

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

DEISE MOISÉS MATOS

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E AQUISIÇÃO DA FLUÊNCIA DA
LÍNGUA ESTRANGEIRA POR MEIO DE EXPERIÊNCIAS
INTERNACIONAIS**

CRICIÚMA, NOVEMBRO DE 2010

DEISE MOISÉS MATOS

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E AQUISIÇÃO DA FLUÊNCIA DA
LÍNGUA ESTRANGEIRA POR MEIO DE EXPERIÊNCIAS
INTERNACIONAIS**

Relatório de Estágio apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense - UNESC.

Orientadora: Prof.^a(MSc). Maria Cristina Keller
Frutuoso

CRICIÚMA, NOVEMBRO DE 2010

DEISE MOISÉS MATOS

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E AQUISIÇÃO DA FLUÊNCIA DA
LÍNGUA ESTRANGEIRA POR MEIO DE EXPERIÊNCIAS
INTERNACIONAIS**

Relatório de Estágio aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharel em Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC.

Criciúma, 03 de dezembro de 2010.

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Maria Cristina Keller Frutuoso - Mestre - (UNESC) – Orientadora

Prof^ª. Graciane Mondardo Constantino - Especialista - (UNESC)

Prof^ª. Jucélia da Silva Abel - Especialista - (UNESC)

Dedico esta pesquisa, em especial, para meus pais que souberam me repassar a importância dos estudos para a vida, por me incentivarem e por estarem ao meu lado em todas as minhas conquistas, inclusive nessa.

AGRADECIMENTOS

Este é, sem dúvida, um momento muito especial. O desafio de escrever um Trabalho de Conclusão de Curso depende muito da colaboração e do apoio das pessoas que acreditam na realização de um sonho que nesse momento se concretiza. Muitas pessoas foram importantes e por isso devo-lhes agradecer.

Primeiramente a Deus pela vida e por estar sempre ao meu lado em todas as etapas, bem como por me dar à oportunidade de conhecer e conviver com pessoas tão especiais.

Ao meus pais, Amarildo Zanini Matos e Lucília Moisés Matos, que tanto amo, alicerces dos meus valores, cujo exemplo tem sido um espelho para mim. Devo tudo a eles.

A minha orientadora, Maria Cristina Keller Frutuoso, pelo apoio, incentivo e confiança, meu muito obrigada Cris.

A professora Jucélia da Silva Abel que nos auxiliou durante todo o ano na elaboração desta pesquisa.

A todos os professores do curso de Secretariado Executivo pelos conhecimentos proporcionados e pela preocupação em formar profissionais qualificados.

As minhas amigas da faculdade, com quem compartilhei nestes últimos quatro anos muitas alegrias, e que agora fazem parte da minha história.

As acadêmicas e egressas do curso que contribuíram com o estudo, compartilhando um pouco de suas experiências conosco.

As centenas de escritores que me inspiraram escrevendo muitos livros bons.

Não posso deixar de agradecer as pessoas que criaram o Prouni (Enem), pois foi devido a isso que hoje estou aqui realizando meu sonho e de minha família.

A todos...

...agradeço com muito carinho e gratidão.

"Quando amamos e acreditamos do fundo de nossa alma, em algo, nos sentimos mais fortes que o mundo, e somos tomados de uma serenidade que vem da certeza de que nada poderá vencer a nossa fé. Esta força estranha faz com que sempre tomemos a decisão certa, na hora exata e, quando atingimos nossos objetivos ficamos surpresos com nossa própria capacidade."

Autor desconhecido

MATOS, Deise Moisés. **QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E AQUISIÇÃO DA FLUÊNCIA DA LÍNGUA ESTRANGEIRA POR MEIO DE EXPERIÊNCIAS INTERNACIONAIS**, 2010. 149 páginas. Relatório de Estágio do Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, Criciúma.

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo analisar o impacto da experiência internacional de profissionais de secretariado executivo como forma de aprimorar-se cultural e linguisticamente, bem como de identificar seus desdobramentos na qualificação profissional. Buscando desenvolver essa investigação, o estudo visa expor a discussão da problemática a respeito da forma pela qual a experiência no exterior, assim, como também, do aprendizado de uma língua estrangeira, refletem na atuação/desempenho dos acadêmicos e egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC. Para tanto, foi realizada uma pesquisa analítica, bibliográfica, descritiva, empírica, com abordagem quanti-qualitativa. Os pressupostos teóricos fundamentados foram com relação à profissão de secretariado, a língua estrangeira no cotidiano do profissional e a experiência no exterior com seus aspectos culturais e linguísticos. A população considerada foi o universo de acadêmicos e egressos do curso, desde o período de 1998 até 2010. Como critério de inclusão para a caracterização da amostra, estabeleceu-se o seguinte parâmetro: possuir experiência internacional. Sendo que 12 sujeitos possuíam esse requisito e constituíram a amostra. Utilizou-se, como instrumento de coleta de dados, um questionário enviado via endereço eletrônico, composto por 28 perguntas, sendo 16 fechadas e 12 abertas, com o intuito de obter respostas a respeito dos aspectos relacionados a língua estrangeira e a experiência no exterior. Como resultado detectou-se que o domínio de idiomas é uma das habilidades mais importantes para o profissional em questão, e observou-se que esse domínio, bem como o aprendizado cultural, está densamente ligado a experiência no exterior. Constatou-se que todas as acadêmicas e egressas que fizeram parte da pesquisa, avaliaram a experiência, apesar das dificuldades encontradas, como algo positivo para a qualificação do profissional de Secretariado. A conclusão deste estudo apontou para o fato de que o aprimoramento de línguas estrangeiras, aliado a experiência internacional, agrega valor e influência significativamente na empregabilidade desse profissional. Assim sendo, este estudo apresenta um olhar inédito para o referido curso da universidade – Unesc.

Palavras-chave: Experiência internacional. Língua Estrangeira. Secretariado Executivo. Qualificação profissional.

MATOS, Deise Moisés. PROFESSIONAL QUALIFICATION AND FOREIGN LANGUAGE FLUENCY THROUGH INTERNATIONAL EXPERIENCES, 2010. 149 pages. Executive Secretary Course Traineeship Report at UNESCO - *Universidade do Extremo Sul Catarinense*, Criciúma – SC, Brazil.

ABSTRACT

The present research aims at analyzing the international experience impact on executive secretary profession, as a way of linguistic and cultural improvement as well as identifying its implications for professional qualification. Thus, through this investigation, the study brings out the discussion on how experience abroad and foreign language learning can reflect on the performance of students doing the Secretary Executive Course, at UNESCO and, also, the ones who had already completed the course. Therefore, to make this investigation, an analytical, bibliographical, descriptive and empirical research was carried out with a quantitative/qualitative approach. The theoretical presuppositions were related to the executive secretary profession, to foreign language in professionals' everyday life, and to the experience abroad with its cultural and linguistic aspects. The research population was formed by students and egressed students from the course within the period from 1998 to 2010 and the criterion used to be included in the sample was having some international experience. Twelve (12) subjects presented the requisite and they constitute the sample. Data were collected through a questionnaire which was sent to subjects by e-mail, containing 28 questions, 16 closed and 12 open questions, related to foreign language fluency and their experience abroad. Results show that to be fluent in languages is one of the most important skills for the professional in question and also that foreign languages as well as cultural learning are deeply associated with having an experience abroad. According to the subjects' answers, despite difficulties, experience abroad is something positive for executive secretary professional qualification. Moreover, foreign languages improvement together with international experience contribute to add values and influence significantly on the insertion of those professionals into the job market. Thus, this study presents a new focus to be considered at the Executive Secretary Course at UNESCO.

Keywords: International Experience; Foreign Language; Executive Secretary Course; Professional Qualification.

MATOS, Deise Moisés. **CALIFICACIÓN PROFESIONAL Y ADQUISICIÓN DEL DOMÍNIO DE LA LENGUA EXTRANJERA POR MEDIO DE EXPERIENCIAS INTERNACIONALES**, 2010. 149 páginas. Relación de Pasantía del Curso de Secretariado Ejecutivo de la *Universidade do Extremo Sul Catarinense* – Unesc, Criciúma.

RESUMEN

Esta pesquisa tiene como objetivo analizar el impacto de la experiencia internacional de profesionales de secretariado ejecutivo como forma de desarrollarse cultural y lingüísticamente, así como de identificar sus desdoblamientos en la calificación profesional. Buscando desarrollar esta investigación, el estudio busca exponer la discusión de la problemática a respecto de la forma por la cual la experiencia en el exterior, así como también, el aprendizaje de una lengua extranjera, reflejan en la actuación/desempeño de los académicos y graduados del curso de Secretariado Ejecutivo de la *Universidade do Extremo Sul Catarinense* - Unesc. Con esta finalidad, fue realizada una investigación analítica, bibliográfica, descriptiva, empírica, con abordaje cuantitativo y cualitativo. Los principios teóricos fundamentados fueron en relación a la profesión de secretariado, la lengua extranjera en el cotidiano del profesional y la experiencia en el exterior con sus aspectos culturales y lingüísticos. La población considerada fue el universo de los académicos y graduados del curso, desde el período de 1998 a 2010. Como criterio de inclusión para la caracterización de la muestra, se estableció el siguiente parámetro: poseer experiencia internacional. Siendo que 12 sujetos poseían ese requisito y constituyeron la muestra. Fue utilizado como instrumento de colecta de datos, un cuestionario enviado vía correo electrónico, compuesto por 28 preguntas, siendo 16 cerradas y 12 abiertas, a fin de obtener respuestas a respecto de los aspectos relacionados a la lengua extranjera y a la experiencia en el exterior. Como resultado se detectó que el dominio de idiomas es una de las habilidades más importantes para el profesional en cuestión, y se observó que ese dominio, bien como el aprendizaje cultural, está densamente ligado a la experiencia en el exterior. Se constató que todas las académicas y graduadas que participaron en la investigación, evaluaron la experiencia, a pesar de las dificultades encontradas, como algo positivo para la calificación del profesional de Secretariado. La conclusión de este estudio destacó el hecho de que el dominio de las lenguas extranjeras, aliado a la experiencia internacional, agrega valor e influye significativamente en la empleabilidad de ese profesional. Siendo así, este estudio presenta una visión inédita para el referido curso de la universidad - Unesc.

Palabras clave: Experiencia internacional. Lengua Extranjera. Secretariado Ejecutivo. Calificación profesional.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Faixa etária.....	67
Figura 2 – Nível de instrução.....	68
Figura 3 – Tempo de experiência profissional.....	70
Figura 4 – Tempo de atuação na profissão de secretariado.....	71
Figura 5 – Tempo em que atua nessa área.....	73
Figura 6 – Qual (is) idioma (s) você considera que possui domínio?.....	74
Figura 7 – De que forma (s) você se prepara (ou) para obter o domínio desse (s) idioma (s)?.....	75
Figura 8 – Qual a importância que você atribui ao domínio de uma Língua Estrangeira em sua função?.....	76
Figura 9 – Experiência Internacional: Tempo.....	77
Figura 10 – Qual (is) foi/foram o (s) seu (s) objetivo (s) inicial (is) em relação à experiência internacional?.....	79
Figura 11 – De que forma (s) você teve contato com a língua estrangeira no exterior?.....	81
Figura 12 – Em relação à experiência internacional, qual habilidade da língua estrangeira você considera (ou) mais difícil?.....	83
Figura 13 – Qual (is) o (s) aspecto (s) cultural (is) que mais interferiram/interferem na comunicação na língua estrangeira?.....	84
Figura 14 – A Língua estrangeira adquirida/aprofundada com a experiência internacional é utilizada no dia a dia das suas atribuições? Se sim, com que frequência? Em caso de resposta negativa, utiliza-se de outra língua?.....	93
Figura 15 – Caso você utilize a língua estrangeira na sua profissão, em que situações isso ocorre?.....	95

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil do profissional no geral.....	30
Tabela 2 – Perfil do (a) profissional secretário (a).....	30
Tabela 3 – Perfil do (a) profissional secretário (a),.....	31
Tabela 4 – Falar ao telefone em outro idioma.....	39
Tabela 5 – Frases que podem ser úteis ao atendimento telefônico corporativo, sendo uma ligação internacional:.....	41
Tabela 6 – Frases que podem ser úteis ao atendimento telefônico corporativo, sendo uma ligação internacional:	41
Tabela 7 – Código fonético internacional.....	42
Tabela 8 – Guia Salarial.....	43
Tabela 9 – Diferenças salariais (inglês).....	45
Tabela 10 – Diferenças salariais (espanhol).....	46
Tabela 11 – Percentuais por nível de fluência do idioma inglês.....	46
Tabela 12 – Dicas.....	58
Tabela 13 – Faixa etária.....	67
Tabela 14 – Nível de instrução.....	68
Tabela 15 – Tempo de experiência profissional.....	70
Tabela 16 – Tempo de atuação na profissão de secretariado.....	71
Tabela 17 – Área de atuação atual.....	72
Tabela 18 – Tempo em que atua nessa área.....	73
Tabela 19 – Qual (is) idioma (s) você considera que possui domínio?.....	74
Tabela 20 – De que forma (s) você se prepara (ou) para obter o domínio desse (s) idioma (s)?.....	75
Tabela 21 – Qual a importância que você atribui ao domínio de uma Língua Estrangeira em sua função?.....	76
Tabela 22 – Tempo.....	77
Tabela 23 – País (es).....	78
Tabela 24 – Qual (is) foi/foram o (s) seu (s) objetivo (s) inicial (is) em relação à experiência internacional?.....	79
Tabela 25 – De que forma (s) você teve contato com a língua estrangeira no exterior?	81

Tabela 26 – Em relação à experiência internacional, qual habilidade da língua estrangeira você considera (ou) mais difícil?	83
Tabela 27 – Qual (is) o (s) aspecto (s) cultural (is) que mais interferiram/interferem na comunicação na língua estrangeira?	84
Tabela 28 – A Língua estrangeira adquirida/aprofundada com a experiência internacional é utilizada no dia a dia das suas atribuições? Se sim, com que frequência? Em caso de resposta negativa, utiliza-se de outra língua?.....	93
Tabela 29 – Caso você utilize a língua estrangeira na sua profissão, em que situações isso ocorre?.....	95
Tabela 30 – Que acréscimo no seu currículo você considera mais importante a partir da experiência internacional?.....	98

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMREC – Associação dos Municípios da Região Carbonífera

ACIC – Associação Empresarial de Criciúma

E1 – Entrevistada 1

FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários

LA – Língua Alvo

LE – Língua Estrangeira

LI – Língua Inglesa

LM – Língua Materna

MBA – *Master in Business Administration*

MERCOSUL – Mercado Comum do Sul

SL – Segunda Língua

UNESC – Universidade do Extremo Sul Catarinense

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 Título.....	16
1.2 Situação problema	16
1.3 Objetivos.....	16
1.3.1 Objetivo geral	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificativa	17
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	20
2.1 Secretariado: do Passado ao Presente	20
2.1.1 Origem da profissão.....	20
2.1.2 Inserção da Mulher no Mercado de Trabalho	22
2.1.3 Origem do Termo e Conceito.....	24
2.1.4 O desenvolvimento da profissão no Brasil	25
2.1.5 Histórico e conquistas	27
2.1.6 Mudanças e Perfil	28
2.1.7 O papel atual do (a) Secretário (a) Executivo (a)	32
2.2 A língua estrangeira no cotidiano do profissional	34
2.2.1 Tabela mundial para soletrar ao telefone	41
2.2.2 O domínio da Língua Estrangeira e valorização profissional	43
2.2.3 Aspectos culturais em questão	47
2.3 Experiência Internacional: aspectos culturais e linguísticos	49
2.3.1 Experiência internacional e o aprendizado/aprimoramento do idioma.....	53
2.3.2 Convivência com nativos	55
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	60
3.1 Classificação da pesquisa.....	60
3.2 População.....	62
3.3 Amostra	63
3.4 Instrumento de coleta de dados	63
3.5 Análise e interpretação dos dados.....	65
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS.....	66
4.1 Dados pessoais	67
4.1.1 Tabela 13 – Faixa etária	67
4.2 Nível de instrução.....	68
4.2.1 Tabela 14 – Nível de instrução	68
4.3 Atuação profissional	70
4.3.1 Tabela 15 – Tempo de experiência profissional.....	70
4.3.2 Tabela 16 – Tempo de atuação na profissão de secretariado	71
4.3.3 Tabela 17 – Área de atuação atual.....	72
4.3.4 Tabela 18 – Tempo em que atua nessa área	73
4.4 Língua estrangeira	74
4.4.1 Tabela 19 – Qual (is) idioma (s) você considera que possui domínio?.....	74
4.4.2 Tabela 20 – De que forma (s) você se prepara (ou) para obter o domínio desse (s) idioma (s)?	75
4.4.3 Tabela 21 – Qual a importância que você atribui ao domínio de uma Língua Estrangeira em sua função?.....	76
4.5 Experiência internacional	77
4.5.1 Tabela 22 – Tempo	77
4.5.2 Tabela 23 – País (es).....	78
4.5.3 Tabela 24 – Qual (is) foi/foram o (s) seu (s) objetivo (s) inicial (is) em relação à experiência internacional?.....	79
4.6 Aspectos sobre a língua estrangeira e a experiência no exterior	80
4.6.1 Como você se preparou para essa experiência internacional em relação ao idioma do país para o qual viajou?.....	80

4.6.2 Tabela 25 – De que forma (s) você teve contato com a língua estrangeira no exterior? ...	81
4.6.3 Tabela 26 – Em relação à experiência internacional, qual habilidade da língua estrangeira você considera (ou) mais difícil?.....	83
4.6.4 Tabela 27 – Qual (is) o (s) aspecto (s) cultural (is) que mais interferiram/interferem na comunicação na língua estrangeira?	84
4.6.5 Na sua experiência internacional você costumava conviver com brasileiros ou somente com nativos? Explique:	86
4.6.6 Quais foram/são as dificuldades encontradas em relação à experiência internacional e ao aprendizado/uso da língua alvo no exterior?.....	87
4.6.7 Como foi lidar com a cultura de outro país? Aponte diferenças e similaridades com o seu país de origem.	88
4.6.8 Qual foi o enriquecimento cultural com a experiência no exterior? Exemplifique:	90
4.6.9. De que forma você se mantém atualizado em relação ao idioma estrangeiro adquirido/aprofundado com a experiência internacional?	92
4.6.10 Tabela 28 – A Língua estrangeira adquirida/aprofundada com a experiência internacional é utilizada no dia a dia das suas atribuições? Se sim, com que frequência? Em caso de resposta negativa, utiliza-se de outra língua?	93
4.6.11 Tabela 29 – Caso você utilize a língua estrangeira na sua profissão, em que situações isso ocorre?.....	95
4.6.12 Você obteve ascensão profissional depois da experiência internacional? Justifique sua resposta.	97
4.6.13 Tabela 30 – Que acréscimo no seu currículo você considera mais importante a partir da experiência internacional?	98
4.6.14 A experiência internacional influencia (ou) na hora da contratação? Por quê?	99
4.6.15 Você considera importante para a formação e a qualificação de um profissional (acadêmico ou egresso) de Secretariado a realização de uma experiência internacional? Por quê?	100
4.6.16 Se a universidade oferecesse a possibilidade de um intercâmbio, você faria? Por quê? Justifique sua resposta.	102
4.7 Análise geral da pesquisa	103
5 CONCLUSÃO	111
REFERÊNCIAS	114
APÊNDICE	119
ANEXO	130

1 INTRODUÇÃO

O tema desenvolvido nesta pesquisa refere-se à busca de alguns aspectos relacionados à experiência internacional, assim como o aprendizado de idiomas com desdobramentos para a profissão de Secretariado Executivo. A pesquisa tem como foco principal analisar a qualificação profissional e aquisição da fluência da língua estrangeira por meio de experiências internacionais com acadêmicos e egressos pertencentes ao curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – Unesc.

Buscando desenvolver essa investigação, a presente pesquisa visa expor a discussão da problemática associada ao estudo a respeito da forma pela qual a experiência internacional, bem como o aprendizado de uma língua estrangeira, reflete na atuação/desempenho dos referidos acadêmicos.

O curso de Secretariado Executivo é o único curso da universidade a habilitar profissionais em duas línguas estrangeiras, além do aprofundamento na língua portuguesa, concluindo-se, portanto, que o aprendizado de línguas nesta profissão é imprescindível, já que os mercados atuais demandam profissionais mais bem qualificados, com conhecimentos amplos para desempenhar suas funções, diferentemente de antes onde o conhecimento era limitado.

Neste contexto, inclui-se o aprendizado de outros idiomas como agente de inclusão de conhecimentos culturais e linguísticos. Assume-se a experiência no exterior como uma oportunidade que proporciona tanto o aprendizado de um idioma em um curto período de tempo, como também o conhecimento de outra cultura.

Visto a importância do tema, o estudo busca discorrer sobre a importância do profissional nas empresas, bem como a relevância do domínio da língua estrangeira, apontando para a necessidade urgente de aperfeiçoamento em pelo menos um idioma para destacar-se no competitivo mercado de trabalho.

Dessa forma, esta pesquisa tem como objetivo principal verificar os benefícios da experiência internacional. Inicialmente é caracterizado o Relatório de Estágio descrevendo o problema, os objetivos do estudo e a justificativa para elaboração da pesquisa.

Em seguida, é abordada a fundamentação teórica sobre o histórico do profissional de Secretariado Executivo, a língua estrangeira no cotidiano do

profissional, incluindo também a experiência internacional com seus aspectos culturais e linguísticos. Assim como outros tópicos considerados importantes relacionados a eles.

Na sequência, apresentam-se a classificação da metodologia da pesquisa, descrição da população e amostragem, abordagem metodológica adotada, instrumento de coleta de dados, apresentação dos resultados obtidos e a análise geral da pesquisa.

Por fim, segue a conclusão a respeito do estudo realizado.

Vale ressaltar, que este estudo visa identificar como os acadêmicos e graduados em Secretariado Executivo estão qualificando-se cultural e linguisticamente por meio de experiências no exterior para a permanência no mercado de trabalho. A pesquisa formulada partilha experiências e conhecimentos, proporciona respostas, e o que é de fundamental importância, conduz a uma reflexão acerca das novas tendências do mundo organizacional.

1.1 Título

Qualificação profissional e aquisição da fluência da língua estrangeira por meio de experiências internacionais.

1.2 Situação problema

De que forma a experiência internacional bem como o aprendizado de uma LE reflete na atuação/desempenho dos acadêmicos e egressos no curso de Secretariado Executivo da Unesc?

1.3 Objetivos

Os objetivos transmitem uma visão completa a respeito do trabalho abordado, mostrando claramente a natureza do estudo e as metas a serem atingidas com a sua elaboração. Eles podem ser classificados em: Geral e Específicos.

