos nas entrevistas e nos questionários, chegando às considerações finais do trabalho.

4 PERFIL DO PROFISSIONAL DE DANÇA DE SALÃO EM NAVIOS DE CRUZEIRO

4.1 Perfil do Profissional: Formação e Capacitação

No que tange à capacitação e formação dos profissionais que já trabalharam na Equipe de Dança de Salão da EIMC, pode-se notar um certo padrão em algumas respostas. Todos os profissionais que responderam o questionário, por exemplo, afirmaram que o treinamento oferecido pela EIMC os preparou para a vida a bordo. Alguns participantes do estudo comentaram, ainda, que a seleção de profissionais poderia ser mais apurada, pois algumas pessoas, ainda que tenham feito todo o treinamento, não conseguem se adaptar a vida a bordo com facilidade.

A respeito da formação, todos os participantes possuíam diploma de graduação, em faculdades variadas: Turismo, Fisioterapia, Enfermagem, Educação Física e Tecnologia em Sistemas para a Internet. Isso demonstra uma pluralidade de conhecimentos, o que engrandece, de certa forma, uma equipe de trabalho. Por outro lado, trata-se de profissionais que talvez não possuam conhecimentos prévios sobre turismo e sobre relacionamentos interpessoais. O treinamento feito pela EICM deve, portanto, abordar essa gama de informações, e os questionários demonstram que isso ocorre.

A formação em Dança, como dito acima, não foi citada por nenhum dos questionados. Apenas cursos e *workshops* esporádicos foram mencionados como sendo de aprimoramento ou aprendizagem de novas linguagens de dança de salão. Sendo uma acadêmica de licenciatura em dança, acredito que estar formada não necessariamente me faria uma grande profissional neste ramo. O estudo e prática de dança em diferentes contextos e vivências, durante a graduação, no entanto, foram muito úteis para minha carreira a bordo. Em suma, é preciso procurar aprender de toda e qualquer forma possível, antes de buscar um cargo como o de instrutor de dança a bordo de um navio, como confirma o relato abaixo:

(...) É importante fazer aula. Fazer parte de uma academia, de uma escola, buscar ensinamentos. Hoje, o estudo pedagógico e acadêmico tem um papel muito importante. (...) Então precisa estudar, precisa dançar em uma academia, tem que ter uma vivência de dança, não basta só ir à internet pesquisar alguns passos, tem que ter tido a vivência. Para isso, o profissional deve ir a bailes, precisa participar de alguns workshops ou de eventos de dança... E isso irá permitir que ele, um dia, faça uma seleção com a gente e possa trabalhar a bordo dos navios. (THEO, 2014, p. 2)

Sobre a questão da técnica específica em dança de salão, todos os questionados responderam que atuam como professores de dança de salão e a maioria já possuía conhecimento na área antes de trabalhar em navios. Apenas três, porém, possuem certificação específica de técnicas de dança de salão. Outros dois participantes, além da graduação, são especialistas, porém esses cursos não tem relação com a área da dança, sendo estes: Técnicas Aquáticas e Estética.

A construção da imagem de uma empresa está inteiramente ligada a seus recursos humanos. O cliente não está apenas à procura de produtos/serviços, mas também de um bom atendimento. O desempenho dos funcionários é fundamental, pois a imagem que fica é, geralmente, o resultado da interação do cliente com o funcionário. (DENTON, 1990, p.103)

Assim, a formação dos seus profissionais deveria ser uma preocupação constante em empresas como a EICM, que necessitam de pessoal capacitado para lidar com o público e com chefes, por vezes, bastante inflexíveis. Fica claro na análise dos dados obtidos, no entanto, que são priorizadas vivências anteriores em dança de salão, a vivências relacionadas ao turismo e atendimento ao hospede.

Sobre a seleção de novos profissionais, Theo (2014, p.2), chefe da equipe de dança de salão da EICM, diz que para formar a equipe buscam pessoas com conhecimento em dança de salão, no mínimo no nível básico: *“O mais importante para trabalhar a bordo, além de ser maior de idade, é ter uma boa experiência em dança de salão de todos os ritmos . Não precisa ser um expert, mas tem que ter uma boa experiência”*. Mônica (2014, p.3) ressalta ainda que: *“As pessoas que*

ficam de fora de uma seleção como a nossa são aquelas que realmente são muito iniciantes na dança, ou que desenvolvem ainda um conhecimento muito básico de ritmo e condução". Podemos ver, no relato abaixo, como a questão da técnica em dança é vista pelos coordenadores da EICM:

A técnica que procuramos, a princípio, na seleção, é que a pessoa saiba dançar todos os ritmos. Os ritmos de Dança de Salão "principais", por exemplo: dançar forró, samba e bolero – que são a "base". E que ela tenha o mínimo de técnica, no sentido de percepção de ritmo e condução, para que desempenhe o papel de personal no salão (de baile, dos navios). (MÔNICA, 2014, p. 2)

4.2 Perfil do Profissional: Características da personalidade

Analisando os dados quanto às questões relativas à personalidade, ficou nítido que o profissional de dança de salão a bordo deve ser, primeiramente, uma pessoa adaptável e de fácil convivência. Isso porque deverá se ajustar a horários, tarefas e tudo que lhe for designado com um sorriso no rosto. Deve ser uma pessoa simpática, educada, capaz de agradar diferentes públicos. Para Mônica (2014, p. 2) o ponto principal a ser avaliado em alguém que visa trabalhar a bordo é se ela gosta de lidar com pessoas: se sabe ouvir, se sabe conversar, etc. Vemos isso claramente no relato abaixo:

*Eu acredito que o profissional, para trabalhar a bordo, tem que ser alguém que goste de lidar com pessoas. Então a primeira característica que o profissional deve ter é gostar de lidar com pessoas, porque ele vai ficar o dia todo **lidando** com pessoas. Ele não vai sair e voltar para casa, pelo contrário: vai ficar o dia inteiro com os hóspedes ao seu lado, almoçando com ele, às vezes encontrando-o na praia... Então essas situações requerem que você goste de lidar com pessoas, de estar próximo, goste de **atender**. Esse é o princípio. (THEO, 2014, p.2)*

Segundo Sergio (2014, p. 3), coordenador da equipe de dança de salão da EICM por duas temporadas consecutivas, a principal característica que um profissional de dança que trabalha a bordo deve ter é a simpatia: "*Saber lidar com perfis diferentes e saber que estamos lidando com pessoas é o mais importante, e*

também saber que, ao tornar-se líder, torna-se também exemplo a ser seguido". Já para Renato (2014), membro da equipe da EICM por duas temporadas, as características principais seriam ter comprometimento, dedicação e respeito entre os companheiros de trabalho. O relato abaixo vai de encontro com essa ideia:

*Acho que a característica principal é saber lidar com pessoas, mas um lidar no sentido de **servir**. Gostar de servir. (...) Não se importar em deixar o outro passar primeiro na hora de abrir a porta, ou de sempre falar "por favor" e "obrigado", esse gostar de servir e nunca se colocar como superior. (...) Acho que esse é o perfil principal: gostar de servir. (MÔNICA, 2014, p. 2)*

Segundo Theo (2014, p. 3), a avaliação da personalidade dos profissionais que buscam trabalhar com dança de salão a bordo é feita, basicamente, através de observação: *"Observamos se a pessoa é solícita, se cumprimenta a todos, se é simpática, se topa "pagar alguns micos". (...) Então, nos bailes nós percebemos isso: o rapaz gosta de tirar as pessoas pra dançar? Não diferencia jovens de pessoas com mais idade (...)?"*. Mônica (2014, p. 1) ressalta ainda que são observados trejeitos e maneiras dos candidatos, em momentos diversos: *"Avaliamos o modo como ela chega, o modo como conversa, como faz perguntas... Isso faz uma grande diferença."*

Segundo Vuscovic (2007), a qualidade nos serviços cria relacionamentos entre clientes e entre funcionários, bem como aos demais interessados no negócio. Empresas que buscam a excelência, ou que já possuem reconhecimento nesse âmbito, estimulam esses relacionamentos reciprocamente benéficos. Sendo assim, chega-se à conclusão que a EICM preza pelo bom relacionamento, tanto entre funcionários quanto entre estes e os hóspedes. Fica claro, com a análise dos dados, de que essa preocupação em ser agradável ao próximo – seja ele quem for, é trabalhada desde o primeiro contato entre contratante e possíveis contratados.