1.3.1 Objetivo geral

Analisar o impacto da experiência no exterior do profissional de secretariado executivo como fonte de conhecimento e como forma de aprimoramento cultural e linguístico de uma LE, bem como identificar seus desdobramentos na qualificação profissional para o mercado de trabalho.

1.3.2 Objetivos específicos

Visando o atendimento do objetivo geral foram investigadas as seguintes premissas:

- Verificar dificuldades encontradas pelos profissionais em relação à experiência e o aprendizado de uma língua alvo no exterior;
- Identificar os objetivos dos profissionais em relação à experiência internacional e o aprendizado de uma segunda língua;
- Constatar de que forma as Secretárias Executivas tiveram *input* na língua estrangeira, seja por cursos específicos ou experiências dentro da própria comunidade no exterior;
- Identificar quais aspectos culturais, como gírias locais e expressões, mais atuam sobre a interação e comunicação em língua estrangeira;
- Pesquisar a contribuição da experiência internacional dentro da profissão de secretariado e da carreira profissional;
- Buscar diferenças e similaridades entre as experiências dos sujeitos da pesquisa.

1.4 Justificativa

Busca-se, por meio desta pesquisa, conduzir os leitores, sejam acadêmicos, professores, examinadores e egressos, a uma instigante jornada a respeito da profissão de secretariado. Considerando que a escolha do tema surgiu a partir da inserção da pesquisadora no curso como acadêmica; e da necessidade de investigar o processo de qualificação profissional e aprendizagem de uma LE por

meio de experiências internacionais.

Influenciaram também na escolha dessa pesquisa o fato de se tratar do único curso da universidade Unesc que habilita profissionais em duas LEs sendo elas: o inglês e o espanhol, além do aprofundamento da língua portuguesa, mostrando a importância do aprendizado de línguas nessa profissão. Ainda, segundo o Departamento de Estágio da universidade em questão, a procura por parte das empresas de profissionais de secretariado que tenham domínio em mais de uma língua é constante, indicando, portanto, que a fluência em idiomas é uma das mais importantes atribuições que uma secretária deve possuir para ser bem sucedida em sua carreira profissional, na região sul de Santa Catarina.

No curso de Secretariado Executivo da Unesc, após levantamento/análise dos Relatórios de Estágio, verificou-se a existência de algumas pesquisas baseadas no processo do estudo e uso da LE, em especial do inglês, como a de Dayana Rodrigues de Lima (2008) que se intitula, *O Profissional de Secretariado Executivo e a Língua Inglesa*, cujo objetivo foi verificar a importância da língua inglesa no cotidiano da profissional de Secretariado Executivo do município de Criciúma e região. Vale citar também o Relatório de Estágio de Vanessa Morona Dias (2009), que se intitula *O uso efetivo da Língua Estrangeira – Inglês e Espanhol – pelos profissionais que atuam na área secretarial das empresas exportadoras associadas à ACIC* (Associação Empresarial de Criciúma), que objetivou identificar o uso efetivo do inglês e do espanhol pelos profissionais que atuam na área secretarial das empresas exportadoras associadas à ACIC na região da AMREC (Associação dos Municípios da Região Carbonífera). E por último, o Relatório de Estágio de Eva Joice Piuco (2009) cuja pesquisa bibliográfica intitulada *O estudo e o uso da Língua Inglesa: um olhar sobre as expectativas e objetivos dos acadêmicos de Secretariado Executivo*, objetivou verificar as expectativas e objetivos de dois grupos de acadêmicos da 2ª e 8ª fase, sobre o estudo da Língua Inglesa no Curso de Secretariado Executivo na Universidade do Extremo Sul Catarinense.

No entanto, de acordo com o levantamento, o curso desde a sua implantação em 1998 até o período de 2010, não agregou pesquisas cuja finalidade fosse identificar a importância da experiência internacional como forma de aprendizado/domínio de um idioma, bem como de qualificar-se profissionalmente. Sendo assim, esta pesquisa se justifica pela importância do profissional para as empresas da região, bem como pela relevância do domínio da LE para esses

profissionais da área.

O panorama para o profissional de secretariado executivo aponta para a necessidade urgente de aperfeiçoamento em pelo menos um idioma, destacando-se principalmente a experiência internacional, a qual agrega conhecimento tanto cultural quanto linguístico para o profissional. Deve-se ainda levar em conta os possíveis desdobramentos desta pesquisa para os acadêmicos, egressos, e professores do curso de Secretariado Executivo da Unesc no sentido da busca por experiências internacionais como um diferencial para o referido curso da universidade.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, apresenta-se a fundamentação teórica, que limita-se à demonstração dos principais conceitos teóricos necessários ao desenvolvimento deste estudo.

2.1 Secretariado: do Passado ao Presente

Para fazer uma retrospectiva da profissão de Secretariado e contextualizá-la atualmente, serão abordados a seguir tópicos relacionados à profissão, buscando enfatizar os pontos mais marcantes dessa trajetória, sob esta perspectiva, faz-se necessário num primeiro momento, apresentar os aspectos relacionados à origem e conceito, dando destaque em seguida ao desenvolvimento e conquistas obtidas, além de ressaltar as mudanças ocorridas no perfil do profissional e desta forma compreender seu papel dentro das organizações nos dias de hoje.

2.1.1 Origem da profissão

As profissões em geral têm seu princípio em um passado longínquo. As explicações e o porquê de certas características continuarem com o passar do tempo são o que os estudiosos da história do mundo tentam descobrir.

De acordo com Ribeiro (2002), não é possível indicar com exatidão uma data para a origem da profissão do Secretário, e sim somente o período da história em que isso aconteceu. No entanto, de acordo com a estimativa de Natalense (1998) esse fato deve ter ocorrido há 5000 a.C. no Egito.

Para Sabino e Rocha (2004) o surgimento da profissão de Secretariado remonta, à Dinastia Macedônica, no período em que Alexandre Magno, (356 a.C. – 323 a.C.), aluno de Aristóteles e Imperador da Macedônia, passou a reinar. Ainda conforme os autores, Alexandre Magno tinha a sua volta secretários nas batalhas para suas conquistas de territórios, eles o serviam tanto na constituição de seus exércitos, fazendo a defesa dos interesses de seu Imperador, quanto nos registros dos fatos ou atos por escrito das grandes obras do conquistador macedônico. Assim, o destino do Secretariado seguiu pelo próspero caminho da cultura, pois para que

esses registros históricos pudessem ser feitos, os secretários precisavam dominar a escrita.

Para os autores faz-se necessário citar esse histórico para que possa ser verificada a proximidade que os secretários tinham com os grandes líderes desde a antiguidade.

Sob o ponto de vista de Azevedo e Costa (2002), os primeiros registros da profissão de secretário (a) datam da época dos faraós, a qual era desempenhada em sua origem somente por profissionais do sexo masculino, na figura dos escribas. Os quais, em conformidade com Ribeiro (2002), eram pessoas incumbidas de todos os registros das ocorrências de um povo. Natalense (1995), também afirma que se encontra menção aos escribas em diversas civilizações antigas (egípcia, mesopotâmica, síria, judaica, cristã).

Segundo Ribeiro (2002) é possível observar por meio de pesquisa histórica de Natalense (1998, p. 04) que o escriba era o “antepassado” do secretário, profissional que, em tempos distantes, fazia o que hoje se assemelha à função secretarial.

Conforme Natalense (1995, p. 303), no citado livro de Henri-Irenée Marrou, o escriba era descrito como “[...] o homem que domina a escrita, faz as contas, classifica os arquivos, redige as ordens, aquele que é capaz de recebê-las por escrito e que, por conseguinte, é naturalmente encarregado de sua execução”.

A partir dessas citações pode-se observar que, apesar de serem diferentes umas das outras com relação aos fatos históricos sobre a origem da profissão de Secretariado, elas apresentam um ponto em comum, de que os escribas foram os primeiros secretários da história.

Por tratar-se de profissão especializada, o escriba – que poderíamos, historicamente, chamar de primeiro secretário, constituiu uma classe muito importante da Era Egípcia, usufruindo com exclusividade da oportunidade de carreira no serviço público, ou ainda, como administrador de propriedades, já que tinha amplos conhecimentos em matemática, contabilidade, processos administrativos gerais, e até mesmo em áreas mais específicas como agrimensura, mecânica e desenho arquitetônico. [...]. Pela diversidade de conhecimentos, tal profissão poderia honrar a origem de muitas outras da atualidade, mas uma das práticas dos Escribas define-se como, particularmente, ligada ao Secretariado: a assessoria direta de seu superior, principalmente na escrita. (SABINO E ROCHA, 2004, p. 04-05)

E foi assim que a história do Secretariado foi sedimentada, nesta nova sociedade cultural, sob a denominação de Escribas, trabalhadores com grande valor e requisitados. A valorização de várias aptidões e domínio excelente da literatura, do idioma e da história de seu país foram às características impostas a esses assessores de Imperadores, Filósofos, Reis e líderes. Características, que mais adiante, fariam parte do perfil do profissional de Secretariado (SABINO E ROCHA, 2004).

Ao decorrer dos anos, foram feitas diversas citações a respeito dos secretários por filósofos e escritores, dentre elas, uma das obras que se destacou foi a de Niccolò Machiavelli (1469-1527), O Príncipe. O conselheiro e escritor florentino, no ano de 1513, escreveu esse clássico do pensamento político que tem a intenção de ser um manual do bem-governar. Há em especial um capítulo (XXII) que recebeu o título: “Dos secretários que os Príncipes têm junto a si” no qual Machiavelli faz referência aos secretários de governo: “E a primeira conjectura que se faz da inteligência de um senhor, resulta da observação dos homens que o cercam; quando são capazes e fiéis, sempre se pode reputá-lo sábio, porque soube reconhecê-los competentes e conservá-los...”. Observa-se aqui a relevância que era dada a fidelidade dos secretários de líderes (SABINO E ROCHA, 2004, p.6).

Ainda conforme os autores, no ano de 1714, foi construído, somente em projeto, por Henry Mills, um aparelho com características que se assemelhavam ao que mais a tarde seria a máquina de escrever, o principal instrumento de trabalho do Secretário.

E assim a profissão foi obtendo seu espaço nas organizações sociais, sejam elas, comerciais, políticas ou sociais; da escrita das penas nos papiros dos Escribas, do recurso da máquina de datilografar que otimizou seu trabalho, até a sua integração atual na era digital.

2.1.2 Inserção da Mulher no Mercado de Trabalho

Ao contrário de outras profissões, em que havia uma configuração majoritariamente feminina desde seu princípio, o Secretariado surgiu de uma configuração eminentemente masculina, e repentinamente, passou a ter predomínio feminino, permanecendo o domínio das mulheres nesse campo até os dias de hoje.

Fatos históricos confirmam que a necessidade da profissão de secretário voltou a aparecer na Revolução Comercial e no mercantilismo. A primeira fase da Revolução Industrial ocorrida na Inglaterra, a partir de 1760, representou o desenvolvimento dos maquinários nas indústrias, assim criaram-se as bases para a sociedade industrial e também para a estrutura empresarial que é conhecida atualmente. Foi com essa nova estrutura empresarial, que passou a existir com a Revolução Industrial, que se consolidou o papel da secretária, já que se exigia funções como assessoria administrativa (NATALENSE, 1995).

Conforme registros, a tentativa do ingresso formal de uma mulher para a profissão de secretária deu-se por um tenente e espectador da Revolução Francesa que se tornou o líder pioneiro da admissão de uma mulher como sua secretária: Napoleão Bonaparte.

Em 1812, Napoleão Bonaparte, já como General do Exército Francês, reuniu 675.000 homens para invadir a Rússia. Entre os seus assessores diretos Napoleão valeu-se de uma secretária (cujo nome a história não registra) para escrever sobre seus feitos. No entanto, a idéia de manter uma secretária particular para Napoleão não agradou sua esposa Josefina, levando o grande General a contratar, em 1816, o secretário particular Jean-François Champollion, considerado grande gênio lingüístico e decifrador de hieróglifos. (SABINO E ROCHA, 2004, p. 07)

Napoleão Bonaparte faleceu em 1821, após muitos anos de sua morte houve outra tentativa da mulher em assumir o cargo como secretária. Isso aconteceu em 1867, durante a segunda fase da Revolução Industrial, quando o inventor Christopher Sholes criou o chamado Typewriter, um tipo de máquina que viria a se tornar um instrumento essencial para as atribuições dos secretários. O invento foi testado pela filha de Sholes, chamada Lilian. Ela foi a primeira mulher a usar diante do público uma máquina de escrever¹. No ano de 1873, uma indústria denominada Remington começou a fabricar essa máquina em grande quantidade (SABINO E ROCHA, 2004).

Como se pode observar foi com a Revolução Industrial que a função de secretário (a) voltou a se consolidar, mas foi somente após as duas Grandes Guerras Mundiais (a primeira de 1914 a 1918; a segunda de 1939 a 1945) que

¹ “Um fato histórico confirma o reconhecimento da profissão como restrita às mulheres: em homenagem ao centenário de nascimento de Lilian Sholes (primeira datilógrafa), as indústrias fabricantes de máquinas de escrever organizaram em 1950 o primeiro concurso de datilógrafos (uma das inúmeras denominações que o Secretariado ganharia ao longo da sua história). Dada a presença maciça de mulheres ao concurso realizado em 30 de setembro, instaurou-se o Dia da Secretária”. (SABINO E ROCHA, 2004, p. 08)

houve o surgimento da figura feminina bastante atuante na área secretarial, inicialmente na Europa e Estados Unidos. Isso, evidentemente, aconteceu para suprir a escassez da mão-de-obra masculina que havia sido direcionada aos campos de batalhas (AZEVEDO E COSTA, 2002).

Vale ressaltar por fim três pontos observados por Natalense (1995) como resumo da história do desenvolvimento da profissão de Secretariado:

- A profissão foi predominantemente masculina da Idade Antiga até o começo do século XX. No século XIX e até a primeira década do século XX, pode-se até localizar determinadas referências de mulheres que desempenhavam a profissão. No entanto, as referências apresentadas são ocasionais e demonstram somente que a mulher começa a ter consciência da necessidade de participar da sociedade industrial;
- A profissão tornou-se predominantemente feminina a partir da década de 30 e segue até os dias atuais;
- Nos últimos cinco anos, o interesse masculino pela profissão de Secretariado tem despertado. Nos dias de hoje, aproximadamente 10% dos profissionais que ocupam a área, são homens. O fato de isto estar ocorrendo pode se dever a própria regulamentação da profissão e a valorização que vem conquistando nos últimos anos.

2.1.3 Origem do Termo e Conceito

A palavra secretário, conforme Ribeiro (2002) originou-se do latim, onde se encontra, a princípio, as palavras: *Secretum* que significa lugar retirado, retido, solidão, audiência; encontra-se também *Secreta* que tem o significado de particular, segredo, mistério. Nessa mesma língua tem-se o vocábulo *Secretarium*, que quer dizer lugar retirado, conselho privado.

Com o passar do tempo, por sua vez, ocorreram mudanças tanto no significado quanto na grafia de tais palavras, chegando-se assim, aos dois gêneros: Secretária e Secretário.

A profissão de Secretariado foi assumindo diferentes nomenclaturas e segundo a pesquisa apontada na página do site da Federação Nacional das

Secretárias e Secretários (FENASSEC) existe uma listagem com aproximadamente 500 nomenclaturas pelas quais uma secretária ou secretário pode estar registrado em sua carteira de trabalho.

O conceito de Secretário (a), no decorrer dos anos, foi se ampliando. Em 1947, o primeiro dicionário de Merriam-Webster faz a seguinte definição:

“Secretário: uma pessoa empregada por um corpo público, ou por uma companhia ou por um indivíduo, cabe a ela escrever ordens, cartas e registros, documentos públicos ou privados. Assim corpos de legislativo têm secretários, cujo negócio é registrar todas suas leis e resolução; um trabalhador, cujo ofício é administrar os negócios de um departamento particular ou de governo, como o secretário de Estado....” (SABINO E ROCHA, 2004, p. 9)

Atualmente o Secretário (a) é definido por associações internacionais como um profissional administrativo que têm:

[...] domínio de habilidades de escritório, demonstra a habilidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa de exercícios e julgamento, e toma decisões dentro do âmbito de autoridade. (SABINO E ROCHA, 2004, p. 94)

A partir dessas novas características que vão surgindo passa-se a exigir, dos profissionais que ocupam cargos como esses, capacidade de flexibilidade, comprometimento e competência nas atividades que estão desenvolvendo, para que assim possam contribuir com a organização para a qual trabalham.

2.1.4 O desenvolvimento da profissão no Brasil

Segundo a visão de Natalense (1989, p. 07 apud SALÁ, 2008, p.05): “o desenvolvimento da profissão de secretariado no Brasil acompanha exatamente o desenvolvimento gerencial, revelando as características empresariais de cada década”.

Baseado nas idéias de Ribeiro (2002) será descrito a seguir uma breve retrospectiva sobre o desenvolvimento da profissão de Secretariado no Brasil:

A década de 1950: No Brasil, a atuação da mulher na profissão de secretária surge, com maior destaque, a partir da década de 50, ocasião em que houve a chegada das multinacionais, realizando algumas técnicas secretariais, assim como: taquigrafia, datilografia, atendimento telefônico e organização de arquivos (Anexo 1). Nessa mesma época, conforme Azevedo e Costa (2002) foi implantado cursos

voltados para a área, como exemplo pode-se citar: técnico em secretariado e datilografia.

A década de 1960: Com o treinamento gerencial, no fim da década de 60, os executivos começaram a requerer uma nova postura de assessoria. Assim, deu-se início aos treinamentos específicos para secretários.

Dessa forma, faz-se necessário citar um fato marcante no histórico da profissão de Secretariado. A criação no Brasil, no ano de 1969, do primeiro curso de nível superior em Secretariado Executivo, na Universidade Federal da Bahia, em Salvador, porém este só obteve reconhecimento no ano de 1998, por meio do Parecer 331/98 – DOU 24/8/98, (conforme informações extraídas do site da FENASSEC), e a primeira Universidade a ter seu curso superior reconhecido no país foi a Universidade Federal de Pernambuco, que data 1970 como o ano de sua criação e em 1978 obteve-se seu reconhecimento, por meio do Decreto no. 82.166, publicado no Diário Oficial da União do dia 25/08/1978. Sobre o assunto, Ribeiro (2002) também ressalta que a Faculdade Anhembí-Morumbi, no estado de São Paulo, atualmente Universidade, foi a primeira a formar Secretários Executivos.²

A década de 1970: Na década 70, mudanças expressivas acontecem na profissão. O profissional começa a fazer parte de uma equipe gerencial, participando de programas de desenvolvimento mais elaborados.

A década de 1980: Nos anos 80 a categoria conseguiu, por meio de muita luta, a Regulamentação da Profissão. No ano de 1988 foi criada a FENASSEC (Federação Nacional de Secretárias e Secretários), em Curitiba, Paraná. E em 07/07/1989, foi publicado o Código de Ética Profissional, criado pela União dos Sindicatos³.

A década de 1990: A década de 90 ficou marcada pela mudança na maneira de se trabalhar nos escritórios, isso ocorreu devido aos avanços da tecnologia, já que as empresas começaram a ir em busca, de maneira intensa, da qualidade total e passaram a valorizar seus clientes. Foi atribuída a estes profissionais mais autonomia na execução de tarefas, modificações que se devem principalmente a introdução da reengenharia, que fez uma nova definição do papel dos secretários. Essa década destacou-se por presenciar um dos melhores momentos da profissão.

² A formação acadêmica para o profissional de Secretariado Executivo é considerada obrigatória, tanto por ser uma exigência legal, através das Leis de Regulamentação da Profissão, quanto por ser o único meio de assegurar o exercício supremo da profissão.

A década de 2000: Nos anos 2000, passou-se a demandar desses profissionais que sejam assessores, empreendedores, executantes de várias funções e que tenham uma visão holística.

No momento em que tal postura é exigida na profissão observa-se, uma vez mais, a presença masculina exercendo-a.

A partir dessas séries de acontecimentos decorridos durante os períodos citados, verificou-se que a profissão de Secretariado vem acompanhando as mudanças ocorridas no cenário organizacional, desde a atuação da mulher como secretária a qual se limitava a execução de algumas técnicas secretariais básicas, passando pela busca de aperfeiçoamento por meio de cursos superiores e treinamentos para desempenhá-la eficientemente, da luta pela consolidação e reconhecimento da profissão, até a participação ativa nos resultados empresariais, tornando-se ao longo do tempo um profissional multifuncional e polivalente, que atende vários executivos ao mesmo tempo, tendo habilidade e capacidade para assumir responsabilidades sem a supervisão direta do gestor.

2.1.5 Histórico e conquistas

Para Garcia e D'Elia (2005, p. 9): “A história secretarial brasileira é feita de muitas conquistas: são mais de 30 anos de organização de profissionais conscientes, entusiastas e comprometidos com crescimento, qualificação, organização e valorização da profissão”.

Ainda conforme as autoras, em meio a diversos marcos que constituem o trajeto secretarial brasileiro, enfatizam-se:

- Lei de Regulamentação da Profissão

A profissão de Secretária é regulamentada pela Lei 7377, de 30/09/85, complementada pela Lei 9261, de 11/01/96. A referida Lei determina o profissional de Secretariado Executivo e o Técnico em Secretariado e suas principais atribuições (Anexo 2).

Além do Brasil, somente a Espanha possui a regulamentação profissional.

³ Esses marcos que constituem o trajeto da história secretarial no Brasil serão especificados em um tópico dedicado a este assunto mais adiante, na qual serão mencionadas as conquistas obtidas por este profissional.

- Código de Ética

O Código de Ética Profissional foi publicado no Diário Oficial da União em 7 de julho de 1989 (Anexo 3).

O Código de Ética do Profissional de Secretariado serve como uma ferramenta básica para conduzir corretamente o desempenho desses profissionais.

Além do Brasil, a Espanha, os Estados Unidos e a África do Sul, são os países cujo Código de Ética é destinado exclusivamente para a profissão.

- Organização em Sindicatos Estatuais

A Federação Nacional das Secretárias e Secretários (Fenassec) que foi criada em 31/08/1988, em Curitiba – Paraná informa que atualmente é composta por: “vinte e oito sindicatos, trabalhando em conjunto dentro de uma mesma linha de ação e com os mesmos objetivos”, dados atualizados, conforme site da Fenassec, acessado em 06 de junho de 2010 (GARCIA e D’ELIA, 2005, p. 9).

2.1.6 Mudanças e Perfil

Em poucos anos, uma carreira profissional pode modificar-se de modo que um conjunto desmedido de novas atividades seja acrescentado ao novo perfil. Isso ocorre porque os perfis profissionais se transformam constantemente. A carreira de Secretariado vive essa mudança.