Sobre quais características seriam necessárias para o profissional se tornar líder de equipe, liderar de quatro a seis pessoas em um navio da frota, algumas expressões se repetiram, na análise dos questionários. Destaco: preparo físico e

emocional, saber orientar pessoas e responsabilidade. Para Natália (2014, p.3), que já participou de cinco temporadas como coordenadora de equipe, as características que um líder deveria possuir são: “*Responsabilidade, comunicação, saber escutar os outros companheiros da equipe e ter pontualidade*”. Érica, líder de equipe por seis temporadas, completa:

É necessário saber trabalhar em equipe , ser responsável com horários, figurinos, ensaios, aulas, respeitar a hierarquia do navio. Todas essas características são importantes para liderar. É o conjunto e o jogo de cintura que te faz um bom líder, saber extrair o melhor de cada membro de sua equipe. (ÉRICA, 2014, p.3)

Para Mônica (2014, p. 3), um líder deve manter a equipe unida e dar o exemplo de trabalho. Ou seja, o papel do líder seria auxiliar os membros da equipe para que todos, juntos, conseguissem alcançar propósitos. Com os relatos feitos nas perguntas abertas dos questionários, fica nítida uma visão de grupo baseada na colaboração e solidariedade, bem como de trabalho em equipe. Nenhum questionado contrariou tais questões, apenas sugeriram uma melhor seleção para que não estivessem a bordo pessoas sem preparo emocional ou físico, o que segundo os mesmos, já ocorreu. Sobre a descoberta de possíveis novos líderes, Theo comenta:

Eu acho que, nos nossos treinamentos, criamos uma “fórmula” de descobrir isso. Essas pessoas que vão para frente, que são pró-ativas, que... São líderes natos. Existem líderes natos. Às vezes, montamos uma equipe para puxar coreografias (no treinamento), e sempre tem aquela pessoa que vai para frente, aquele que quer ajudar o próximo. Aquele que, se as pessoas não sabem as coreografias, se oferece para ajudá-las. Esse é um líder. O líder não é aquele que manda, ao meu ver, mas aquele que agrega, que une. Esse é o bom líder. (THEO, 2014, p.3)

Ainda a respeito de características necessárias para se tornar um líder, a expressão “saber respeitar a hierarquia” foi bastante utilizada nos questionários analisados. Para um líder, a importância de saber respeitar e lidar com diferentes chefes é imprescindível. Para a equipe, a hierarquia é a mesma, porém com a diferença de terem um líder para guiá-los e fazer o contato direto com os chefes a

bordo. Isso significa que, primeiro, a equipe deve consultar seu líder e o líder, por sua vez, é quem deve se dirigir aos chefes.

Na década de 80, na houve mais dúvida de que o planejamento estratégico representa, cada vez mais, um instrumento de adequação de produtos a mercados, desenvolvendo-se técnicas de gestão estratégica. As variáveis culturais e políticas são de importância decisiva para caracterizar as empresas, seus produtos e mercados. Desconsidera-las representa admitir a possibilidade de insucesso e desperdício de recursos. Planejamento estratégico, entretanto, é uma condição necessária, mas não suficiente. (CERQUEIRA, 2013, p. 17)

Em relação à pontualidade, Theo (2014, p.3) diz que a primeira responsabilidade de alguém, a bordo, é cumprir horários. *“Lidamos com horários muito regrados a bordo, temos atividades muito seguidas das outras, sem espaço. Então o que a gente pede é comprometimento, todos tem de cumprir seus horários”*. Essa questão foi citada por todos os questionados como sendo uma das mais importantes qualidades que um líder deve possuir, a bordo. De fato, se os membros da equipe se atrasarem para uma atividade, o líder será responsabilizado – de imediato. Assim, se os líderes, que ministram as aulas, estão no local quinze minutos antes, a atividade estará garantida. Porém, se a equipe estiver no local e os líderes se atrasarem, haverá consequências mais sérias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise e discussão dos resultados consideramos que a formação do profissional que trabalha com dança de salão a bordo de navios de cruzeiro é bastante diversificada, não sendo a graduação em Dança ou em outras áreas um fator importante para a contratação desse profissional. A capacitação desse profissional se dará a partir de treinamentos da empresa em que trabalhará, como no caso da EICM, que se mostrou bastante eficiente em preparar o profissional para a vida a bordo, segundo os relatos dos sujeitos de pesquisa.

No que diz respeito às expectativas dos coordenadores das equipes de dança de salão em navios de cruzeiro, esse estudo deu ênfase na EICM, e nas expectativas dos seus funcionários. Assim, verificamos que se espera que o profissional seja: pontual, gentil, responsável, simpático, que goste de servir e que saiba respeitar a hierarquia. Além disso, que tenha um conhecimento básico de dança de salão e que tenha ou busque conhecimento em outras línguas.

Pretende-se dar continuidade a este estudo, pesquisando os hóspedes que já tiveram contato com equipes de dança de salão de navios de cruzeiro e/ou participaram de alguma atividade ligada às mesmas. Sugerimos, para trabalhos futuros, também pesquisar o perfil e as expectativas das companhias de cruzeiro em relação ao profissional que faz parte do corpo de baile do navio, permanecendo a bordo por, no mínimo, seis meses e sendo um funcionário direto da companhia.