Há até pouco tempo, era considerado eficiente um secretário que apenas anotasse recados, datilografasse documentos, servisse cafezinho e atendesse telefonemas. Atualmente este perfil foi deixado para trás, e o profissional passou a exercer um papel fundamental no mercado de trabalho, desempenhando funções como: assessoramento a executivos, interação com clientes e funcionários, preparação e participação de reuniões, tomada de decisões, solução de problemas, administração de conflitos, organização de eventos, amplo uso da informática, gerenciamento de compromissos profissionais e pessoais do chefe, assim como outros encargos que os completam.

Por meio disso é possível verificar que aquele profissional considerado somente executor de ordens, ao qual bastava apenas características como:

simpatia, elegância, educação e uma boa aparência concedeu lugar a um profissional executivo que possui conhecimento da relevância de sua função dentro da organização. Em consequência, ampliaram-se as responsabilidades, aparecendo assim à necessidade de aperfeiçoamento constante com propósito de acompanhar as transformações do mercado e da empresa (VEIGA, 2007).

Para isso o profissional necessita de uma formação que compreenda saberes, nos quais envolvam conhecimentos técnicos, científicos, políticos, sociais e administrativos, além de aspectos éticos.

Conforme Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2003, p. 9), na proposta de diretrizes curriculares, cuja síntese foi feita por Carvalho e Andrade (1999), o profissional de Secretariado Executivo deve estar preparado para desempenhar o seu novo papel dentro das empresas:

[...] assessorando staffs, gerenciando setores e pessoas, gerindo fluxo de informação, utilizando novas tecnologias, inovando, enfrentando mudanças culturais, econômicas, políticas, sociais e profissionais, com sensibilidade e lucidez para diagnosticar conflitos e resistência a mudanças, com visão empreendedora, capaz de promover novos conhecimentos e provocar mudanças, trabalhando com competência e discrição.

Para se encaixar nesse novo perfil, exige-se que esse profissional possua conhecimentos e habilidades em diversas áreas, assim como:

[...] administração, economia, contabilidade, finanças, *marketing*, matemática financeira, legislação, recursos humanos, domínio da língua portuguesa, domínio de idiomas inglês e espanhol – por influência do Mercosul -, tecnologia da informática, cultura geral, além de todas as técnicas profissionais necessárias para a execução do seu trabalho. (AZEVEDO E COSTA, 2002, p. 145)

Dentre as habilidades necessárias para os que exercerão essa profissão, destacam-se: iniciativa, firmeza de caráter, bom senso, competência, dinamismo, criatividade, facilidade de comunicação e outro requisito que é de vital importância, conhecimentos gerais da atualidade, já que estarão à frente de trabalhos de grande responsabilidade e para os quais poderão estar levando mudanças de extrema relevância.

Essas e outras habilidades são mencionadas nas tabelas a seguir pelas autoras Garcia e D'Elia (2005), na qual retratam a evolução do perfil do profissional de Secretariado, mostrando a transformação ocorrida em relação ao passado e as expectativas quanto ao perfil do profissional para o futuro.

Tabela 1 – Perfil do profissional no geral

Década de 70	Década de 80	Década de 90	Século XXI
A experiência é a ferramenta usada no comando.	O grau de escolaridade é sua ferramenta de comando.	Sua performance é sua ferramenta de comando.	O profissional e sua equipe são a ferramenta do sucesso dele e de outros.
Acomodado.	Confiante.	Curioso.	Estudioso.
Dependente.	Político.	Independente.	Tem visão global das coisas.
Resiste às mudanças.	Ajusta-se às mudanças.	Gera mudanças.	Lidera mudanças.
Carreirista.	Procura ser cooperador.	Facilitador.	Criativo.
Seu salário é determinado pela empresa.	Seu salário é negociado pela empresa.	Seu salário é conquistado pela importância do seu trabalho.	Seu salário é conquistado pelo resultado de seu trabalho, bem como de sua equipe.
Seu conhecimento é fruto da experiência profissional.	Seu conhecimento é baseado na teoria acadêmica.	Seu conhecimento é fruto da aplicação prática da teoria.	Seu conhecimento é fruto do aprendizado contínuo.

Fonte: Garcia; D'Elia, 2005, p. 24.

Tabela 2 – Perfil do (a) profissional secretário (a)

Como era	Como fica
Digitação.	Coordenação do sistema de informação com o uso de rotinas automatizadas (editores de texto, agendas, telefone e banco de dados).
Envio e recebimento de correspondências.	Coordenação do fluxo de papéis no departamento e triagem, bem como decisões sobre assuntos de rotina.
Provisão, para o departamento, de material necessário à realização da rotina administrativa.	Coordenação de compras, cotação de preços com fornecedores alternativos e administração de custos do departamento.

Como era	Como fica
Organização de reuniões.	Sistemas integrados (rede) fazem esse trabalho. A secretária programa os equipamentos, organiza a infra-estrutura e participa de muitas delas.
Atendimento ao telefone.	Atendimento global ao cliente, secretária como <i>ombudsman</i> , o que vai exigir maior conhecimento da empresa e de seus clientes.
Manutenção de arquivos.	Organização do sistema de dados e informações em arquivos manuais e eletrônicos.

Fonte: Garcia; D'Elia, 2005, p. 25.

Tabela 3 – Perfil do (a) profissional secretário (a)

Ontem	Hoje	Futuro
Formação dispersiva, autodidatismo.	Existência de cursos específicos para formação.	Amadurecimento profissional - código de ética.
Falta de qualquer requisito para o aprimoramento.	Cursos de reciclagem e de conhecimentos peculiares.	Constante aprimoramento e desenvolvimento contínuo.
Ausência de política para recrutamento e seleção.	Exigência de qualificação e definição de atribuições e plano de carreira.	Visão holística e trabalho em equipe, consciência profissional.
Organizações burocráticas com tarefas isoladas.	Organizações participativas, tarefas definidas, trabalho com qualidade, criatividade e participação.	Organizações empreendedoras, trabalho em equipe, visão global, metodologia flexível, divisão de responsabilidade.
Tarefas traçadas pela chefia.	Tarefas definidas pelo novo estilo gerencial.	Tarefas globais com autonomia para execução.
Secretária como função.	Secretária como profissão.	Secretária com reconhecimento profissional e comprometida com resultados.
Objetivo de trabalho determinado pelo poder da chefia.	Objetivo de trabalho definido pela necessidade do mercado.	Objetivo do trabalho definido pela equipe empreendedora.
Falta de recursos.	Domínio em informática e outros conhecimentos.	Necessidade constante de aprimoramento e de novos conhecimentos e de visão do negócio.
Chefia.	Executivo.	Parceria.

Fonte: Garcia; D'Elia, 2005, p. 25 – 26.

Certos paradigmas mudam com uma velocidade impressionante, devido à globalização, é por isso que as empresas necessitam cada vez mais de profissionais que se qualifiquem para que, assim, possam acompanhar as mudanças. Por isso a secretária deve estar sempre atenta a essas transformações, qualificar-se de acordo com as exigências do mercado para que dessa forma possa se manter empregável, pois a concorrência atual para quem procura um emprego é assustadora e a falta de preparo constitui-se em uma das maiores barreiras.

2.1.7 O papel atual do (a) Secretário (a) Executivo (a)

Sob a perspectiva de Garcia e D'Elia (2005), o perfil do profissional modificou-se, o nível de responsabilidade e a dimensão cresceram, as competências foram ampliadas. Aliada a essas transformações, também existe a importância da profissão comprovada no cenário mundial. Profissão esta que está situada entre as três que mais crescem atualmente.

Como aborda Carvalho e Grisson (2002, p. 485):

Nos EUA/ONU, o livro “o trabalho das nações” cita o secretário como uma das prósperas profissões e o classifica entre o seletíssimo grupo de trabalhadores denominados “analítico-simbólico”, definindo a profissão como uma das mais proficientes.

As secretárias brasileiras, em particular, foram consideradas, em matéria publicada em um artigo do jornal inglês The Guardian, como as “mais bem treinadas do mundo”. “A legislação brasileira exige que as secretárias sejam registradas em uma agência governamental e, desde 1985, o título de ‘secretária’ só pode ser obtido após um curso universitário de quatro anos de duração” (SABINO E ROCHA, 2004, p. 12)

Nesse sentido, as autoras Garcia e D'Elia (2005, p. 9) completam que: “A profissão de secretária não só acompanhou, com mérito, a evolução gradativa da história como criou a sua própria. Isso significa um legado digno de orgulho tanto no cenário brasileiro quanto no mundial”.

A partir dessas citações observa-se que a profissão vem se expandindo e dessa forma conquistando seu espaço dentro das organizações. Esta valorização contribui muito para o crescimento e desenvolvimento da área. Mas não se pode deixar de ressaltar que esse reconhecimento se deve a característica multifuncional

dos profissionais que a desempenham e da preparação adequada que antecede o exercício da profissão.

Atualmente, o mercado de trabalho tende a exigir de seus profissionais conhecimentos gerais e múltiplas atribuições que ultrapassam os confins do país em que se vive, e esta condição imposta torna-se ainda maior quando o foco é para profissões como o Secretariado (BIANCHI, ALVARENGA e BIANCHI, 2003).

A profissão secretarial destaca-se incontestavelmente na sociedade contemporânea. Devido à notabilidade das pessoas que atuam nesse campo, seja em organizações simples ou complexas, verifica-se que se demanda desses profissionais uma série de qualidades excepcionais (BIANCHI, ALVARENGA e BIANCHI, 2003).

Ainda conforme Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2003), o papel desempenhado pelo secretário é de extrema confiança e o que de fato torna a sua responsabilidade ainda mais acentuada é quando esse atua em altos cargos que envolvam locais de trabalho em que se faz imprescindível a discricção.

Diante disso, verifica-se que na atualidade o profissional passou a ser indispensável dentro das organizações e as suas funções tornaram-se muito mais amplas do que há décadas atrás, isso ocorre devido à responsabilidade que lhes é exigida nos dias de hoje.

Essas responsabilidades são expostas nas atribuições da profissão, mencionadas no artigo 4º da Lei de Regulamentação:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretária;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X - conhecimentos protocolares. (MEDEIROS E HERNANDES, 2004, p. 345)

Das dez atribuições citadas, três ressaltam a importância da LE para comunicação no ambiente de trabalho secretarial, dessa forma, no tópico a seguir, será dado destaque especial a esse tema.

2.2 A língua estrangeira no cotidiano do profissional

Desde a antiguidade é possível verificar a importância dada ao domínio de outros idiomas para o profissional de Secretariado, fato que confirma-se com a menção de Sabino e Rocha (2004, p. 6):

A história, corroborando a necessidade de habilidade dos secretários em relação à linguagem, cita cartas do secretário Tobias ao seu Rei Ptolomeu II Filadelfo, por volta do ano 260 a.C.. Tobias, que era judeu e tinha como sua língua mãe o hebraico, demonstrava excelente domínio do idioma grego.

Logo em seguida, os autores dão ênfase novamente ao domínio de outras línguas, ressaltando ainda, que eram vários os idiomas dominados por esses profissionais, por meio da seguinte afirmação:

Nesses tempos, sócios da nobreza tiveram secretários que exerciam tarefas bastante semelhantes as que são exigidas para a profissão, na atualidade, mas ainda sem contar com o auxílio de equipamentos que facilitassem sua rotina. A maioria dominava vários idiomas, inclusive latim; era imprescindível ter o que consideramos hoje como uma educação ampla e generalizada. [...]. (SABINO E ROCHA, 2004, p. 7)

Com o passar do tempo, observa-se que as características antigas da profissão estão sendo substituídas por aperfeiçoamento constante, cultura, conhecimentos gerais e excelência profissional, porém algumas dessas características se mantêm, assim como a importância de outros idiomas ressaltada nas citações acima pelos autores, e cada vez mais estão deixando de ser um diferencial e passando a tornar-se essenciais. Isso indica que os profissionais necessitam de qualificação para que possam atuar e manter-se empregável nesse mercado.

Desde quando a profissão de Secretariado Executivo foi regulamentada no ano de 1985, verifica-se que dentre as suas atribuições, constitui no artigo 4º, conforme Medeiros e Hernandes (2004, p. 345), três itens que fazem referência aos conhecimentos da LE na profissão, como foi mencionado no tópico anterior, são eles: “redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro”, “taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro” e “versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa”, esses itens fazem parte das atribuições básicas desse profissional, já que o secretário

executivo precisa exercer funções tanto em sua língua materna, quanto em um idioma estrangeiro.

Conforme afirmação de Grion e Paz (1998), o mercado de trabalho passou a exigir um novo perfil do profissional de Secretariado, dessa forma torna-se indispensável dominar mais de um idioma e adaptar-se aos novos modelos.

Ainda segundo os autores, uma das prioridades é o domínio da LI , sendo que o nível de demanda desse idioma cresceu muito por parte das organizações, tornando a fluência quase como uma obrigação. São poucas as ofertas de emprego para secretária que domine somente o idioma materno, e quando há vagas, a empresa solicita noções de inglês. Outro idioma que também passou a ser exigido é o espanhol. Já o alemão e o francês, são requeridos em menor proporção. Para atender o que as empresas buscam, é necessário investir na formação fazendo cursos de aperfeiçoamento, e procurando obter conhecimento de inglês e informática, sendo que esses itens são imprescindíveis para o currículo de uma profissional atualizada e que tem a intenção de concorrer a um cargo.

Veiga (2007) vai além das características mencionadas por Grion e Paz (1998), e ressalta que atualmente as atividades realizadas pelas secretárias nas empresas modificaram, passando-se a exigir desse profissional um perfil mais gerencial. Dentre os pré-requisitos atuais exigidos destacam-se: primeiramente a formação em Secretariado Executivo, em seguida MBA (*Master in Business Administration*), mandarim, conhecimentos em estratégia empresarial, orçamentos, e a disponibilidade para realizar viagens nacionais e internacionais. Para a autora, os idiomas inglês, espanhol e francês tornaram-se exigência na maior parte das organizações e não mais um diferencial para o exercício da profissão.

Para Carvalho e Grisson (2002, p. 357):

O avanço tecnológico, aliado ao conhecimento de pelo menos uma língua estrangeira, notadamente o inglês, faz da secretária uma verdadeira assessora do executivo, tornando-a uma profissional indispensável e cada vez mais valorizada dentro das empresas. Vale a pena mencionar que o mercado de trabalho na área de secretariado executivo bilíngüe, está se abrindo para os homens, acompanhando a tendência de crescimento do número de mulheres em cargos de chefia. (CARVALHO e GRISSON, 2002, p. 357)

Cada vez mais demanda-se dos profissionais de Secretariado o domínio de outros idiomas, principalmente o da LI e o da espanhola que são os mais exigidos atualmente pelos executivos brasileiros. Depois do português, no Brasil, o

inglês, que é a língua mundial dos negócios, ocupa a segunda posição e o espanhol a terceira.

A importância no aprendizado de uma língua é estabelecida:

[...] entre outros, por fatores históricos, sendo determinante o papel hegemônico dessa língua nas trocas internacionais nos campos da cultura, da educação da ciência, do trabalho, etc. No Brasil, por apresentar este perfil, a Língua Inglesa tem sido, até então, considerada a mais relevante. (CORDEIRO, 2000, p. 130 apud TONDELLI, 2005 .p. 40)

É incontestável o fato de que:

O inglês tem uma posição dominante na ciência, tecnologia, medicina e computação; na pesquisa, livros, periódicos e *software*; nos negócios transnacionais; comércio, navegação e aviação; na diplomacia e organizações internacionais; na cultura de massa e no esporte; e nos sistemas educacionais, como a língua estrangeira que mais amplamente se aprende. (...) A difusão do inglês é excepcional, tanto em termos de alcance geográfico como no que se refere à profundidade da sua penetração. (PHILLIPSON apud IANNI, 2004, p. 138)

A importância dada ao idioma inglês nos negócios levou Sanchez (1993) a fazer uma análise global da utilização da LI pelo mundo, o autor ressalta alguns números interessantes a respeito do idioma:

Uma análise global de expansão da língua inglesa aponta para sua efetiva cristalização como segundo idioma - 85% das ligações internacionais são conduzidas em inglês, 75% da correspondência mundial é em inglês e mais de 80% dos livros científicos publicados são em inglês. Os executivos japoneses conduzem suas negociações globais em inglês e contam com mil escolas só em Tóquio. No Japão o inglês é matéria obrigatória por seis anos. Em Hong Kong, nove de cada dez alunos estudam inglês. Na China, 250 milhões de pessoas estudam inglês. Até mesmo na França, onde há pouco interesse por idiomas estrangeiros, a École des Hautes Études Commerciales agora oferece seu clássico curso de gerenciamento comercial em inglês. Na Europa, aliás, em recente pesquisa encomendada pela Comissão do Mercado Comum Europeu, o inglês apareceu como o segundo idioma mais falado e ensinado, com 51% contra 42% do francês, 33% do alemão, 21% do italiano e 18% do espanhol. (SANCHEZ, 1993 apud IANNI, 2004, p. 218-219)

Sob a ótica de Marcondes (2001, p. 1 apud TONDELLI, 2005 p. 25) “falar inglês fluentemente hoje em dia tornou-se algo tão essencial como saber assinar o próprio nome”. Ao fazer referência a classe executiva das organizações alega que “no mundo globalizado, em que qualquer pequeno deslize pode significar um grande prejuízo financeiro ou mesmo de reputação, falar a língua mundial tornou-se uma questão de primeira necessidade”.

Já a língua espanhola passou a ser muito requisitada nos últimos anos devido às relações comerciais entre o Brasil e o Mercosul (Mercado Comum do Sul). De acordo com Sedycias (2000, p. 4), depois do inglês, o espanhol é a segunda língua mundial utilizada “como veículo de comunicação internacional, especialmente no comércio, e a terceira língua internacional de política, diplomacia, economia e cultura, depois do inglês e do francês” (SEDYCIAS, 2000, p. 4 apud TONDELLI, 2005, p. 28).

O autor ainda acrescenta que, “cerca de 100 milhões de pessoas usam o espanhol como uma SL, sendo esta a língua estrangeira mais ensinada nos Estados Unidos e Canadá” (SEDYCIAS, 2000 apud TONDELLI, 2005, p. 28).

Ainda sob seu ponto de vista “se os homens e mulheres de negócios brasileiros quiserem participar desse enorme mercado, colocando nele produtos oriundos do Brasil, terão não somente que ter algum conhecimento de inglês mas também um bom domínio de espanhol” (SEDYCIAS, 2000, p.6 apud TONDELLI, 2005, p. 28).

Dessa forma, na busca para que a organização tenha uma boa imagem perante o mercado, o profissional de Secretariado deve fazer uso tanto da escrita quanto da oralidade de maneira objetiva e clara para que assim seja compreendido por estrangeiros, que muitas vezes, são parceiros nos negócios. Em algumas das atividades realizadas pelo secretário executivo faz-se necessário o domínio de idiomas, principalmente a LI, considerada universal, visto que esse profissional tem que lidar com tarefas como: ligações internacionais, contatos via e-mail, recepção a visitantes estrangeiros, reuniões, acompanhamento dos empresários em negociações com multinacionais, dentre outros. Desse modo, torna-se de extrema relevância a fluência de idiomas, sobretudo para a pessoa que faz os primeiros contatos e recepções com esses clientes externos, cargo este que em sua grande maioria pode ser ocupado por profissionais de Secretariado Executivo (PILATTI e SANTOS, 2008).

Conforme anúncios classificados em jornais, as ofertas de mercado se ampliaram para a função do secretário, porém a maioria não está qualificada. Um dos bloqueios está no domínio de um idioma estrangeiro. O Secretário monoglota perde espaço para o Secretário Bilíngüe, exigido não só pelas multinacionais, mas principalmente pelas nacionais, devido à globalização da economia. A maioria das vagas apresentadas para os secretários é para profissionais bilíngües. Ou seja, o mercado absorve melhor os profissionais que se adequam às novas necessidades do setor. (RIBEIRO, 2002, p. 45)

Nesse contexto, o domínio de LE é um dos diferenciais mais visados, uma vez que além de enriquecer o currículo, também gera oportunidade de crescimento e sucesso profissional. Mesmo que a empresa ou o ramo em que o profissional atue não exija a fluência em algum idioma de imediato, será sempre um bom investimento a ser feito. Pois nos apontamentos de Sabino (2006) “as qualificações de um profissional dependem do mercado em que ele atua. No momento em que este mercado se transforma, é necessária também a revisão de sua atuação” (SABINO, 2006, p. 80 apud SILVA, 2006, p. 26).

Assim, o domínio de idiomas torna-se cada vez mais imprescindível dentro das organizações, devido ao aumento das transações comerciais entre os países, pois estas operações comerciais exigem, como mencionado anteriormente, contatos telefônicos com clientes estrangeiros, visitas vindas do exterior e até mesmo viagens internacionais por parte das empresas, essas exigências tornaram-se praticamente rotineiras nas negociações atuais. E para que isso aconteça, é necessário que ambos utilizem um idioma em comum, pondo em evidência ainda mais a relevância do papel do secretário executivo dentro das empresas, uma vez que este recebe a preparação adequada durante a sua formação para que essa comunicação seja efetivada e se constitua assim uma relação entre a organização e o cliente, para isso faz-se necessário que o profissional esteja apto, ou seja, devidamente preparado, já que nesse caso torna-se indispensável o domínio de línguas estrangeiras.

Como aborda Oliveira (2008, p.1 apud PILATTI e SANTOS, 2008, p.29): “Numa economia cada vez mais globalizada, a competitividade de um país depende, em boa medida, da facilidade de comunicação com os nacionais dos outros países. A língua constitui um suporte privilegiado para a transmissão de informação [...]”.

Nesse sentido, Silva (2006, p. 16) também ressalta que “À medida que o mercado das empresas ultrapassa fronteiras, a necessidade do domínio de outro idioma é inerente à comunicação das empresas”.

Diante disso verifica-se que com o advento da globalização e o avanço da tecnologia, o ambiente empresarial vem passando por mudanças constantes, necessitando-se assim que haja manutenção de diferenciais competitivos, uma vez que ao atuarem em mercados globais as empresas possuem uma concorrência ainda maior. Dessa forma, as organizações têm exigido profissionais capacitados para desempenharem suas atividades, e para que assim possam representá-la

internacionalmente com um alto padrão de qualidade. Isso ocorre devido à intensificação comercial com outros países. Dentre os requisitos que se destacam estão: a habilidade para negociação e a comunicação em outros idiomas, habilidades essas que estão ligadas ao perfil do profissional de Secretariado.

Como aborda Sandri (2008 apud PILLATTI e SANTOS, 2008, p. 28):

[...] para quem está inserido nesse meio de negociações ou pretende se inserir no mercado internacional, tanto no ramo pessoal como profissional, o conhecimento de uma segunda língua se torna uma prioridade que deve ser, obrigatoriamente, cumprida e não vista como apenas uma opção de conhecimento extra.

Como foi possível verificar, atualmente exige-se dos profissionais o domínio de outros idiomas. Porém, se o profissional não o tem, convém preparar uma lista para evitar situações constrangedoras e até mesmo de pânico, caso venha a receber ligações internacionais ou ter de efetuá-las. A seguir, conforme sugestão de Garcia (2000, p. 81-83) será mostrada uma tabela com as frases mais utilizadas em uma conversa telefônica em língua estrangeira, nesse caso o inglês⁴:

Tabela 4 – Falar ao telefone em outro idioma

SITUAÇÃO	PORTUGUÊS	INGLÊS
Apresentando-se ou sua empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Alô, meu nome é... • Posso ajuda-lo? • Aqui é (nome). • (Nome) falando. • Estou ligando do Brasil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hello, my name is... • ...Can I help you? • This is... • ...speaking. • I'm calling from Brazil.
Pedindo para o interlocutor se identificar	<ul style="list-style-type: none"> • Quem está falando, por favor? 	<ul style="list-style-type: none"> • Who's calling, please?
Perguntando por alguém ou um número	<ul style="list-style-type: none"> • É o (nome ou número)? • Eu poderia falar com (nome)? • É o (nome), não é? • Qual é o número? 	<ul style="list-style-type: none"> • Is that....? • Could I speak to...? • It's..., isn't it? • What is your number?
Pedindo por uma conexão	<ul style="list-style-type: none"> • Poderia me ligar com (número ou ramal). • Ligue-me com ramal (número). • Eu gostaria de falar com (nome), por favor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Can you put me through to...please? • Can I have extension...? • I'd like to speak to..., please.

⁴ A tabela original também apresenta exemplos em alemão. Porém, como no curso de Secretariado Executivo não há essa disciplina, a pesquisadora optou pela retirada desse exemplo.

SITUAÇÃO	PORTUGUÊS	INGLÊS
Pedindo para o interlocutor esperar	<ul style="list-style-type: none"> • Por favor, espere na linha. • O senhor gostaria de aguardar na linha ou o senhor prefere ligar mais tarde? • Estou tentando transferir a ligação, por favor aguarde na linha. 	<ul style="list-style-type: none"> • Could you hold on? • Will you hold or will you call back later. • Trying to connect you, please hold the line.
Desculpando-se	<ul style="list-style-type: none"> • Desculpe por deixá-lo esperando. • Sinto muito, mas o ramal está ocupado. • Sinto muito, eu disquei o número errado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sorry to keep you waiting. • I'm sorry but the line's engaged. • I'm sorry, I have dialled the wrong number.
Oferecendo-se para deixar um recado	<ul style="list-style-type: none"> • Sinto muito. Ele não está no momento. Posso deixar-lhe um recado? • O senhor gostaria de deixar um recado? • O senhor X tem seu número? 	<ul style="list-style-type: none"> • I'm afraid he's out at the moment. Can I take a message? • Would you like to leave a message? • Does Mr. X have your number?
Pedindo para deixar um recado	<ul style="list-style-type: none"> • Posso deixar um recado? • Poderia pedir para ela me ligar? • Poderia dizer-lhe que eu liguei? • Transmita meu cumprimentos ao senhor X. 	<ul style="list-style-type: none"> • Could I leave a message? • Could you ask her to call me? • Could you tell her I rang? • Give Mr. X my regards.
Prometendo uma ação	<ul style="list-style-type: none"> • Eu digo a ela para ligar para o senhor. • Eu darei a ele seu recado. 	<ul style="list-style-type: none"> • I'll get her to call you back. • I'll give him your message.
Perguntando por uma repetição	<ul style="list-style-type: none"> • Eu não entendi. • O senhor poderia repetir? • Poderia soletrar o seu nome? • Infelizmente a ligação está ruim. • O senhor poderia falar mais alto? 	<ul style="list-style-type: none"> • I didn't catch that. • Could you repeat what you said? • Could you please spell your name? • I'm afraid it's a bad line. • Could you speak up?

Fonte: Garcia, 2000, p. 81 – 83.

Já para Gomes (2003, p. 20-21), as frases que podem ser úteis ao atendimento telefônico corporativo, caso consista em uma ligação do exterior são:

- No Idioma Inglês

Tabela 5 – Frases que podem ser úteis ao atendimento telefônico corporativo, sendo uma ligação internacional:

FRASE	TRADUÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> - Via Conexão, good morning. - Via Conexão, good afternoon. - Via Conexão, good evening. - Hello, my name's Carol Gomes. - Who am I talking to? - What's your name, please? - Excuse me, I don't speak English very well. - Just a moment please. - Thank you. 	<ul style="list-style-type: none"> - Via Conexão, bom dia. - Via Conexão, boa tarde. - Via Conexão, boa tarde, boa noite. - Olá, meu nome é Carol Gomes. - Com quem estou falando, por favor? - Qual o seu nome, por favor? - Desculpe-me, não falo inglês muito bem. - Um momento, por favor. - Obrigada.

Fonte: Gomes, 2003, p. 20

- No Idioma Espanhol

Tabela 6 – Frases que podem ser úteis ao atendimento telefônico corporativo, sendo uma ligação internacional:

FRASE	TRADUÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> - Via Conexão, buenos días - Via Conexão, buenas tardes. - Via Conexão, buenas noches. - Hola, mi nombre es Carol Gomes. - ¿Con quien hablo, por favor? - ¿Como se llama, por favor? - Disculpe, no hablo español. - Un momento, por favor. - Gracias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Via Conexão, bom dia. - Via Conexão, boa tarde. - Via Conexão, boa tarde, boa noite. - Olá, meu nome é Carol Gomes. - Com quem estou falando, por favor? - Qual o seu nome, por favor? - Desculpe-me, não falo inglês muito bem. - Um momento, por favor. - Obrigada.

Fonte: Gomes, 2003, p. 21

2.2.1 Tabela mundial para soletrar ao telefone

Os códigos para soletrar internacionalmente por telefone é o chamado Alfabeto Radiotelefônico⁵, reconhecido pelo Ministério das Comunicações, são utilizados quando há más condições de comunicação ou também quando as duas pessoas que estão na linha falam línguas diferentes, assim torna-se necessário soletrar algumas coisas, para isso é essencial fazer uso desse código que foi produzido de fato para esse efeito.

⁵ Conforme dados do site isecretarias.com "Um Alfabeto Radiotelefônico é um sistema de identificação das letras do alfabeto por meio de palavras-código, utilizado na comunicação falada, especialmente por rádio ou telefone, para soletrar palavras".

De acordo com o site isecretarias.com esse alfabeto, que será exposto a seguir, é bastante usado por radioamadores, hotéis, agências de viagem, turistas experientes, companhias aéreas, pilotos de avião, marinha, exército, força aérea, polícia militar, taxistas, etc.

Tabela 7 – Código fonético internacional

CÓDIGO PARA SOLETRAR	
A	Alfa
B	Bravo
C	Charlie
D	Delta
E	Eco
F	Fox
G	Golf
H	Hotel
I	Índia
J	Juliet
K	Kilo
L	Lima
M	Mike
N	November
O	Oscar
P	Papa
Q	Quebec
R	Romeu
S	Sierra
T	Tango
U	Uniform
V	Victor

CÓDIGO PARA SOLETRAR	
W	Whisky
X	X - ray
Y	Yankee
Z	Zulu

Fonte: Garcia e D'Elia, 2005, p. 202.

2.2.2 O domínio da Língua Estrangeira e a valorização profissional

Em qualquer organização, comunicar-se de forma verbal e por escrito de maneira eficaz, com qualquer nível hierárquico, tornou-se um atributo essencial, logo o domínio do idioma é considerado um trunfo no ambiente corporativo. Esse trunfo amplia-se ainda mais quando se vai além da LM, a fluência em outra língua não é somente um atributo pessoal, mas também uma variante decisiva na avaliação de “quanto vale” um profissional.

O Portal do Secretariado Executivo apresentou em uma página de seu site pesquisas de média salarial realizada por alguns Sindicatos de Secretárias.

Tabela 8 – Guia Salarial

GUIA SALARIAL	
Bahia (BA)	Técnico em Secretariado: R\$ 800 à R\$1.400,00 Secretário Executivo – R\$ 1.400,00 a R\$ 5.200,00
Ceará (CE)	Técnico em Secretariado - R\$ 850,00 Secretário Executivo - R\$ 1.650,00
Distrito Federal (DF)	Técnico em Secretariado - entre R\$ 573,00 a R\$ 888,00 Secretário Executivo - entre R\$ 1.368,00 a R\$ 2.250,00
Mato Grosso (MT)	Técnico em Secretariado - R\$ 700,00 Secretário Executivo - R\$ 1500,00
Minas Gerais (MG)	Técnico em Secretariado - R\$ 600,00 Secretário Executivo - R\$ 1.000,00 Secretária Bilingue - acima de R\$ 1.500,00
Paraíba (PB)	Técnico em Secretariado - R\$ 600,00 a R\$ 800,00 Secretário Executivo - R\$ 800,00 a R\$ 1.500,00

GUIA SALARIAL	
Paraná (PR)	<p>Técnica(o) em Secretariado: Profissionais de nível técnico em pequenas e médias empresas: de R\$ 800,00 a R\$1.500,00 Empresas de grande porte: de R\$1.800,00 a R\$ 2.800,00</p> <p>Para Secretária(o) Executiva(o): Empresas de porte médio: de R\$1.200,00 a R\$3.200,00 Empresas de grande porte: de R\$3.500,00 a R\$8.000,00</p>
Rio de Janeiro (RJ)	<ul style="list-style-type: none"> • No mercado para profissionais de nível técnico: R\$ 1052,00 • Na empresa de porte médio: R\$ 1281,00 • Na empresa de grande porte: R\$ 1683,00 <p>Para Secretária Executiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No mercado a partir de: R\$ 1904,00 • Na empresa de porte médio: R\$ 2065,00 • Na empresa de grande porte atinge: R\$ 7000,00
Roraima (RR)	<p>Técnico em Secretariado - R\$680,00 a R\$ 920,00 Secretário Executivo - R\$1.000,00 a R\$ 2.350,00</p>
Rio Grande do Sul (RS)	<p>Técnico em Secretariado - Mínimo de R\$ 500,00 (aumenta a partir da experiência) Secretária Executiva - Mínimo de R\$1.000,00 (com domínio de no mínimo um idioma, a partir de R\$1.300,00) www.sisergs.com.br/declaracao.php</p>
Santa Catarina (SC)	<p>Técnico em Secretariado - R\$ 750,00 a R\$ 1.200,00 Secretário Executivo - R\$ 1.500,00 a R\$ 3.500,00</p>
São Paulo (SP)	<p>Secretária Português R\$ 1500,00 Secretária Bilingüe R\$ 2500,00 Secretária Trilingüe R\$ 3500,00</p>

Fonte: Portal do Secretariado Executivo

A partir dessa tabela de guia salarial foi possível verificar as diferenças salariais entre Técnicos em Secretariado e Secretários Executivos, assim como também as diferenças de remunerações em empresas de pequeno, médio e grande porte. Como se pode observar, os salários variam conforme o porte da organização e de acordo com a região em que se atua.

Outro fator que ficou evidente, e torna-se indispensável para esta pesquisa é a média salarial entre profissionais que possuem o domínio de um ou mais idiomas, como no caso de São Paulo, em que as diferenças entre um profissional que não tenha domínio de outra língua, para um secretário bilingue chegam a R\$1000,00 e até R\$2000,00 para um secretário trilingue. O mesmo ocorre nos estados de Minas Gerais e Rio Grande do Sul, em que o nível salarial é elevado de acordo com a fluência em outros idiomas.

A Pesquisa Salarial e de Benefícios Catho⁶ também comprovou por meio de análises que a fluência ou não em outros idiomas pode interferir na média salarial dos trabalhadores. Nesse caso, o valor não foi pesquisado especificamente com profissionais de Secretariado, mas sim com diferentes níveis organizacionais.

Conforme o site Catho, essa pesquisa foi realizada nos meses de fevereiro, junho e outubro de 2006, na qual foi feita uma análise para identificar o valor de um profissional fluente em um ou mais idiomas. Para isso coletou informações salariais de aproximadamente 120.000 profissionais em todo o país, envolvendo variados segmentos do mercado nacional e compreendendo todos os níveis organizacionais, bem como o seu nível de domínio tanto na língua inglesa como espanhola.

Ainda segundo o site, a partir desta pesquisa foi possível constatar diferenças salariais significativas, como pode ser verificado na tabela a seguir, em que na alta direção das organizações (diretores e presidentes), a diferença de salários entre os executivos que dominam o inglês fluentemente para aqueles que não o dominam chegam em média a 52%. Diferenças expressivas também foram verificadas entre os níveis de gerenciamento (23%), supervisão média (44%) e profissionais de nível superior (47%).

Tabela 9 – Diferenças salariais (inglês)

Nível da Organização	Diferença Salarial entre os profissionais que falam fluentemente inglês e os que não falam
Alta Direção	52%
Gerência	23%

⁶ A Catho realiza a sua Pesquisa Salarial e de Benefícios On-line desde janeiro de 2000. É o maior site de classificados de currículos e empregos da América do Sul e um dos 15 maiores do mundo. É líder no mercado em seu segmento.

Nível da Organização	Diferença Salarial entre os profissionais que falam fluentemente inglês e os que não falam
Supervisão	44%
Profissionais com Nível Superior	47%

Fonte: Pesquisa Salarial e de Benefícios Catho – 2006

Para a língua espanhola as diferenças salariais apresentadas entre os pesquisados também foram bastante significativas, isso pode ser constatado na tabela a seguir:

Tabela 10 – Diferenças salariais (espanhol)

Nível da Organização	Diferença Salarial entre os profissionais que falam fluentemente espanhol e os que não falam
Alta Direção	34%
Gerência	12%
Supervisão	26%
Profissionais com Nível Superior	31%

Fonte: Pesquisa Salarial e de Benefícios Catho – 2006

Diante da pesquisa o mesmo site, verificou uma menor diferença percentual de salários no nível gerencial, tanto em relação à LI quanto a espanhola, a porcentagem de gerentes que falam algum dos idiomas fluentemente é muito mais elevada do que nos demais níveis. Citando como exemplo a tabela abaixo, na qual pode ser observado o percentual por nível de cargo, somente 24% da alta direção dominam a LI fluentemente, contra 58% do nível gerencial, ou seja, como observou-se entre os gerentes o domínio do idioma é mais generalizado, reduzindo assim a diferença salarial entre os profissionais.

Tabela 11 – Percentuais por nível de fluência do idioma inglês

Nível da Organização	Percentuais por nível de fluência do idioma inglês		
	Fluentes	Intermediários	Não Falam
Alta Direção	24%	58%	18%
Gerência	58%	26%	16%
Supervisão	29%	30%	41%
Profissionais com Nível Superior	32%	40%	28%

Fonte: Pesquisa Salarial e de Benefícios Catho – 2006

Conforme aponta o site, a fluência oral e escrita que os profissionais têm em ambas as línguas analisadas também foram identificadas pela pesquisa, e obteve-se um resultado surpreendente, os diretores das organizações que escrevem ou falam o inglês e o espanhol fluentemente ganham em média salários 68% acima daqueles que não possuem domínio algum de nenhum dos idiomas.

A Pesquisa Salarial e de Benefícios Catho ressaltou por fim que muitas organizações atuais exigem profissionais que dominem uma segunda ou mesmo uma terceira língua, mas não se pode esquecer de um pressuposto essencial, dominar o primeiro idioma perfeitamente, nesse caso o português.

2.2.3 Aspectos culturais em questão

Para que haja interação é imprescindível que se saiba falar o idioma do cliente, porém, também faz-se necessário ressaltar a importância dos profissionais de Secretariado em conhecerem a cultura, valores e hábitos estrangeiros.

Segundo Sedycias (2000, p. 2 apud TONDELLI, 2005, p. 27-28):

Até alguns anos, não era preciso mais do que um conhecimento rudimentar de uma *língua franca*, tal como o inglês, para se comprar e vender entre países de línguas e culturas diferentes. Contrariando esse modelo, a atual globalização da economia mundial tem requerido que os participantes do comércio internacional estejam melhor preparados para poder competir com mais eficácia e rapidez, podendo assim oferecer produtos mais diversos e preços mais competitivos aos consumidores. A comunicação entre mercados diferentes já não depende apenas de uma *língua franca*, mas exige que o vendedor de bens ou o prestador de serviços tenha conhecimento da língua e da cultura do seu comprador ou cliente em potencial.

A partir de uma entrevista concedida pelo diretor comercial da empresa Brupi observa-se essa importância, já que conforme relatos dele, para que a negociação não seja prejudicada, é necessário saber os significados dos gestos em cada cultura. Segundo um exemplo citado pelo diretor, para os árabes cruzar as pernas e mostrar a sola do sapato é considerado uma ofensa. Além disso, também ressalta a necessidade de conhecer as pessoas e a maneira como encaram os negócios, já que o tratamento comercial obtém relevância significativa. O diretor evidencia que a cultura no exterior não é tão imediata quanto à do Brasil, sendo, portanto os processos de negociações mais demorados, uma vez que os clientes estrangeiros só fazem parceria após adquirirem confiança, assim a persistência acaba tornando-se fundamental para quem atua nesta área. Ele ainda afirma que a

negociação pode ser prejudicada caso não haja o domínio da língua do cliente, pois todo o processo depende da comunicação, fazendo também questão de destacar que o conhecimento de uma língua não é apenas o aprendizado de um idioma, e sim da questão cultural e de termos técnicos. Por isso os profissionais precisam estar sempre adquirindo novos aprendizados e se aperfeiçoando para que dessa forma não percam para concorrência. Por fim, o sujeito enfatiza: “Se você não está um passo à frente, você está há um quilômetro atrás” (SCARIOT e DURANTE, 2008, p. 13-14).

Em outra entrevista realizada com um dos sócios da empresa Projetados Finger, verifica-se segundo ele que, com relação ao conhecimento, “o fator principal é conhecer a cultura do país com o qual está trabalhando, buscar informações a respeito, de que forma o público percebe o produto, quais os itens que considera e valoriza”. Ainda conforme um dos sócios, as preferências do Brasil, nem sempre são as mesmas que as de outros países, nesse caso, ele cita como exemplo a preferência americana por tons amadeirados, diferentemente do Brasil em que os produtos mais vendidos são os de cor branca. Ressalta também que “Conhecer esses detalhes e de que forma as pessoas encaram os negócios é significativo nas negociações”. Por fim, destacou que as viagens ao exterior são uma maneira de auxiliar na aquisição de informações e atualização dessas (SCARIOT e DURANTE, 2008, p. 15).

Nesse sentido, observa-se que a globalização está modificando o ambiente organizacional, levando indivíduos de distintas nacionalidades, hábitos, culturas e valores a conviverem em um mesmo ambiente. Para a empresa, essas ocorrências, na maior parte das vezes, são positivas, pois acabam exigindo desses profissionais a procura por uma maior qualificação.

O artigo “O futuro do trabalho” publicado na revista *Época*, por Salomão, Segalla e Neves (2008, p.1), cita exemplos de profissionais que fazem parte do novo mundo do trabalho globalizado: profissional que mora em uma cidade, é funcionário de uma empresa de origem alemã, tem um chefe americano, e o principal cliente é uma empresa japonesa com operações na América Latina. Assim, constata-se que com um mundo totalmente globalizado, como foi retratado, os profissionais estão se deslocando de seu país de origem para o de origem da organização. E é por esses motivos que na maioria das vezes o mercado passa a selecionar seus profissionais a partir da qualificação.

Cabe mencionar por fim um breve resumo de uma história destacada por Carvalho e Grisson (2002, p. 484) a respeito de uma secretária do Diretor Executivo de uma subsidiária em Londres que relata seu trajeto profissional até tomar a decisão de tornar-se secretária. “Que outra profissão permitiria num só momento conhecer pessoas, ter contato com o exterior e ainda por cima versar diversas línguas?”. Estando certa de que era a profissão de Secretariado que desejaria seguir procurou aprimorar conhecimentos, cultura e adquirir experiências, dessa forma obteve sua ascensão profissional.

Este relato busca concluir o que de fato esta pesquisa tenta destacar, a qualificação profissional aliada à experiência internacional como forma de aprimorar-se, tanto linguística como culturalmente, para atender as exigências do mercado de trabalho atual.

Por verificar-se que o domínio de línguas estrangeiras se estabelece como uma das habilidades mais relevantes a ser adquirida por esse profissional, e por entender-se que esse domínio, assim como também o aprendizado cultural possa estar intimamente ligado à experiência internacional, neste momento, dá-se continuidade a questão.

2.3 Experiência Internacional: aspectos culturais e linguísticos

Realizar uma experiência internacional é uma oportunidade para crescer tanto pessoal quanto profissionalmente, sendo tal experiência considerada uma das melhores formas de aperfeiçoar-se em uma LE, assim como também, por meio dela é possível estreitar relações com outros povos, compreender outras culturas, etc. Seria basicamente por em prática, vivenciar, o que geralmente se aprende na teoria por meio de livros. O currículo exigido do profissional pelas empresas torna-se cada vez mais amplo e diversificado e falar outros idiomas tornou-se fundamental, principalmente na profissão de Secretariado Executivo.

Uma das maneiras consideradas mais eficientes para aprender ou aprimorar o idioma é imergir na cultura, nos hábitos e na rotina de outro país. No lugar em que esse é falado, em seu contexto natural, a pessoa passa a vivenciar de forma mais intensa a língua e a cultura em que ele está inserido, acelerando assim o aprendizado.

Como discorrido anteriormente, além do aprimoramento do idioma que é considerado uma característica imprescindível para o currículo do profissional de Secretariado Executivo, a experiência internacional é uma excelente maneira de aprimorar conhecimentos, pois proporciona o convívio com diversos costumes, culturas, valores, hábitos e tradições.

O fato de morar num país estrangeiro faz aumentar as chances de aprender e praticar a língua estrangeira (LE), ou seja, é possível aprender determinado idioma conversando com pessoas nativas do país e com outros tantos estrangeiros oriundos de diversas partes do mundo, que também procuram a mesma experiência. A partir dessa experiência aumentam enormemente as chances de desenvolver as habilidades linguísticas conforme afirma o artigo “*Mensagem do embaixador*” da revista *ei! Educação Internacional* (2010, p. 11) o: “contato não apenas com nativos, mas com pessoas de várias nacionalidades, [...] torna a experiência ainda mais internacional”. Entretanto, esse convívio com pessoas de culturas distintas é uma forma de estar aprofundando não somente o idioma, mas também o conhecimento sobre o modo de vida de determinadas comunidades.