Além disso, apesar de termos encontrado bons materiais de pesquisa sobre cruzeiros marítimos, não são comuns estudos em áreas específicas, como o entretenimento a bordo e a própria dança de salão, tão atuante nos cruzeiros marítimos da atualidade, existindo inclusive cruzeiros temáticos exclusivos de dança de salão que comprovam essa necessidade de se pesquisar mais sobre o tema.

REFERÊNCIAS

AMARAL, R. C. N. do. **Uma análise do mercado de cruzeiros marítimos: evolução, expansão e previsão no Brasil e no mundo.** São Paulo: USP, 2009. 149 p. Tese (doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação, Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 2009.

AMARAL, R. C. N. do. **Cruzeiros Marítimos.** São Paulo: Manole, 2002.

ANGELO, R. M.; VLADIMIR, A. N. **Hospitality Today: an introduction.** 3. ed. Orlando: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, 1998

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CRUZEIROS MARÍTIMOS. **Cruzeiros marítimos: estudo de perfil e impactos econômicos no Brasil.** Rio de Janeiro: FGV, [2011]. Disponível em: <<http://abremar.com.br/pdf/ESTUDO.pdf>> Acesso em 19 mai. 2014.

BRITO T. **Cruzeiros Marítimos como opção de lazer.** Campinas: Universidade Estadual de Campinas, 2006.

BRITO T.; BRUHNS, H. **Corpo, lazer e natureza: uma reflexão sobre os cruzeiros marítimos.** Turismo em Análise, São Paulo, v. 19, n. 1, maio de 2008.

(CARDOSO, M. Pacific: **alto-astral em alto-mar.** Disponível em: <<http://www.viagensdenavio.com.br/main.asp?subject=cvc.Pacific>> Acesso em: 21 de set. 2014)

CERQUEIRA NETO, E. P. de. **Gestão de Qualidade: princípios e métodos.** 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

LA TORRE, F. de. **Sistemas de Transporte Turístico.** São Paulo: Roca, 2002.

MCKENNA, R. **Marketing de Relacionamento.** 15 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

PORFÍRIO, B. **Guia de Cruzeiros Marítimos: Tudo que você precisa saber para realizar a viagem dos seus sonhos.** São Paulo: Publifolha, 2007.

RABAHY, W. A; KADOTA D. K. **Avaliação de alguns impactos econômicos das viagens em cruzeiros marítimos.** Revista Turismo em Números, nº 54. São Paulo, 2006.

RIBEIRO, O. **Os Navios de cruzeiro marítimo enquanto campo de atuação profissional no lazer.** Campinas: UNICAMP, 2010.

SCHEWE, C. D.; BALAZS, A. L. **Role transitions in older adults:** a Marketing opportunity. *Psychology & Marketing*, USA, v.9, n.2, p. 85-99, 1992.

VUSCOVIC, P. **Um olhar sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelos cruzeiros marítimos e pelos hotéis resort's.** Brasília: Universidade de Brasília, 2007.

APÊNDICES E ANEXOS

APÊNDICE 1

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título: A dança de salão em navios de cruzeiro: perfil do profissional

Pesquisador Responsável: Profa. Dra. Aline Nogueira Haas (orientadora) e Rebeca Donida

Você está sendo convidado a participar da pesquisa “A dança de salão em navios de cruzeiro: perfil do profissional”. Esta pesquisa faz parte do trabalho de conclusão do Curso de Licenciatura em Dança da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e sua finalidade é analisar o perfil do profissional que trabalha com dança de salão em navios de cruzeiro.

Se você aceitar participar da pesquisa, você deverá responder a uma entrevista individual ou a um questionário com perguntas abertas e fechadas. A entrevista terá a duração aproximada de 60 min., será gravada, depois transcrita e, posteriormente, enviada a você para que possa conferir o que foi registrado. Se você julgar pertinente, poderá retirar ou acrescentar alguma informação ao texto fornecido. Os questionários serão enviados por e-mail, para serem respondidos e, posteriormente, devolvidos da mesma forma como foram enviados.

É importante ressaltar que você não terá nenhum risco durante a sua participação nessa pesquisa, pois você irá responder um questionário ou participar de uma entrevista. Ressaltamos que ao participar da entrevista você poderá sentir algum desconforto ou constrangimento, sendo estes, os inerentes a qualquer encontro entre duas pessoas durante uma conversa.