Há uma grande diversidade de cursos e destinos, que envolvem todas as idades e níveis de conhecimentos, seja para fazer uma imersão em uma cultura diferente, seja como forma de incrementar o currículo ou conseguir um diploma de reconhecimento internacional, seja para trabalhar ou apenas viajar.

Com a globalização, os profissionais passaram a buscar a vivência no exterior para adequar-se ao mercado, como aborda o artigo de Rômulo Martins publicado no site *empregos.com.br* (2009), intitulado *Intercâmbio como diferencial competitivo*, “não é só questão de falar fluentemente os idiomas [...]. Hoje, a vivência internacional é encarada como um diferencial competitivo pelas empresas brasileiras”.

Nesse sentido, no artigo citado anteriormente, Luiza Vianna, gerente de cursos da CI, diz que:

“Entre dois currículos similares, sem sombra de dúvidas, está a frente o que possui vivência internacional. Nas áreas de Marketing, Administração e Relações Internacionais os conceitos são os mesmos em todos os países. Sendo assim, um estagiário ou profissional da área que tenha vivência no Canadá, por exemplo, pode aplicar a bagagem adquirida lá no Brasil. Outras áreas, como o Direito, têm suas diferenciações em cada país. Nesse

caso o que vai contar é a experiência internacional como um todo, no sentido de aprimoramento do idioma e conhecimento de outras culturas” [...].

Sobre o assunto, o mesmo site afirma que os profissionais veem nessa vivência a oportunidade de trocar experiências com outras pessoas e aumentar a rede de relacionamentos em sua área de atuação, assim como também dedicar-se aos estudos, conhecer outros costumes e culturas, além de aperfeiçoar a língua estrangeira. Ressalta que: “O cenário da globalização já havia sinalizado para a importância de conhecer outros países e parece que nos últimos anos isso ficou evidente”.

De acordo com Garcia (1999, p. 97), “Cerca de 1,5% dos anúncios recrutando secretárias bilíngües dá preferência para candidatas nascidas ou que tenham trabalhado ou lecionado no exterior”.

No artigo de Martins (2009), Vianna também faz a seguinte afirmação:

A busca por intercâmbio é tendência [...]. [...] empresas de pequeno, médio e grande portes procuram profissionais com experiência internacional, porque sabem que os benefícios dessa vivência podem ser sentidos no dia a dia do mundo corporativo e isso vale tanto para profissionais com cargos de liderança como para os cargos intermediários. “Com a vivência, o profissional tende a ser mais flexível e a adaptar-se com mais facilidade a diversas situações” [...].

Nesse contexto, Christian Müller, diretor do escritório regional do Daad (Intercâmbio Acadêmico Brasil - Alemanha) enfatiza em um artigo da revista *e!* intitulado “*Alemanha*” (2010, p. 42) que: “no Brasil, faltam profissionais com experiência internacional – o que é muito importante, já que as empresas são cada vez mais globais. O profissional que tem uma língua estrangeira e essa experiência de intercâmbio tem maiores chances no mercado de trabalho”.

O mercado de trabalho atual tornou-se tão competitivo que passou a exigir de seus profissionais atualização constante. Portanto, mesmo que o profissional já tenha conseguido conquistar a posição pretendida, cursos e experiências com outras culturas sempre agregarão valores ao seu desempenho. No exterior existem diversificados cursos de intercâmbio, com os mais diversos formatos, temas, áreas e especializações que podem ser realizados em um curto período.

Em relação ao tempo dessa experiência internacional, a diretora de marketing da AGBS, escola de negócios suíça, Ana Kolb, garante, no artigo

intitulado “*Não pare na pista!*”, que mesmo com o pouco tempo de vivência no exterior é possível que um estudante não apenas aprenda as matérias na sala de aula, mas também possa usufruir das lições que a experiência no exterior proporciona⁷. Kolb também destaca que:

“O estudante é exposto, de forma concreta, a outra realidade cotidiana e a outra hierarquia de valores e infraestrutura. Residir, ainda que por pouco tempo, em outro país dá a oportunidade de adquirir novas perspectivas do ponto de vista interno, como um cidadão participante da comunidade local e não como turista”. (REVISTA EI! EDUCAÇÃO INTERNACIONAL (2010, p. 38)

Nesse sentido, Kolb também completa que um dos mais relevantes aprendizados é o que ela denomina de *cross-cultural*, ou cruzamento cultural, que é quando dois indivíduos de culturas distintas trocam experiências, e ocorre o enfrentamento de diversidades. Sobre o assunto ela defende a idéia de que: “O intercâmbio proporciona a desenvoltura e a autoconfiança necessárias para que o profissional viva no ambiente globalizado, com a mistura de várias culturas” [...].

Contudo, uma das grandes preocupações de quem deseja estudar em outro país está vinculada ao custo de vida e dos cursos no país escolhido. Conforme a revista *ei!* (2010, p. 35), (artigo “*Sim, é possível!*”), há, por exemplo, opções de unir o aprendizado do idioma ao ensino médio ou à graduação, cursos que são públicos em diversos países e a experiência de trabalhar e estudar (programas conhecidos como work experience). Existem também várias alternativas de bolsas de estudos que oferecem além da gratuidade nos cursos, uma quantia em dinheiro para que o estrangeiro possa se sustentar no país.

Sendo assim, uma experiência internacional, tanto na academia como nas demais instâncias da sociedade, serve na maioria das vezes como a garantia para a valorização do currículo do profissional. No caso da profissão de secretariado, se faz crucial em vários aspectos que foram mencionados, tanto linguísticos quanto culturais. Devido a isso vem crescendo o interesse por essas oportunidades, sejam elas de estudo, de formação, de pesquisas ou de trabalho em outros países.

⁷ Revista *ei! Educação Internacional* (2010, p. 38)

2.3.1 Experiência internacional e o aprendizado/aprimoramento do idioma

Devido às organizações estarem cada vez mais globalizadas, os profissionais buscam se diferenciar no mercado, com o domínio de LEs.

Conforme explica Jan Capper, diretora executiva da Ialc (International Association of Languages Center) para a revista *ei!*, no artigo “*O poder das outras línguas*” (2010, p. 36-37) o inglês é considerado o idioma oficial nos negócios internacionais, contudo ter conhecimento de duas línguas gera mais alternativas e oportunidades na carreira. Algumas organizações internacionais e empresas mundiais passaram a contratar somente indivíduos que tenham domínio de dois idiomas estrangeiros, já outras, após compararem uma lista de candidatos extensa, selecionaram os profissionais que tenham habilidades extras. Outro ponto que ela aborda é em relação à escolha por qual LE aprender primeiro, isso, sob seu ponto de vista, depende da área em que o profissional atua. A diretora executiva cita o seguinte exemplo: “Um idioma pode ser útil em uma indústria específica, como o alemão em Engenharia Química” [...].

Segundo a visão de Lucas Fustinoni, (artigo “*Sim é possível!*”) que realizou um curso no exterior:

“O aprendizado da língua é mais rápido, já que se está o tempo inteiro em contato com ela. Além disso, certos cursos são reconhecidos mundialmente e têm qualidade superior aos do Brasil, já que a estrutura é fora do comum. As oportunidades são bem maiores no retorno tanto, pela fluência adquirida quanto pela experiência internacional” [...]. (E! EDUCAÇÃO INTERNACIONAL, 2010, p. 32-33)

Porém, nesse sentido, faz-se necessário destacar que a experiência deve ser vista como um investimento de longo prazo para a carreira do profissional, uma vez que em alguns casos esse retorno pode acabar não sendo imediato. O profissional também precisa estar ciente de que para atingir a ascensão almejada na carreira, é necessário que tenha sido bem direcionado ao ir para o exterior, em relação aos cursos oferecidos, as oportunidades de trabalho e a integração cultural. Necessitando assim de um planejamento adequado, e gerenciamento de expectativas, para que dessa forma enfrente as possíveis dificuldades quando retornar ao país de origem, e de fato, a experiência consiga agregar todo o valor desejado.

De acordo com as afirmações de Fustinoni, observa-se que a velocidade do aprendizado de uma língua é bem maior quando se faz imersão na língua alvo (doravante LA), pois assim existe a obrigatoriedade de se estar em contato com ela o tempo inteiro para se comunicar e pedir informações. Outro ponto destacado pelo estudante é o fato de os professores serem do próprio país em que a experiência é vivenciada, dessa forma não se aprende somente à gramática, mas também os sotaques.

Para Carla Amábile, que também concedeu uma entrevista à revista *ei!*, artigo “*O poder das línguas*” (2010, p. 37), ter conhecimento de dois idiomas, além do natal, é uma forma de obter um currículo diferenciado. Sob esta perspectiva ela, que já fez intercâmbio, completa:

[...] a maneira mais rápida e fácil de aprender é através do intercâmbio, porque permite um contato maior com a língua coloquial, com a gíria e com a cultura. “Leva duas semanas para aprender o que no Brasil demoraria três meses. Ter essa experiência internacional, sem dúvida, abriu portas para a minha carreira” [...].

Weber Ursi, pai de um estudante de São Paulo que viajou para fora do país em busca de novos conhecimentos, disse a revista *ei!*, no artigo “*O poder das línguas*” (2010, p. 37) que incentivou seu filho por acreditar que a necessidade de se internacionalizar é cada vez maior e que essa experiência é extremamente vantajosa, pois trará enriquecimentos tanto no aspecto pessoal quanto cultural, unindo, dessa forma, todos os benefícios proporcionados por um imenso diferencial no currículo. De acordo com as próprias palavras de Ursi a experiência no exterior:

“Além do conhecimento da área, possibilita habilidades de interrelacionamento pessoal e o desenvolvimento de outra língua. Em um país como o Brasil, que tem inúmeras empresas estrangeiras estabelecidas, outro idioma, além do inglês, oferece um maior leque de oportunidades de trabalho, ou ainda a possibilidade de trabalho no exterior”.

Ainda, conforme relatos na citada revista da especialista em intercâmbio Marcela Amaral (2010 p. 33-34), a relação entre custo/benefício de estudar fora do país torna a experiência possível e realizável do ponto de vista econômico. A especialista diz que alguns de seus alunos fizeram cursos no exterior durante três meses e obtiveram resultados superiores aos adquiridos com o tempo médio (sete anos), de estudo da língua no Brasil. Assim, com o passar dos anos os investimentos de estudo no Brasil tornam-se, muitas vezes, três vezes mais caro do

que um curso realizado um ano no exterior. Para Amaral, isso ocorre devido ao idioma ser trabalhado no exterior de maneira global, com a junção das quatro habilidades que são indispensáveis para a comunicação: *listening*, *speaking*, *reading* e *writing*, respectivamente ouvir, falar, ler e escrever. Ainda sobre o assunto, Amaral diz que:

“Os cursos no Brasil focam determinados pontos específicos a cada nível ou semestre, privilegiando a gramática. Não que ela não seja importante, mas a integração desta com as outras habilidades necessárias à comunicação é fundamental para um rápido progresso no aprendizado e na fluência de uma segunda língua” [...].

Como observa-se é dada grande ênfase com relação a experiência internacional, voltada para o currículo do profissional, como um diferencial crucial para o mercado de trabalho. A partir desses relatos é possível verificar que o sonho de ir para o exterior em busca da qualificação profissional que sempre pareceu muito distante para alguns, transformou-se em uma possibilidade real.

Quanto as vantagens, verifica-se, por meio dos relatos, que os pontos positivos são tantos que nem dá para enumerá-los, dessa forma, as desvantagens tornam-se praticamente imperceptíveis. Desvantagens essas que poderiam ser denominadas de dificuldades, já que não podem ser consideradas como prejuízos, e sim como barreiras a serem enfrentadas, entre elas destacam-se: falta de dinheiro, burocracia, choque cultural, saudade, entre outras, afinal é um ambiente diferente, com uma nova rotina, e também uma nova realidade. Contudo, essas dificuldades são recompensadas tanto pelo conhecimento adquirido profissional, como pessoalmente, e pelo amadurecimento pessoal proporcionado.

2.3.2 Convivência com nativos

Segundo Carlos Robles, diretor da IEP Brazil, operadora de intercâmbio de Belo Horizonte (artigo “*Brasileiros, Tô fora*”):

“Biologicamente, o ser humano tem a tendência de se agrupar por segurança. No exterior, é comum que pessoas se aproximem de outras quando têm algo em comum. A tendência é, quase sempre, a identificação pelo mesmo idioma natal – já que os diálogos são mais compreensíveis e simples” [...]. (EII EDUCAÇÃO INTERNACIONAL, 2010, p. 28)

Esse comportamento do ser humano é uma das causas pelas quais levam muitos estudantes a preferirem um lugar em que haja poucos brasileiros, sobretudo quando o objetivo principal é o aprendizado/aprimoramento das habilidades na língua local e poder experimentar a convivência com indivíduos de culturas diferentes.

Para o diretor da IEP Brazil, “Quanto maior a exposição aos nativos, mais o estudante desenvolve a língua alvo e mergulha na cultura do país de destino” [...] (EI! EDUCAÇÃO INTERNACIONAL, 2010, p. 28).

Nesse sentido, Luisa Vianna, gerente de produtos da CI – Central de Intercâmbio também expressa a mesma opinião que Robles no artigo, afirmando que pelo fato das pessoas estarem obrigatoriamente o tempo todo em contato com o idioma em particular, a fluência adquirida, nesse caso, torna-se muito maior. Segundo ela “O estudante que não tem um grupo de amigos brasileiros não ouve muito português e não fica tentado a falar a própria língua [...]” (EI! EDUCAÇÃO INTERNACIONAL. 2010, p. 28).

A princípio, conviver em um país de linguagem e cultura com os quais não se está acostumado pode ser uma experiência assustadora. Isso torna-se ainda mais expressivo quando a pessoa viaja sozinha e já tem em mente que a possibilidade de encontrar alguém da mesma nacionalidade é praticamente remota. É indiscutível o fato de que estar próximo a compatriotas proporciona uma maior facilidade de adaptação no país. Já que essa é considerada uma das grandes dificuldades de quem deseja ir para o exterior. Além de que a probabilidade de identificação e proximidade é muito maior quando se está fora de seu país de origem. No entanto, de acordo com o ponto de vista de especialistas no assunto, tem-se um ganho muito maior com o decorrer do tempo, e o desenvolvimento ocorre de maneira mais acelerada, tanto no aprendizado/aperfeiçoamento de uma LE, quanto em relação ao enriquecimento das experiências pessoais (EI! EDUCAÇÃO INTERNACIONAL. 2010).

Fato esse argumentado por Eduardo Heidemann, diretor da Travelmate, em entrevista realizada pela revista *ei! Educação Internacional* (2010, p. 28-29):

“Poder interagir e se integrar na vida de um país diferente é um privilégio apenas de quem morou fora, e quando se faz intercâmbio onde não se encontram outras pessoas do seu país, o privilégio é ainda maior. Você tem a oportunidade de experimentar algo novo e genuíno. Isso traz muito aprendizado e amadurecimento, você tem a chance de renascer” [...].

Apesar dos aprendizados proporcionados pela vivência no exterior, as pessoas na maioria das vezes acabam encontrando dificuldades em relação à adaptação aos costumes e ao clima. É o que relata o estudante Celso Freitas, que vivenciou a experiência em uma cidade menos conhecida e pouco visitada por brasileiros. O estudante admite que a insistência em viajar para um país em que houvesse poucos brasileiros foi depois algo considerado muito difícil para ele, pois o sotaque é bem diferente e também muito complicado para se entender. Contudo, ressalta que foram as dificuldades que fizeram com que fossem tirados melhores proveitos da experiência internacional para a qual se propôs. Dando a ele a oportunidade de aprimoramento no idioma, convivência com a cultura do país e contato com pessoas diferentes. Não ter o auxílio de compatriotas nas ocasiões complicadas foi o que lhe fez obter um aprendizado muito maior (EII EDUCAÇÃO INTERNACIONAL. 2010).

Apesar dos lugares com poucos brasileiros serem os mais indicados para quem busca por esse tipo de aprendizagem, são poucas as pessoas que realmente se preocupam com isso. Quem tem maior preocupação em procurar por países e cidades diferentes são pessoas que estão focadas em obter a fluência na LE, unindo isso ao estilo de vida do país escolhido; ou também as que querem ter maior acesso ao idioma e aos habitantes locais. Assim, conforme Carlos Robles, “Eles poderão mostrar a cidade deles e não a dos turistas. Indicam as melhores lojas, bares e restaurantes e passam toda a experiência e conhecimento que só os nativos têm”(EII EDUCAÇÃO INTERNACIONAL. 2010, p. 30).

Um grande empecilho para que o estudante passe a considerar lugares diferentes para o aprendizado/aprimoramento de idiomas mais populares, assim como o inglês e o espanhol, é o preconceito com o sotaque. Segundo explicações de Carlos Robles “Existe uma ideia pré-concebida de que, em certos países, a língua é mais pura – como, por exemplo, o inglês britânico. Isso não tem nada a ver, pois os livros didáticos e as metodologias de ensino têm elementos dos vários países onde o idioma é falado”[...]. A dessemelhança é, principalmente, cultural, o que acaba exercendo influência na entonação das sílabas e assim tornando diferente a sua sonoridade (EII EDUCAÇÃO INTERNACIONAL . 2010, p. 30).

São diversos os países em que se pode realizar essa experiência internacional, porém parece ser praticamente improvável achar um lugar em que não

haja brasileiros. Sendo assim, o mais indicado é escolher lugares pouco conhecidos, ainda que dentro dos países que já constituem o mercado do intercâmbio.

Eduardo Heidemann que além de trabalhar com intercâmbio, já fez cursos em várias cidades, produziu algumas dicas que constam na tabela a seguir para as pessoas que têm interesse em realizar uma experiência internacional e dessa forma estejam cientes de alguns aspectos fundamentais:

Tabela 12 – Dicas

DICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Antes de viajar, procure ler e se informar sobre o local para onde está indo fazer intercâmbio.
<ul style="list-style-type: none"> • Estude o idioma do país antes de partir.
<ul style="list-style-type: none"> • Leve um dicionário português/idioma local sempre junto com você pelo menos nas primeiras semanas.
<ul style="list-style-type: none"> • Evite julgamentos, pois em termos culturais não há certo ou errado, melhor ou pior, apenas o diferente!
<ul style="list-style-type: none"> • Seja flexível e esteja aberto a novas experiências.
<ul style="list-style-type: none"> • Integre-se e evite o distanciamento das pessoas e situações.
<ul style="list-style-type: none"> • Faça amigos locais, eles serão fundamentais na sua adaptação.
<ul style="list-style-type: none"> • Evite comparar o local e as pessoas de lá com o Brasil e as pessoas daqui.

Fonte: (EII! EDUCAÇÃO INTERNACIONAL. 2010, p.31)

Por fim um dado importante a ser enfatizado é que de acordo com Marcelo Pedroso:

São dois milhões de estudantes brasileiros matriculados no exterior, e nos próximos anos o número deverá aumentar para três milhões. São 140 mil norte-americanos estudando no exterior e 100 milhões de pessoas do mundo inteiro fazendo cursos fora de seus países de origem. (EII! EDUCAÇÃO INTERNACIONAL, 2010 p. 06)

Dessa forma, por meio da pesquisa, buscou-se identificar as razões que influenciam a realização da experiência internacional, as dificuldades e os pontos

positivos obtidos pelas participantes com a vivência e o impacto dessa na vida profissional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão abordados os pormenores relacionados aos procedimentos metodológicos que serão utilizados para a aquisição das informações do estudo proposto, envolvendo a classificação da tipologia da pesquisa, descrição da população e amostragem, abordagem metodológica adotada para realização da pesquisa, assim como o instrumento de coleta de dados.

A metodologia da pesquisa pode ser definida como:

[...] um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. Significa muito mais do que apenas procurar a verdade: é encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos. (LAKATOS E MARCONI, 1992, p.43)

Barros e Lehfeld (2000, p. 2), ressalta que “[...] a Metodologia corresponde a um conjunto de procedimentos a serem utilizados na obtenção do conhecimento. É a aplicação do método, através de processos e técnicas, que garante a legitimidade do saber obtido”.

Longa seria a relação metódica das diversas conceituações referidas por vários autores. Sendo assim, essas definições têm como principal função acrescentar detalhes especificadores.

Enfim, o estudo abordado tem como intuito encontrar as respostas ao problema de pesquisa proposto e alcançar os objetivos definidos, diante disso, foram empregados alguns procedimentos metodológicos.

3.1 Classificação da pesquisa

Com base no que foi citado anteriormente, a presente pesquisa, no que se refere aos objetivos, possui característica descritiva, por se tratar do instrumento que descreverá características do objeto em estudo, e analítica.

As pesquisas descritivas “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2002, p. 42).

“Os estudos descritivos procuram especificar as propriedades, as características e os perfis importantes de pessoas, grupos, comunidades ou qualquer outro fenômeno que se submeta à análise” (DANHKE, 1989 apud HERNÁNDEZ SAMPIERI, FERNÁNDEZ COLLADO e BAPTISTA LUCIO, 2006, p. 101).

Nesse tipo de pesquisa, não há interferência do pesquisador, este observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos, ou seja, descreve o objeto de pesquisa, porém, sem manipulá-los (BARROS e LEHFELD, 1986, p. 90-91).

Conforme Andrade (2007), uma das características mais significativas, neste tipo de pesquisa, está na técnica padronizada da coleta de dados, feita principalmente por meio de questionários e observação sistemática.

Já a pesquisa analítica, também conhecida por pesquisa explicativa, se ocupa “com o porquê dos fatos/fenômenos/processos que preenchem a realidade, isto é, com a identificação dos fatores que contribuem para sua ocorrência ou a determinam, ou com o modo pelo qual acontecem os fatos/fenômenos/processos” (SANTOS, 2004, p. 26).

Quanto aos procedimentos metodológicos utilizados, esta pesquisa pode ser classificada como bibliográfica e empírica.

A pesquisa bibliográfica se emprega essencialmente das diferentes contribuições científicas dos vários autores a respeito de determinado assunto. Sendo assim, esta pesquisa “[...] é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2002, p. 44). As fontes pesquisadas, para a realização deste estudo, serão as publicações, os livros, os artigos (revistas), as monografias, e o meio eletrônico. Portanto, a pesquisa bibliográfica representa uma importante fonte de informações, com dados que já foram organizados e estudados por outros autores.