Os dados obtidos serão utilizados para a elaboração/publicação do Trabalho de Conclusão de Curso, artigos científicos, capítulos de livros. As gravações utilizadas para a pesquisa serão de posse da autora nos dois anos seguintes à apresentação deste trabalho e serão armazenadas. Após este período de tempo, serão descartadas. Se estiver de acordo com seus interesses, sua identidade será desvelada durante a pesquisa. Mas, caso deseje confidencialidade, sua identidade será preservada em todas as etapas da pesquisa e ao ser feita uma referência, será lhe dado um nome fictício.

Ciente dessas questões, sua participação é livre e gratuita e, mesmo após o início desse estudo, você pode recusar-se a responder a qualquer pergunta, ou ainda, pode encerrar sua participação a qualquer momento, sem qualquer tipo de penalidade ou constrangimento.

Os procedimentos de coleta de dados deste estudo serão fornecidos gratuitamente. Não será disponibilizada nenhuma compensação financeira adicional.

DECLARAÇÃO PARTICIPANTE:

Eu, _____, fui informado dos objetivos da pesquisa acima de maneira clara, tendo tempo para ler e pensar sobre a informação contida no termo de consentimento antes de participar do estudo. Recebi informação a respeito dos procedimentos de avaliação realizados, esclareci minhas dúvidas e concordei voluntariamente em participar deste estudo. O pesquisador responsável pela pesquisa certificou-me também de que todos os dados coletados serão mantidos em anonimato e de que minha privacidade será mantida. Também sei que caso existam gastos adicionais, estes serão absorvidos pelo orçamento da pesquisa. Caso tiver novas perguntas sobre este estudo, poderei entrar em contato com a Profa. Dra. Aline Nogueira Haas, pesquisadora responsável pelo projeto, nos telefones (51) 33085868 ou (51) 99633496, para qualquer pergunta sobre meus direitos como participante.

Declaro que recebi cópia do presente Termo de Consentimento

Assinatura do Participante	Nome	Data
Assinatura do Pesquisador	Nome	Data

APÊNDICE 2

ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

1. Conte um pouco sobre o processo seletivo para a equipe de Dança de Salão utilizado pela empresa Costa Cruzeiros e como é o seu papel nessa seleção.
2. Fale um pouco sobre a questão da técnica em Dança de Salão e sua importância para os profissionais que já trabalham na equipe.
3. Que tipo de personalidade deve ter um profissional que irá trabalhar com dança de salão em navios de cruzeiro?
4. Que característica principal deve ter alguém que deseja integrar a equipe? Qual você destacaria?
5. Que características tornam o profissional um líder de equipe?
6. O que você espera de um profissional, uma vez que ele já está a bordo?
7. Como você vê a relação do profissional de dança com o hóspede?
8. Como você vê o mercado de trabalho de navios de cruzeiro e a qualificação dos profissionais, ao longo dos anos?
9. Teria mais alguma questão que você gostaria de comentar ou destacar?

APÊNDICE 3

Questionário

1. Nome:

2. Idade:

3. Gênero: () Masculino () Feminino

3. Qual a sua formação:

() Graduação. Qual?

() Especialização. Qual?

() Mestrado. Qual?

() Doutorado. Qual?

() Outros. Quais?

4. Atua como professor de dança de salão?

() Não () Sim

Há quanto tempo?

5. Você possui formação específica na área da dança de salão?

() Não () Sim

Qual/is?

Quando?

Onde?

6. Você possui formação em outras linguagens de dança?

() Não () Sim

Qual/is?

Quando?

Onde?

7. Você realiza cursos de capacitação e/ou atualização na área da dança de salão?

() Não () Sim

Qual/is?
Quando?
Onde?

8. Você realiza cursos de capacitação e/ou atualização na área de lazer em navios de cruzeiro?

Não Sim

Qual/is?
Quando?
Onde?

9. Qual a sua experiência ensinando dança de salão em navios de cruzeiro?

- 2 temporadas
- 3 temporadas
- 4 temporadas
- 5 temporadas
- Outros. Quantas?

10. Em quais rotas de navios de cruzeiro você teve experiência?

- Nacionais
- Internacionais
- Nacionais e Internacionais

11. Você possui conhecimento em outros idiomas?

Não Sim

Qual/is?
Nível de Conhecimento? (Em caso de mais de um idioma, indique o nível de cada um deles)

12. Você considera que o treinamento fornecido pela empresa (Costa Cruzeiros) prepara o profissional para atuar na área?

Não Sim

Por quê?

13. Você possuía experiências em apresentações de dança de salão (shows) anteriores à sua atuação em navios de cruzeiro?

() Não () Sim

Quanto tempo?

14. Que características da sua personalidade são importantes para atuar em uma equipe de dança de salão em navios de cruzeiro? E quais são importantes para tornar-se um líder de equipe?