Quanto à forma de abordagem metodológica será realizada uma pesquisa quanti-qualitativa. A pesquisa quantitativa: “usa coleta de dados para testar hipóteses com base na medição numérica e na análise estatística para estabelecer padrões de comportamento” (HERNÁNDEZ SAMPIERI, FERNÁNDEZ COLLADO e BAPTISTA LUCIO, 2006, p. 5).

Já a pesquisa qualitativa “utiliza coleta de dados sem medição numérica para descobrir ou aperfeiçoar questões de pesquisa e pode ou não provar hipóteses

em seu processo de interpretação” (HERNÁNDEZ SAMPIERI, FERNÁNDEZ COLLADO e BAPTISTA LUCIO, 2006, p. 5).

Ressalta-se que posteriormente a realização da pesquisa, foi feita a interpretação dos dados para identificar as similaridades e as diferenças mais relevantes.

Mediante o exposto foi realizado um estudo para verificar o uso fluente da língua estrangeira, adquirida por meio de experiências internacionais, de acordo com um levantamento de acadêmicos e egressos pertencentes ao curso de Secretariado Executivo da Unesc, analisando tais experiências no exterior como fonte de conhecimento e como forma de aprimorar-se cultural e linguisticamente, além de representar oportunidade de qualificação profissional e um diferencial para o competitivo mercado de trabalho.

3.2 População

Para que se realize uma experiência faz-se imprescindível selecionar sujeitos. Essa tarefa é considerada essencial, já que o estudo tem como propósito tornar geral os resultados alcançados para a população da qual os sujeitos pesquisados compõe uma amostra (GIL, 1991, p. 112).

Lakatos e Marconi (1992, p. 108) conceituam universo ou população como:

[...] o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum [...]. A delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos etc. serão pesquisadas, enumerando suas características comuns, como, por exemplo, sexo, faixa etária, organização a que pertencem, comunidade onde vivem etc.

Com fundamento nisto, para esta pesquisa, a população partiu de um questionário – conforme apêndice A – com acadêmicos e egressos pertencentes ao curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – Unesc. A seleção dos sujeitos da pesquisa foi feita por contato primeiramente com o Departamento do curso de Secretariado Executivo para solicitação do nome e endereço eletrônico (e-mail) de todos os acadêmicos e egressos do curso, desde o período de 1998 até 2010. Após foi distribuído a esses 280 sujeitos, por meio de duas vias por endereço eletrônico, o questionário para triagem da pesquisa, buscando levantar o número de acadêmicos e egressos que haviam vivenciado ou

estavam vivenciando uma experiência internacional. Dos 280 questionários, para triagem da pesquisa, enviados (primeira via pela pesquisadora no dia 05 de maio de 2010 e a segunda via enviada pelo Departamento do curso no dia 10 de maio de 2010) obteve-se um retorno de 74 instrumentos respondidos.

Portanto, a população pesquisada delimitou-se ao número de 74 acadêmicos e egressos pertencentes ao curso de Secretariado Executivo da Unesc, sendo que desses serão aplicado o questionário apenas aos que possuem experiência internacional.

3.3 Amostra

Como critério de inclusão para a caracterização da amostra dessa pesquisa, estabeleceu-se o seguinte parâmetro:

- Possuir experiência internacional.

Portanto, após o levantamento com os 74 questionários respondidos, verificou-se que desses, 12 possuíam experiência no exterior, assim sendo, manteve-se contato com esses solicitando a autorização para o envio do questionário. Desse modo, para este estudo, foi utilizada uma amostra constituída por 12 sujeitos entre acadêmicos e egressos do curso de Secretariado Executivo da Unesc que possuem experiência internacional.

3.4 Instrumento de coleta de dados

Para a coleta de dados são empregadas técnicas de interrogação, assim como: a entrevista, o questionário e o formulário.

Essas técnicas são consideradas úteis para a aquisição de informações a respeito do que o sujeito "sabe, crê ou espera, sente ou deseja, pretende fazer, faz ou fez, bem como a respeito de suas explicações ou razões para quaisquer das coisas precedentes" (SELLTIZ, 1967 apud GIL, 1991, p. 90).

Portanto, a coleta de dados significa: "[...] a fase da pesquisa em que se indaga e se obtém dados da realidade pela aplicação de técnicas" (BARROS e LEHFELD, 1986, p. 108).

Neste estudo, o instrumento de coleta de dados foi aplicado em forma de questionário, que é considerado um dos instrumentos mais usados para o levantamento de informações, em forma de um conjunto de perguntas que deveriam ser respondidas de forma escrita pelas pesquisadas, sem a presença do pesquisador.

O questionário formulado especificamente para esta pesquisa foi constituído por 28 perguntas, sendo 16 fechadas, ou seja, apresentaram categorias ou alternativas de respostas previamente delimitadas e 12 abertas que levaram as pesquisadas a responderem livremente com frases ou orações, dando a oportunidade do indivíduo expressar com exatidão o que tem em mente a respeito do assunto pesquisado. As perguntas fechadas foram representadas em forma de gráfico, e as perguntas abertas constituíram-se em uma análise discursiva.

O questionário, que se encontra no apêndice B, foi disposto em 6 categorias:

Categoria 1: Dados pessoais (faixa etária).

Categoria 2: Nível de instrução (acadêmica, egressa, e pós-graduada).

Categoria 3: Atuação profissional (tempo de experiência profissional, tempo de atuação na profissão de secretariado, área de atuação atual e tempo que atua nessa área).

Categoria 4: Língua Estrangeira (idiomas que tem domínio, formas pelas quais esses profissionais se preparam para obter o domínio do idioma, importância do domínio da LE na função atual).

Categoria 5: Experiência internacional (tempo, país e objetivo inicial em relação a experiência no exterior).

Categoria 6: Aspectos sobre a língua estrangeira e a experiência no exterior (preparo para a experiência internacional, contato com a LE no exterior, habilidade da LE considerada mais difícil, aspectos culturais, convívio no exterior, dificuldades encontradas com relação à experiência e o aprendizado de uma segunda língua no exterior, cultura estrangeira, enriquecimento cultural, forma para manter-se atualizado, uso da LE no cotidiano, ascensão profissional, qualificação, oferta de intercâmbio).

Quanto à aplicação do questionário, esse foi remetido via endereço eletrônico com todas as instruções necessárias para as pesquisadas, obtendo-se respostas durante o período de 17 de setembro a 06 de outubro de 2010. Após o

retorno do questionário, as perguntas seguiram um processo que deve ocorrer antes da análise e interpretação dos dados: a seleção, a codificação e a tabulação. A apresentação dos dados obtidos, bem como a interpretação são mostradas de maneira mais detalhada no próximo capítulo.

3.5 Análise e interpretação dos dados

Para uma melhor visualização dos dados, os resultados obtidos, por meio das questões fechadas, são apresentados em forma de tabelas e gráficos, feitos no programa *Microsoft Office Excel*, já as questões abertas são analisadas e categorizadas a partir do entendimento dos discursos apresentados pelas participantes da pesquisa. Vale salientar, que manteve-se a fidelidade das informações fornecidas pelos sujeitos da pesquisa, assim como também seus nomes foram mantidos em anonimato, por isso as pesquisadas são identificadas por números de 1 à 12.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS

Neste capítulo busca-se apresentar as informações adquiridas com a pesquisa e analisar os resultados obtidos por meio dela. Pesquisa esta realizada com um grupo de 12 sujeitos que se constitui de acadêmicas e egressas do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – Unesc. Tendo como principal objetivo fazer uma análise dos impactos da experiência no exterior como forma de aprimoramento cultural e linguístico, bem como de identificar seus desdobramentos na qualificação profissional. Faz-se necessário destacar que o número de alternativas assinaladas pelas entrevistadas, em alguns casos, ultrapassa uma opção, porém o número da amostra (total) representa 12, não excedendo em nenhum dos casos. Dessa forma, o valor relativo (percentual) excede a 100%, já que em algumas questões, como citado anteriormente, foram mencionadas mais de uma alternativa. Cabe ressaltar, por fim, que à ordem das perguntas corresponde a do questionário aplicado, que foi a seguinte: dados pessoais, nível de instrução, atuação profissional, língua estrangeira, experiência internacional e aspectos sobre a língua estrangeira e a experiência no exterior.

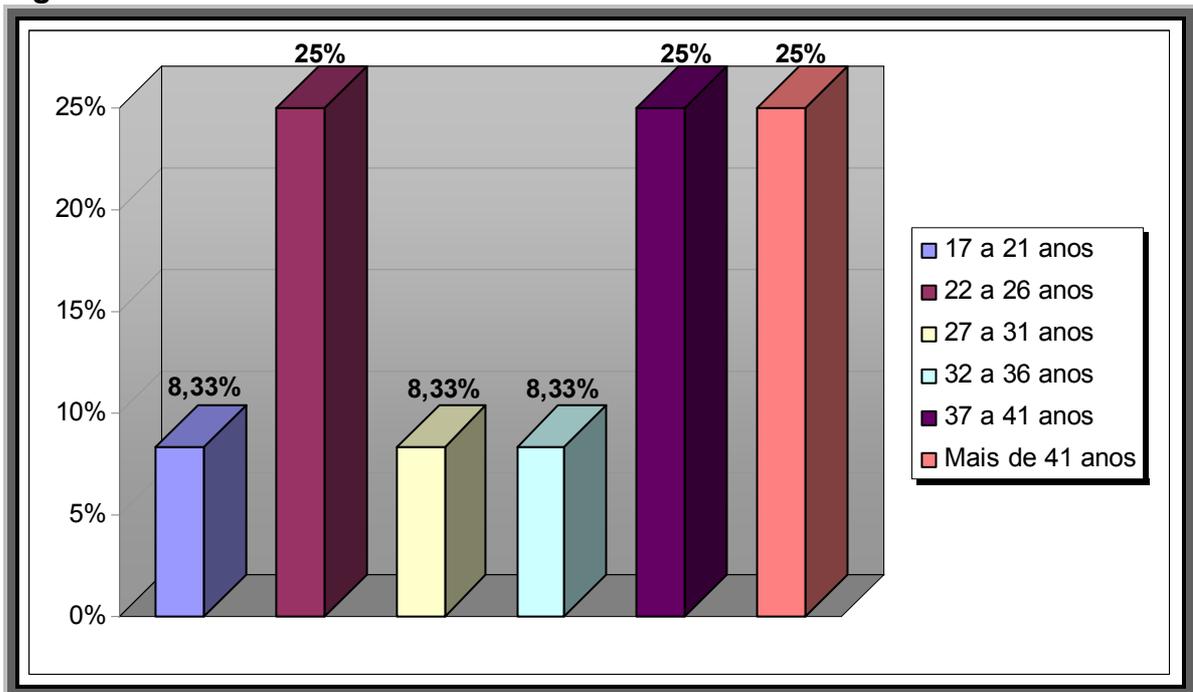
4.1 Dados pessoais

4.1.1 Tabela 13 – Faixa etária

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
17 a 21 anos	1	8,33
22 a 26 anos	3	25
27 a 31 anos	1	8,33
32 a 36 anos	1	8,33
37 a 41 anos	3	25
Mais de 41 anos	3	25
Total de entrevistados	12	100

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 1 – Faixa etária



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Mediante o gráfico 1, pode-se observar que o percentual de idades entre 22 a 26 anos, 37 a 41 anos e mais de 41 anos ocupam a mesma posição, expressa por 25%. Também, registra-se uma parcela de 8,33% em três casos, com idades entre 17 a 21 anos, 27 a 31 anos e 32 a 36 anos.

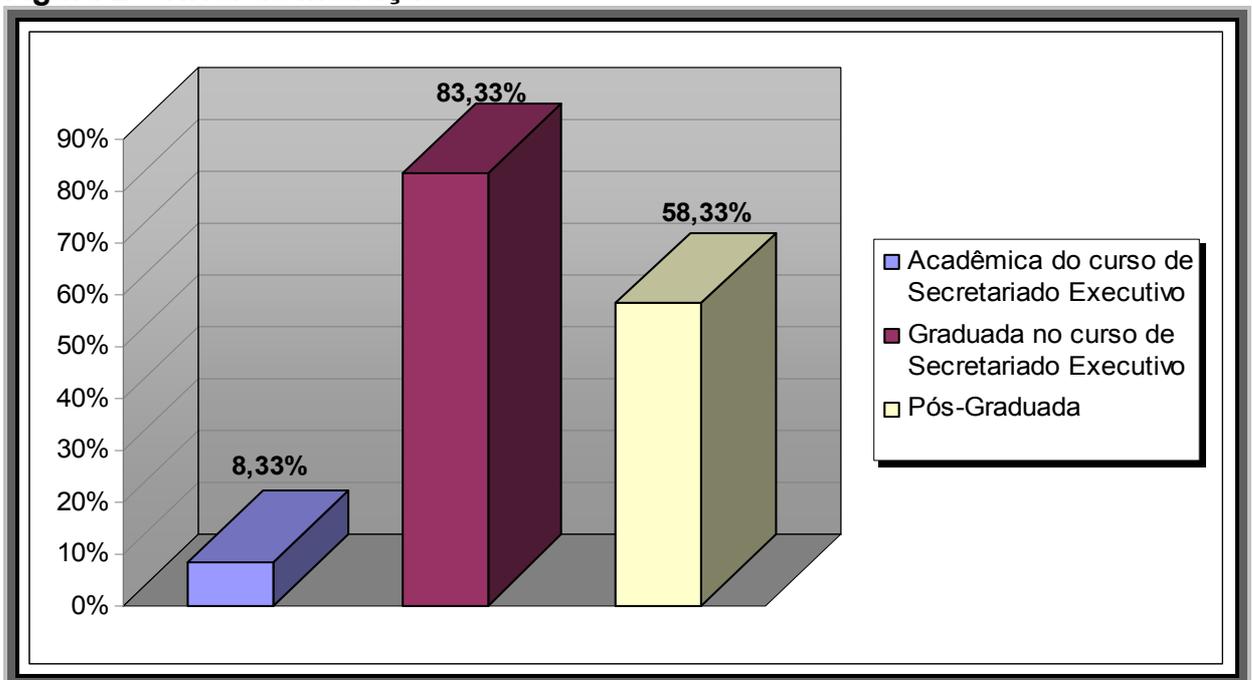
4.2 Nível de instrução

4.2.1 Tabela 14 – Nível de instrução⁸

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Acadêmica do curso de Secretariado Executivo	1	8,33
Graduada no curso de Secretariado Executivo. Ano da graduação: _____	10	83,33
Pós Graduada. Em qual área? _____	7	58,33
Total de entrevistados	12	149,99

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 2 – Nível de instrução



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

No que se refere ao nível de instrução, os resultados apresentados no gráfico 2 permitem verificar que a maior parte das entrevistadas já concluíram a graduação em Secretariado Executivo, sendo 83,33%, dessas, 58,33% são pós-graduadas. Enquanto 8,33% equivale a uma acadêmica do curso em questão. Os anos das graduações são variados: 33,33% se formaram em 2002, 16,66% em 2006, 8,33% em 2003, 8,33% em 2004, 8,33% em 2005, e 8,33% no ano de 2009. Com relação às pós-graduações cursadas pelas entrevistadas, essas também são

⁸ Uma das questionadas está com a matrícula trancada no curso.

diversificadas, são elas: 33,33% MBA Gestão Empresarial, 8,33% Gestão Estratégica Empresarial, 8,33% Educação e um percentual de 8,33% afirma ter feito Secretariado Executivo e Gestão de Pessoas.

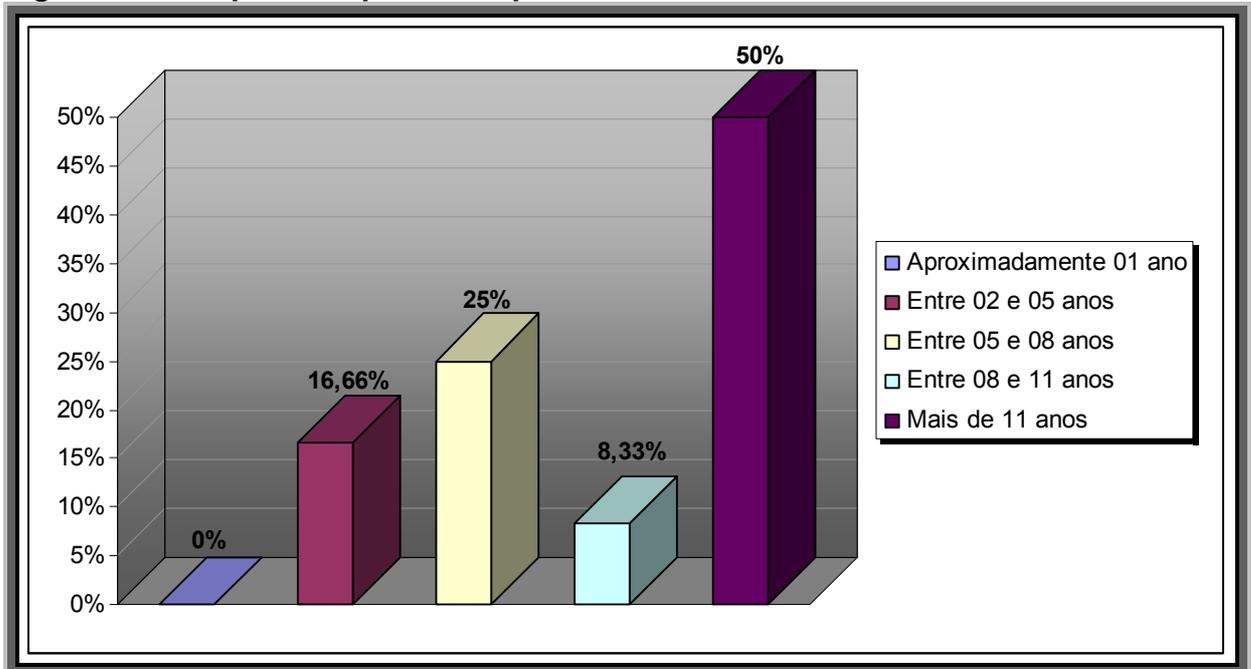
4.3 Atuação profissional

4.3.1 Tabela 15 – Tempo de experiência profissional

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Aproximadamente 01 ano	0	0
Entre 02 e 05 anos	2	16,66
Entre 05 e 08 anos	3	25
Entre 08 e 11 anos	1	8,33
Mais de 11 anos	6	50
Total de entrevistados	12	100

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 3 – Tempo de experiência profissional



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

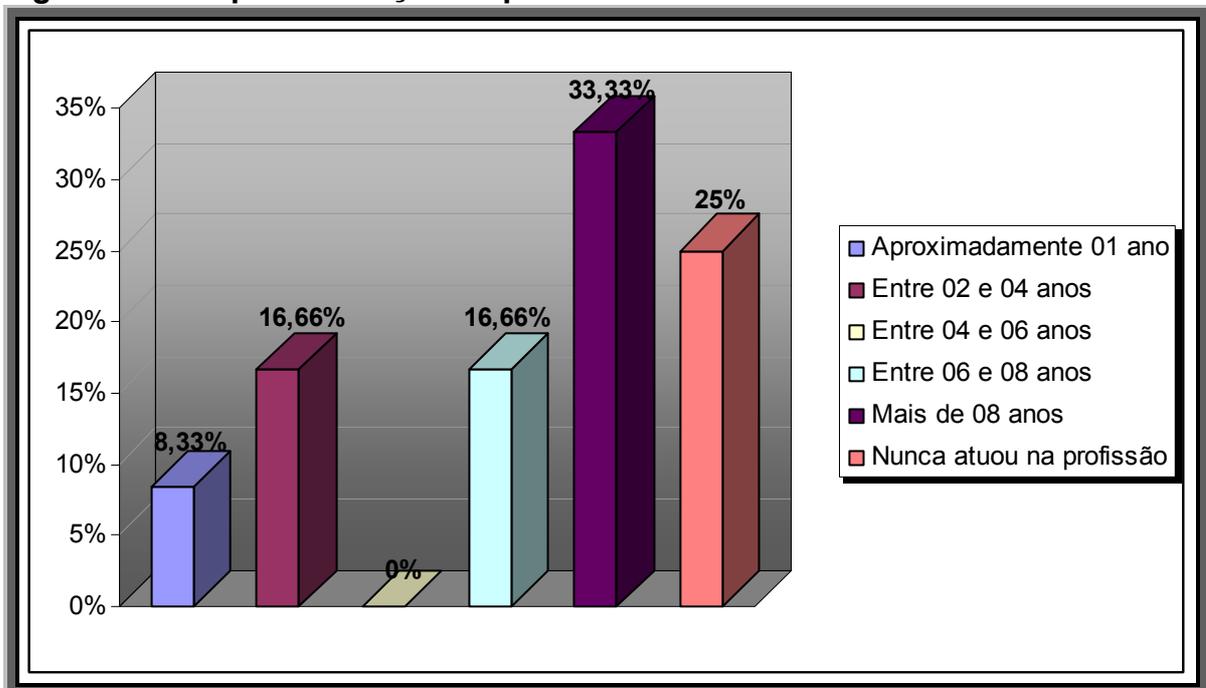
Pelos resultados demonstrados no gráfico 3, pode-se constatar que a grande maioria, expressa pelo percentual de 50%, possuem mais de 11 anos de experiência profissional. Ainda, 25% possuem tempo de experiência entre 05 e 08 anos, seguidos de 16,66% entre 02 e 05 anos, além de uma pequena parcela de 8,33% em meio a 08 e 11 anos. Nenhuma das entrevistadas afirmou possuir tempo de experiência profissional de aproximadamente 01 ano.

4.3.2 Tabela 16 – Tempo de atuação na profissão de secretariado

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Aproximadamente 01 ano	1	8,33
Entre 02 e 04 anos	2	16,66
Entre 04 e 06 anos	0	0
Entre 06 e 08 anos	2	16,66
Mais de 08 anos	4	33,33
Nunca atuou na profissão	3	25
Total de entrevistados	12	100

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 4 – Tempo de atuação na profissão de secretariado



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Conforme pode-se verificar pelos resultados apresentados no gráfico 4, 33,33% das entrevistadas possuem mais de 08 anos de atuação na profissão de Secretariado, enquanto 25% diz nunca ter atuado na profissão. Registrou-se também um percentual de 16,66% para as que atuam entre 02 e 04 anos e entre 06 e 08 anos, e apenas 8,33% responderam que atuam há aproximadamente 01 ano. Nenhuma das entrevistadas alegou atuar entre 04 e 06 anos.

4.3.3 Tabela 17 – Área de atuação atual

A partir das respostas obtidas por meio da pesquisa realizada com as 12 entrevistadas foi desenvolvida a tabela a seguir para que possa haver uma melhor visualização dos dados.

Alternativas	Valor Absoluto
Assessora Executiva (diurno), Docente e Coordenadora de um curso Técnico em Secretariado (Noturno)	1
Analista Financeira	1
Auxiliar Administrativa	1
Gerente Administrativa Financeira	1
Magistério	1
Professora de Língua Inglesa	1
Secretária	1
Secretária Escolar	2
Secretária Executiva	1
Secretária Executiva da Presidência e da Diretoria	1
Vendedora Interna	1
Total de entrevistados	12

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

A pesquisa apontou que as entrevistadas atuam em diversas áreas. Segundo dados levantados, a E⁹3 e a E6 atuam como secretária escolar, enquanto outras entrevistadas exercem as profissões de: assessora executiva (E9), analista financeira (E4), auxiliar administrativa (E2), gerente administrativa financeira (E7), magistério (E12), professora de língua inglesa (E1), secretária (E10), secretária executiva (E5), secretária executiva da presidência e da diretoria (E11) e vendedora interna (E8).

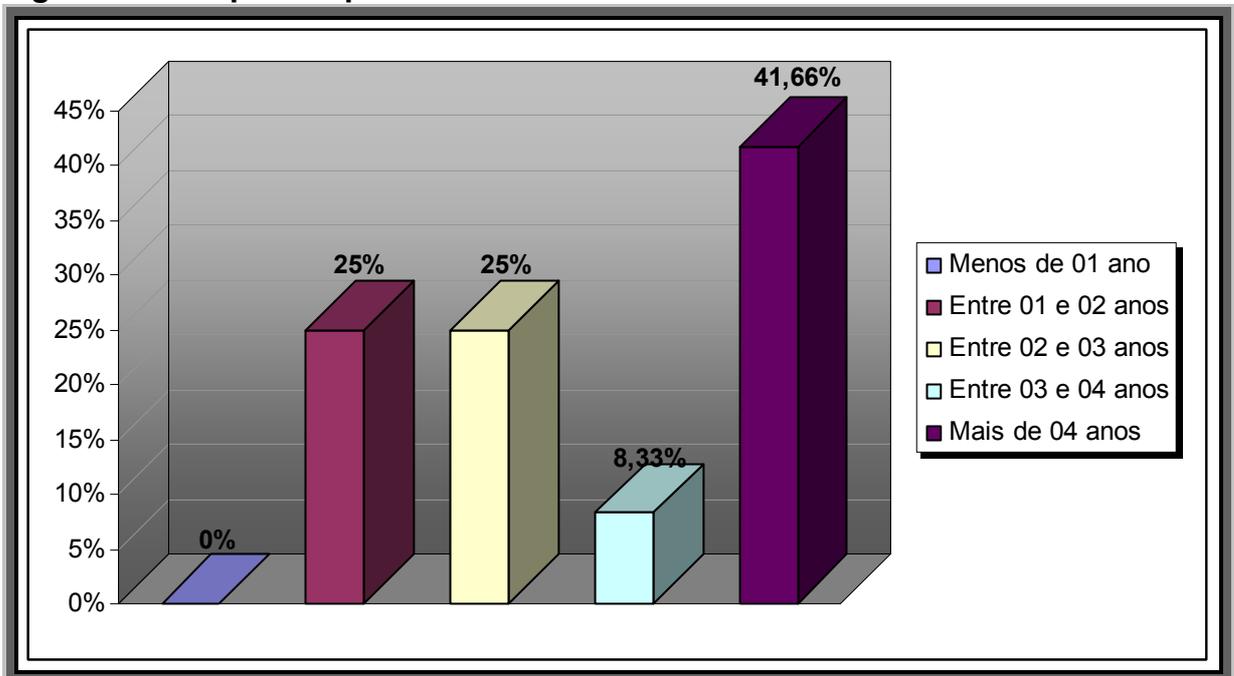
⁹ As participantes da pesquisa são identificadas por E (entrevistada) mais números de 1 a 12.

4.3.4 Tabela 18 – Tempo em que atua nessa área

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Menos de 01 ano	0	0
Entre 01 e 02 anos	3	25
Entre 02 e 03 anos	3	25
Entre 03 e 04 anos	1	8,33
Mais de 04 anos	5	41,66
Total de entrevistados	12	100

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 5 – Tempo em que atua nessa área



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Em relação ao tempo em que atuam nessa área, 41,66% responderam atuar a mais de 04 anos. Verificou-se, também, um percentual de 25% para as que atuam entre 01 e 02 anos e entre 02 e 03 anos. Nenhuma das entrevistadas afirmou atuar a menos de 01 ano.

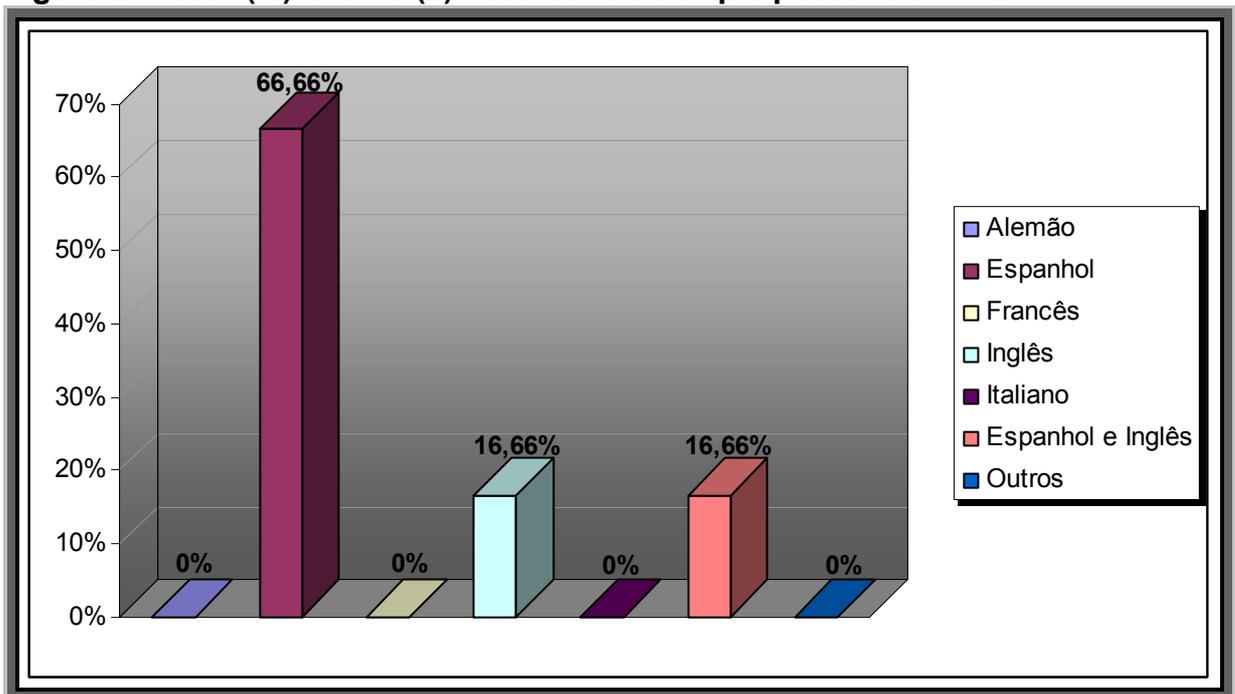
4.4 Língua estrangeira

4.4.1 Tabela 19 – Qual (is) idioma (s) você considera que possui domínio?

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Alemão	0	0
Espanhol	8	66,66
Francês	0	0
Inglês	2	16,66
Italiano	0	0
Espanhol e Inglês	2	16,66
Outros	0	0
Total de entrevistados	12	100

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 6 – Qual (is) idioma (s) você considera que possui domínio?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

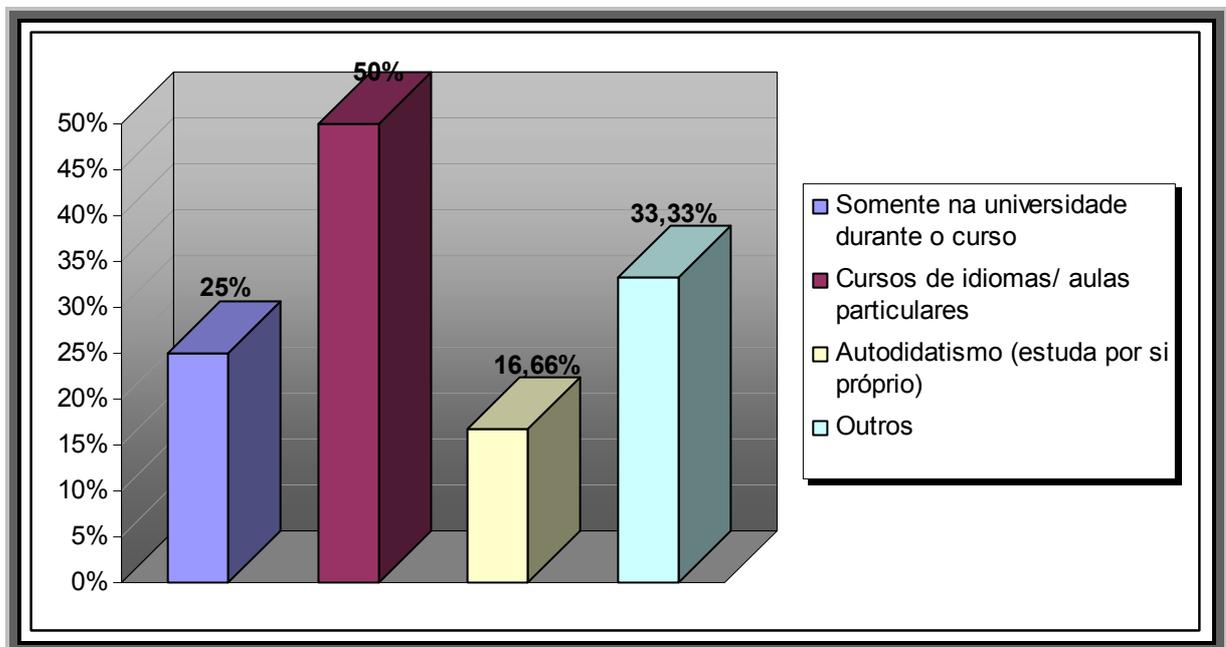
Analisando-se o gráfico 6, pode-se observar que 66,66% das entrevistadas afirmam que consideram possuir domínio do idioma espanhol, enquanto 16,66% dominam a língua inglesa, também registrou-se um percentual de 16,66% que consideram possuir domínio de ambas as línguas. Nenhuma das entrevistadas afirmou dominar os idiomas alemão, francês e italiano.

4.4.2 Tabela 20 – De que forma (s) você se prepara (ou) para obter o domínio desse (s) idioma (s)?

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Somente na universidade durante o curso	3	25
Cursos de idiomas/ aulas particulares	6	50
Autodidatismo (estuda por si próprio)	2	16,66
Outros	4	33,33
Total de entrevistados	12	125

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 7 – De que forma (s) você se prepara (ou) para obter o domínio desse (s) idioma (s)?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

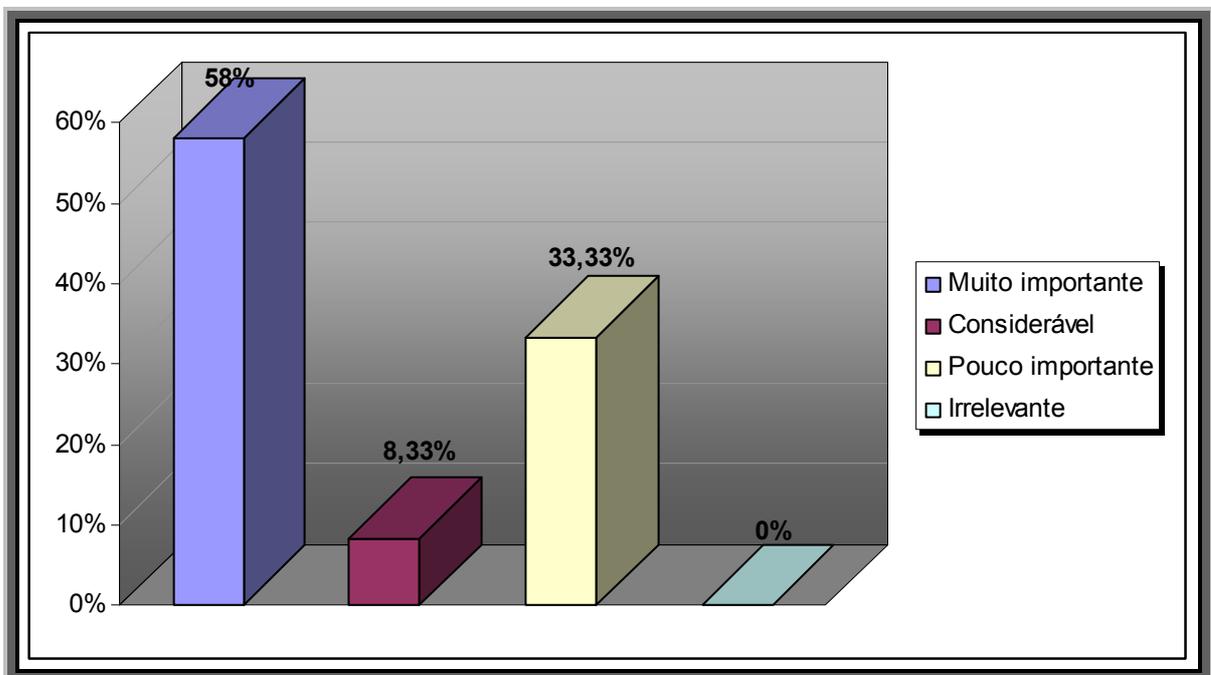
Pelos resultados demonstrados no gráfico 7, referente às formas pelas quais as entrevistadas se preparam/prepararam para obter o domínio dessa LE, é possível verificar que a grande maioria, expressa pelo percentual de 50%, fez cursos de idioma/aulas particulares, enquanto 33,33% mencionaram outras formas, dentre elas: convívio nos Estados Unidos; televisão (canais de outros países) e contato via *messenger*, *skype*; livros e internet; assim como também foi ressaltado, além da universidade, a realização de curso no exterior. 25% alegaram ter obtido o domínio somente na universidade durante o curso, e apenas uma parcela de 16,66% diz que estudou por conta própria.

4.4.3 Tabela 21 – Qual a importância que você atribui ao domínio de uma Língua Estrangeira em sua função?

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Muito importante	7	58
Considerável	1	8,33
Pouco importante	4	33,33
Irrelevante	0	0
Total de entrevistados	12	100

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 8 – Qual a importância que você atribui ao domínio de uma Língua Estrangeira em sua função?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

De acordo com os resultados dispostos no gráfico 7, pode-se constatar que, no que se refere a importância atribuída ao domínio de uma Língua Estrangeira na função a qual desempenham, a grande maioria das entrevistadas consideram esse domínio muito importante, expresso por um percentual de 58%, enquanto para 33,33% esse domínio é pouco importante. Já para 8,33% a importância atribuída é considerável. Nenhuma das entrevistadas afirmou ser irrelevante.

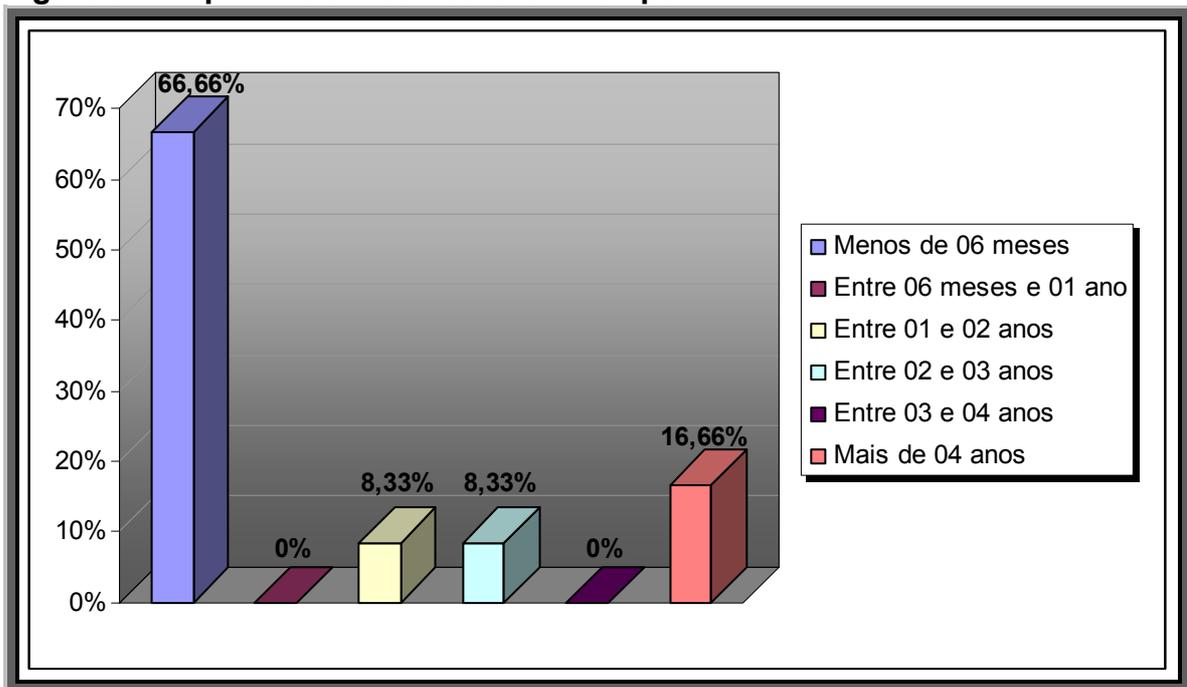
4.5 Experiência internacional

4.5.1 Tabela 22 – Tempo

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Menos de 06 meses	8	66,66
Entre 06 meses e 01 ano	0	0
Entre 01 e 02 anos	1	8,33
Entre 02 e 03 anos	1	8,33
Entre 03 e 04 anos	0	0
Mais de 04 anos	2	16,66
Total de entrevistados	12	100

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 9 – Experiência Internacional: Tempo



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Analisando os dados obtidos, no gráfico 9, com relação ao tempo de experiência internacional que as 12 entrevistadas tiveram, verifica-se que 66,66% possuem experiência no exterior de menos de 06 meses, 16,66% tiveram uma experiência internacional superior a 04 anos, seguidas de 8,33% com experiência entre 01 e 02 anos e entre 02 e 03 anos. Nenhuma das entrevistadas alegou ter vivenciado uma experiência entre 06 meses e 01 ano e entre 03 e 04 anos.

4.5.2 Tabela 23 – País (es)

De acordo com os resultados obtidos, por meio da pesquisa realizada com as 12 entrevistadas, foi elaborada a tabela a seguir para que possa haver uma melhor visualização dos dados.

Alternativas	Valor Absoluto
Argentina	3
Espanha	4
Argentina e Espanha	1
Estados Unidos	2
Holanda, Itália, Polônia, Inglaterra	1
Inglaterra	1
Total de entrevistados	12

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

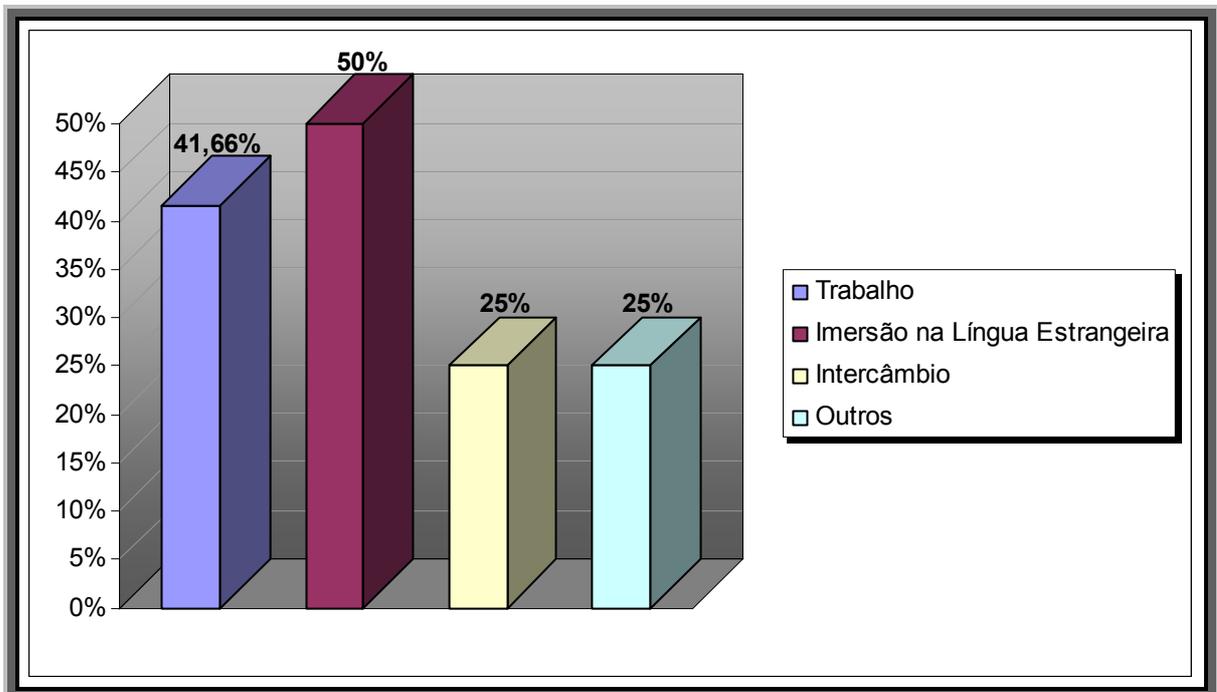
Conforme pode-se avaliar pelos dados apresentados na tabela 23, 4 viajaram para a Espanha, 3 para a Argentina, 2 foram para os Estados Unidos. Enquanto 1 viajou tanto para a Argentina quanto para a Espanha, 1 para a Inglaterra e também 1 para os seguintes países: Holanda, Inglaterra, Itália e Polônia.

4.5.3 Tabela 24 – Qual (is) foi/foram o (s) seu (s) objetivo (s) inicial (is) em relação à experiência internacional?

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Trabalho	5	41,66
Imersão na Língua Estrangeira	6	50
Intercâmbio	3	25
Outros	3	25
Total de entrevistados	12	141,66

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 10 – Qual (is) foi/foram o (s) seu (s) objetivo (s) inicial (is) em relação à experiência internacional?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Pode-se constatar pela análise dos dados acima que a maior parte das entrevistadas foi para o exterior com o objetivo inicial de realizar uma imersão na Língua Estrangeira, sendo 50%, enquanto 41,66% tinham como propósito trabalhar. Para 25% a finalidade foi fazer um intercâmbio, e também 25% citaram outros objetivos pelos quais optaram realizar uma experiência internacional, a saber: turismo e curso na época da graduação oferecido pela própria universidade.

4.6 Aspectos sobre a língua estrangeira e a experiência no exterior

4.6.1 Como você se preparou para essa experiência internacional em relação ao idioma do país para o qual viajou?

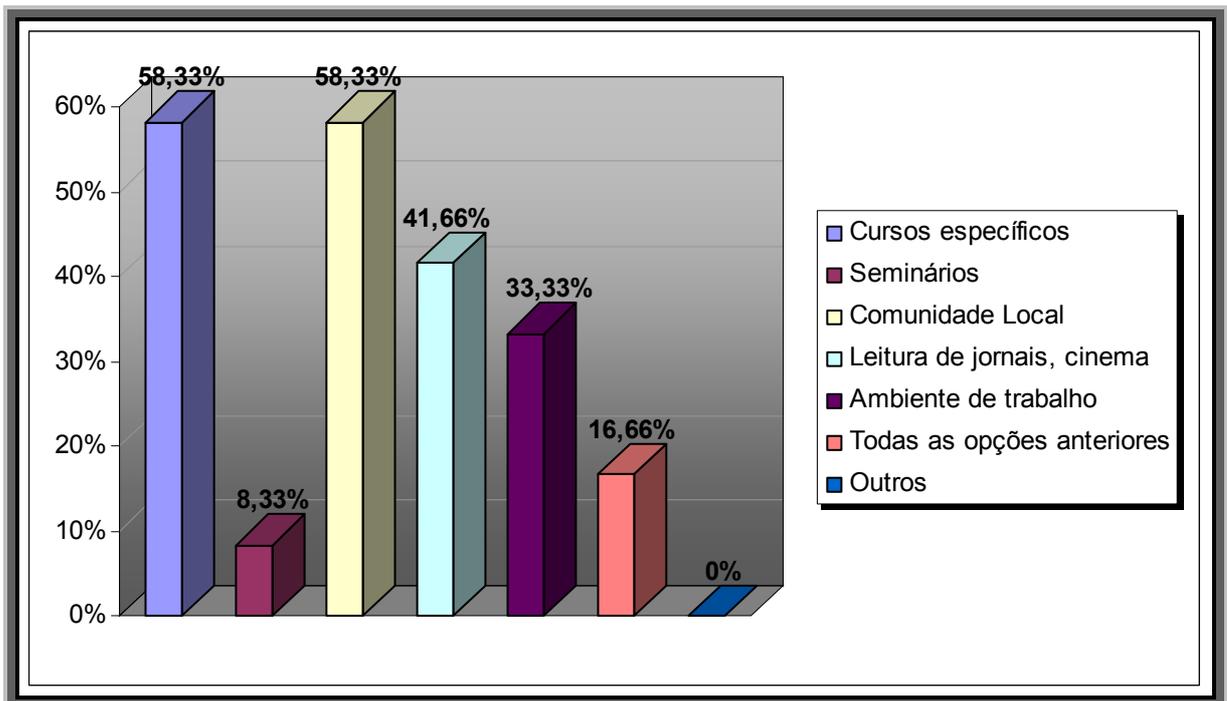
A partir das respostas obtidas por meio do questionário aplicado observa-se que a preparação para essa experiência no exterior ocorreu em sua grande maioria por conhecimentos adquiridos em sala de aula no próprio curso de Secretariado Executivo da Universidade (Unesc), seguida por autodidatismo, já que é ressaltada a aquisição de livros e dicionários da língua do país para o qual seria realizada a viagem, para outras a preparação deu-se por cursos para que assim obtivessem maiores noções do idioma que seria necessário, enquanto uma alega ter viajado somente com o aprendizado escolar.

4.6.2 Tabela 25 – De que forma (s) você teve contato com a língua estrangeira no exterior?

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Cursos específicos	7	58,33
Seminários	1	8,33
Comunidade Local	7	58,33
Leitura de jornais, cinema	5	41,66
Ambiente de trabalho	4	33,33
Todas as opções anteriores	2	16,66
Outros	0	0
Total de entrevistados	12	217

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 11 – De que forma (s) você teve contato com a língua estrangeira no exterior?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Segundo os resultados apresentados no gráfico 11, é possível verificar que dentre as formas pelas quais as entrevistadas tiveram contato com a LE no exterior, destaca-se com 58,33% os cursos específicos. O contato obtido por meio da comunidade local também é enfatizado por 58,33% da amostra. Um percentual de 41,66% afirma ter sido por meio de leitura de jornais e cinema, o ambiente de trabalho apresenta a porcentagem de 33,33%. Seguido de 16,66% que apontam que

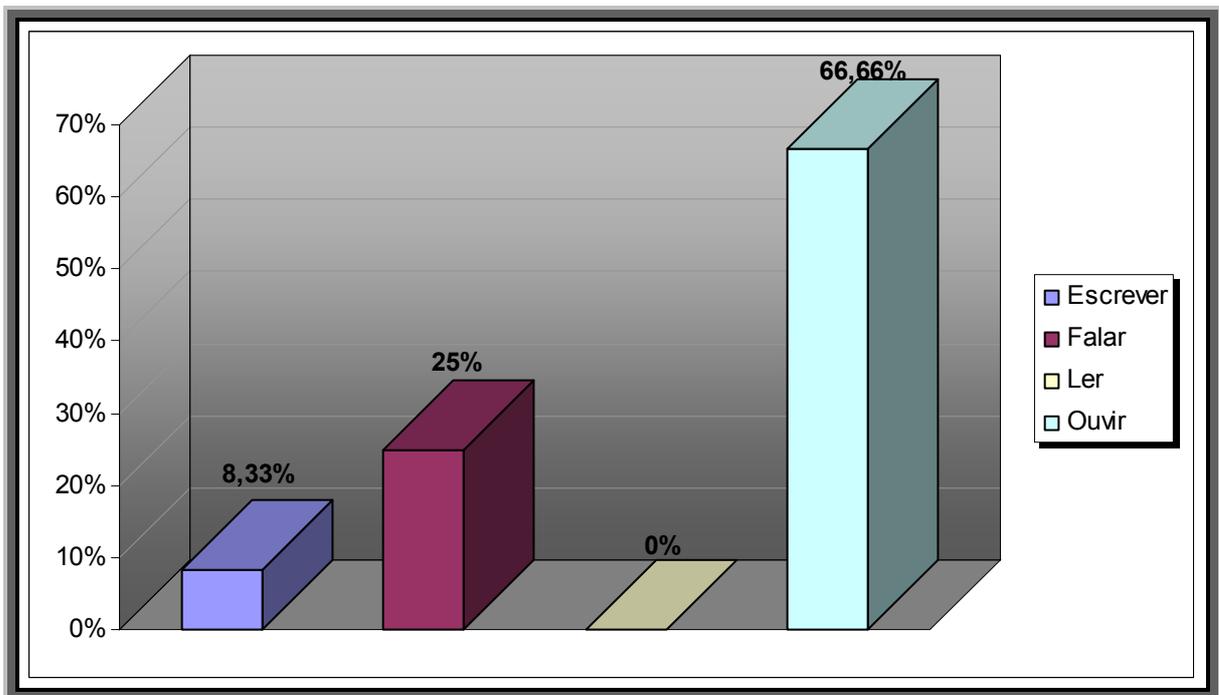
o contato com a LE deu-se por todas essas formas citadas na pesquisa. Já 8,33% alegam ter sido em seminários. Nenhuma das entrevistadas citou outras formas.

4.6.3 Tabela 26 – Em relação à experiência internacional, qual habilidade da língua estrangeira você considera (ou) mais difícil?

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Escrever	1	8,33
Falar	3	25
Ler	0	0
Ouvir	8	66,66
Total de entrevistados	12	100

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 12 – Em relação à experiência internacional, qual habilidade da língua estrangeira você considera (ou) mais difícil?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

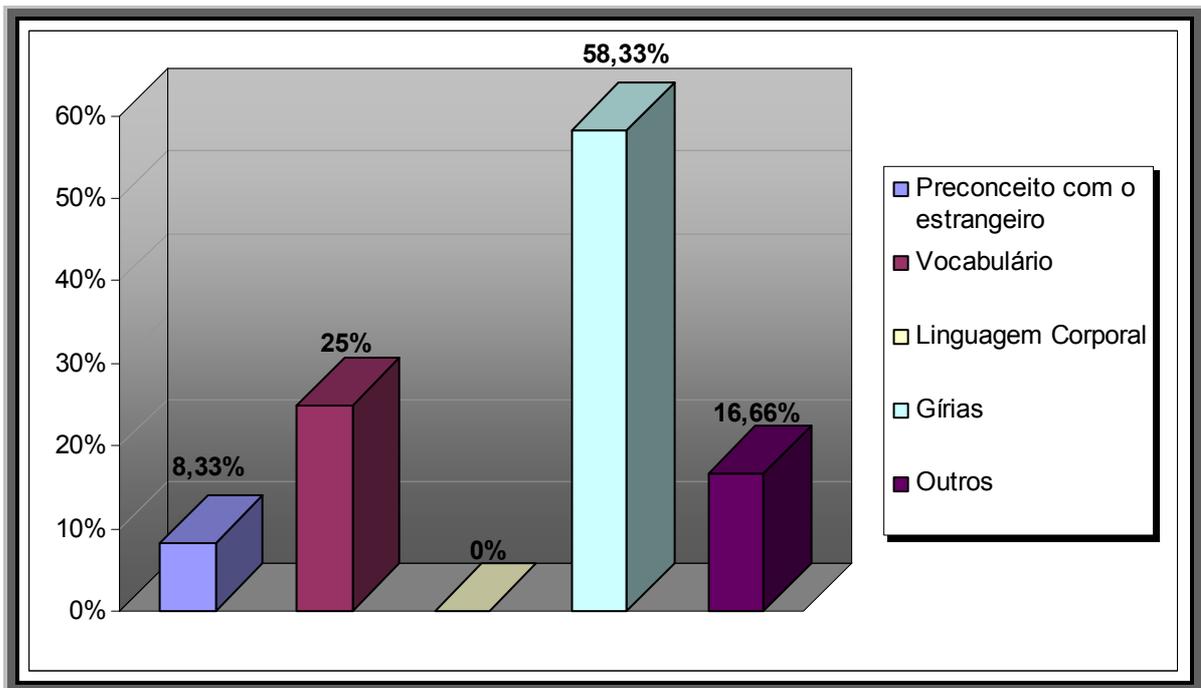
De acordo com 66,66% das entrevistadas que participam desta pesquisa, conforme dados do gráfico 12, em relação à experiência internacional a habilidade da LE considerada mais difícil é ouvir, enquanto 25% consideram falar em outro idioma o mais complicado e outros 8,33% acreditam que é escrever. Nenhuma das entrevistadas mencionou a habilidade de leitura como a mais complexa.

4.6.4 Tabela 27 – Qual (is) o (s) aspecto (s) cultural (is) que mais interferiram/interferem na comunicação na língua estrangeira?

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Preconceito com o estrangeiro	1	8,33
Vocabulário	3	25
Linguagem Corporal	0	0
Gírias	7	58,33
Outros	2	16,66
Total de entrevistados	12	108,32

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 13 – Qual (is) o (s) aspecto (s) cultural (is) que mais interferiram/interferem na comunicação na língua estrangeira?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Os dados do gráfico 13 evidenciam que a grande maioria das entrevistadas acredita que o aspecto cultural que mais interferiu na comunicação na LE foram às gírias, expressa por 58,33%, enquanto 25% diz ter sido o vocabulário. Também observa-se que 16,66% afirmam que, além das alternativas apresentadas anteriormente, o que mais interferiu foi a velocidade acelerada das falas. Outro ponto destacado foi o fato de que por não possuir contato anterior com estrangeiros, a comunicação tornou-se complicada, uma vez que há sotaques diferentes. Já para

8,33% da amostra o que gerou mais interferência foi o preconceito com o estrangeiro.

4.6.5 Na sua experiência internacional você costumava conviver com brasileiros ou somente com nativos? Explique:

Buscou-se identificar com essa pergunta se os sujeitos conviviam somente com pessoas de seu país de origem no exterior ou com estrangeiros. Com isto constatou-se que a maior parte tinha convivência com ambos, porém há diferenças nas formas pelas quais ocorria esse convívio, nesse sentido observou-se que:

- uma possuía dentro de casa somente contato com brasileiros e no trabalho e escola com ambos; (E1)
- para outra o contato com nativos se dava apenas em lojas e restaurante; (E8)
- há a que afirma que 95% do convívio que tinha era com brasileiros; (E12)
- para outras entrevistadas, apesar do contato com pessoas da mesma nacionalidade que a sua, essas não deixavam de conviver com pessoas nativas, pois conforme foi relatado por E2 “[...]o contato com pessoas de outra cultura é extremamente importante para a aprendizagem”. há também as que alegam haver muitos brasileiros realizando o mesmo curso, bem como estrangeiros de diversos países, dessa forma, nas palavras de (E1) , decidiram combinar que “[...] para alcançar nosso objetivo (o aprendizado da língua espanhola), todos se comunicariam somente utilizando a língua espanhola”.
- uma delas ressaltou ter mais de uma experiência, sendo que na segunda conviveu somente com nativos; (E4)
- por fim, outra entrevistada por trabalhar em uma multinacional e necessitar viajar para o exterior devido a sua função, também obteve o convívio apenas com estrangeiros. (E7)

Vale ressaltar aqui que, embora a maioria afirmasse conviver tanto com brasileiros quanto com pessoas do país para o qual viajaram, percebe-se a preocupação e/consciência, de parte das entrevistadas, em manter contato com pessoas nativas.

4.6.6 Quais foram/são as dificuldades encontradas em relação à experiência internacional e ao aprendizado/uso da língua alvo no exterior?

Quando questionados a respeito das dificuldades encontradas tanto em relação à experiência quanto ao aprendizado/uso da língua alvo no exterior, verificou-se que a maior dificuldade é a compreensão (listening), uma vez que, segundo algumas entrevistadas os nativos falam extremamente rápido e essa velocidade da fala dificulta o entendimento, já que era uma situação a que não estavam acostumadas. Nesse sentido, também alegaram que o nervosismo em formular frases para que os nativos entendessem foi o que dificultou no primeiro momento. De acordo com a E8, as dificuldades eram com relação a “Velocidade rápida das falas e o nervosismo em formular a frase para que os nativos compreendessem”.

Outros fatores mencionados foram à adaptação ao país para o qual viajaram em relação ao idioma/comunicação, comida, horários, além da convivência com pessoas de hábitos e culturas distintas. Porém, segundo algumas das entrevistadas, com poucas semanas é possível moldar-se a essas situações. Uma das entrevistadas acredita que deveria ter se dedicado mais aos cursos, além de que o tempo para a aprendizagem também deveria ter sido maior. Essa (E2) afirma “[...] eu acredito que deveríamos ter nos dedicado mais ao curso, e ter tido um tempo maior para esta aprendizagem”.

O grande contato com pessoas brasileiras também foi relatado como dificuldade, já que isso fazia com que o aprendizado/adaptação não ocorresse de forma geral, foi destacado, além disso, a falta de tempo para estudar. Uma das pessoas submetidas a entrevista, que cursou o segundo grau em escola regular nos EUA, destaca que para superar essas dificuldades necessita-se de leitura e estudo para que dessa forma possa acompanhar o aprendizado de acordo com os nativos. Apenas uma diz não haver dificuldades desde que as pessoas estejam abertas para se adequar ao que é desconhecido.

4.6.7 Como foi lidar com a cultura de outro país? Aponte diferenças e similaridades com o seu país de origem.

A pesquisa mostra que são opostas às visões das entrevistadas com relação a lidar com a cultura de outro país. Há as que consideram ter sido fácil e, além de interessante, dizem proporcionar um grande aprendizado, porém em contrapartida alguns sujeitos da pesquisa afirmam ter encontrado muitas dificuldades. As diferenças apontadas foram relacionadas: a educação, ao respeito no trânsito, a gastronomia, aos horários, a moeda, a consciência ambiental, ao respeito ao ser humano, a qualidade de vida superior e ao valor dado aos patrimônios históricos. Foram mencionados como aspectos negativos na Europa, por algumas entrevistadas, o fato de haverem muitos fumantes, o que prejudicava o convívio. Uma delas também ressaltou a má educação das pessoas, o modo como veem os brasileiros, e o perigo na cidade devido aos furtos aos turistas. Outra destacou a objetividade das pessoas, a falta de prestatividade, alegando que são apenas receptivos devido ao turismo. Quanto às similaridades foram destacadas: a religiosidade, o apego aos bens materiais e a celebração de alguns feriados. A E12 enfatizou que apesar de ter possuído facilidade com relação a cultura do país visitado, as similaridades são praticamente inexistentes. Para uma maior compreensão serão demonstrados a seguir alguns pontos importantes salientado pelas entrevistadas, estes pontos são necessários para reforçar as ideias apresentadas acima:

A culinária é totalmente diferente, horários para acordar e dormir também. Achei que os nativos fumavam demais, o que fez com que, em algumas vezes, eu deixasse de realizar certas atividades para ficar “longe” dos fumantes. Tive experiência em chegar em (sic) uma loja, perto do horário de ser fechada, e não ser atendida porque seria preciso mexer o produto e não daria tempo de arrumá-lo na estante antes do horário de fechar, o que me fez sentir que o cliente estava incomodando o vendedor. Achei a qualidade de vida (apesar do vício do cigarro), melhor que a do Brasil, pois os espanhóis têm o costume de dormir após o almoço, eles têm bastante tempo para almoço para depois então voltar ao trabalho. Uma senhora nos contou que estava em licença-maternidade já há dois anos e que ela ainda teria o direito da licença ainda mais um ano e depois voltaria ao trabalho, na mesma fábrica e na mesma função. Achei a população menos estressada do que a brasileira. Precisei de um documento da Escola e esta me forneceu uma semana após o meu pedido, após a minha insistência; aqui no Brasil eu tenho que fornecer o documento na hora do pedido. A Espanha valoriza bastante a sua cultura, tendo o cuidado para a cultura americana

não dominar a espanhola. Na cidade onde fiquei, os funcionários da prefeitura lavam as ruas todas as noites. (E3)

Foi maravilhoso! A cultura espanhola é extremamente diferente da brasileira. Os espanhóis têm uma qualidade de vida muito superior a dos brasileiros: jornada de trabalho com carga horária inferior, após o almoço todos fazem “la siesta” que é um pequeno descanso e as pessoas tem seu lazer diário. O governo garante saúde com equipamentos e remédios a todas as pessoas, principalmente as pessoas idosas, por isso, é muito comum ver pessoas com idades bem avançadas passeando pelas praças. A educação é garantida a todos, com ótimas escolas e universidades públicas. Por ser um povo mais tranqüilo, um dos fatores que me chamou muito a atenção foi a educação no trânsito, com muitas faixas de pedestres, tendo este a prioridade. (E4)

Foi muito tranquilo. A maior diferença foi qto (sic) aos horários de estudo e trabalho, mas que em momento nenhum atrapalhou; pois o horário de estudo era das 09:00 às 13:00 e o horário de trabalho deles [e (sic) das 09:00 às 14:00 e das 17:00 às 20:00. (E5)

Sempre gostei de conhecer outras culturas. Diferentes formas de viver e pensar, é uma forma de ter uma visão de si mesmo e dos outros sem preconceitos desde que sejamos humildes para absorver e aprender. Diferenças e igualdades há em todos lugares, muito interessante e bonito de observar é a vegetação e a arquitetura, que em certos países são muito diferente, é quando se sente que estamos fora do nosso país. Uma coisa que acontece é a expectativa de encontrar “pessoas” diferentes e quando chegamos em outro país vimos que são pessoas como nós, que vivem, trabalham, se divertem, etc. (E7)

No começo bastante complicado, os ingleses são pessoas de pouca conversa quando não conhecem bem, mas são pessoas educadas também. (E10)

Com estes recortes dos discursos apresentados por alguns sujeitos, é possível observar as diversificadas opiniões e relatos já que aspectos culturais formam uma questão crucial em relação a diversidade cultural e a globalização.

4.6.8 Qual foi o enriquecimento cultural com a experiência no exterior? Exemplifique:

Analisando a opinião das 12 entrevistadas a respeito do enriquecimento cultural adquirido com a experiência internacional observou-se que alcançaram maiores patamares os conhecimentos a respeito da cultura e do idioma do país visitado. Foram mencionados também as peculiaridades, as histórias, as tradições, os costumes, os pontos turísticos, o patriotismo, a calorosa receptividade das pessoas, as amizades feitas, não só com pessoas nativas dos países visitados, mas também de outras nacionalidades já que em uma experiência de estudo há estudantes de vários países. Bem como se fizeram pontuais as questões relacionadas ao desenvolvimento psicológico, por vivenciar coisas totalmente diferentes do dia a dia ao qual se está habituado. Nesse sentido, a E4 destacou que a partir da experiência aprendeu a ter maior auto-confiança e auto-conhecimento e uma maior visão do mundo. Nas próprias palavras do sujeito E10, “[...] morar em outro país é uma escola de vida, nós aprendemos a dar mais valor a vida, aprendemos a lidar melhor com as pessoas [...]. Sem contar na experiência com a língua estrangeira e com as pessoas de outros países e suas culturas”. Enquanto para E7, essa experiência proporcionou o aprendizado até mesmo sobre o seu país de origem, conforme pode-se visualizar no relato a seguir:

A história do país estrangeiro e a constatação do (sic) nossa própria história, que é mais conhecida no exterior do que no próprio país. Numa aula de espanhol o professor e alguns alunos de outros países sabiam mais sobre a história e política do Brasil do que eu mesma. Algo que enriquece muito quando se conhece outro país é valorizar coisas simples que no Brasil “ou mais em cidades pequenas” seria considerado brega. Costumes tipo visitar museu, livraria, sentar num parque ler um livro, fazer um lanche, a liberdade do ser humano se vestir e agir conforme lhe convém sem a preocupação de ser julgado.

Por fim, a E12 também fez questão de destacar:

Pude ter contato com muitas tradições que só ouvia falar, e participar disso é muito gratificante, como por exemplo, o Thanks Giving, o Halloween. Conhecer cidades e lugares históricos abre mais nossa mente para constatar a grandiosidade do mundo. Vale lembrar, que pude, também, conhecer muito mais da nossa própria cultura, pelo convívio com pessoas de toda parte do Brasil.

Dessa forma, a partir da análise verifica-se que em todos os casos as experiências vivenciadas foram positivas e contribuíram não apenas no entendimento da cultura do “Outro”, mas também na sua própria cultura e brasilidade.

4.6.9. De que forma você se mantém atualizado em relação ao idioma estrangeiro adquirido/aprofundado com a experiência internacional?

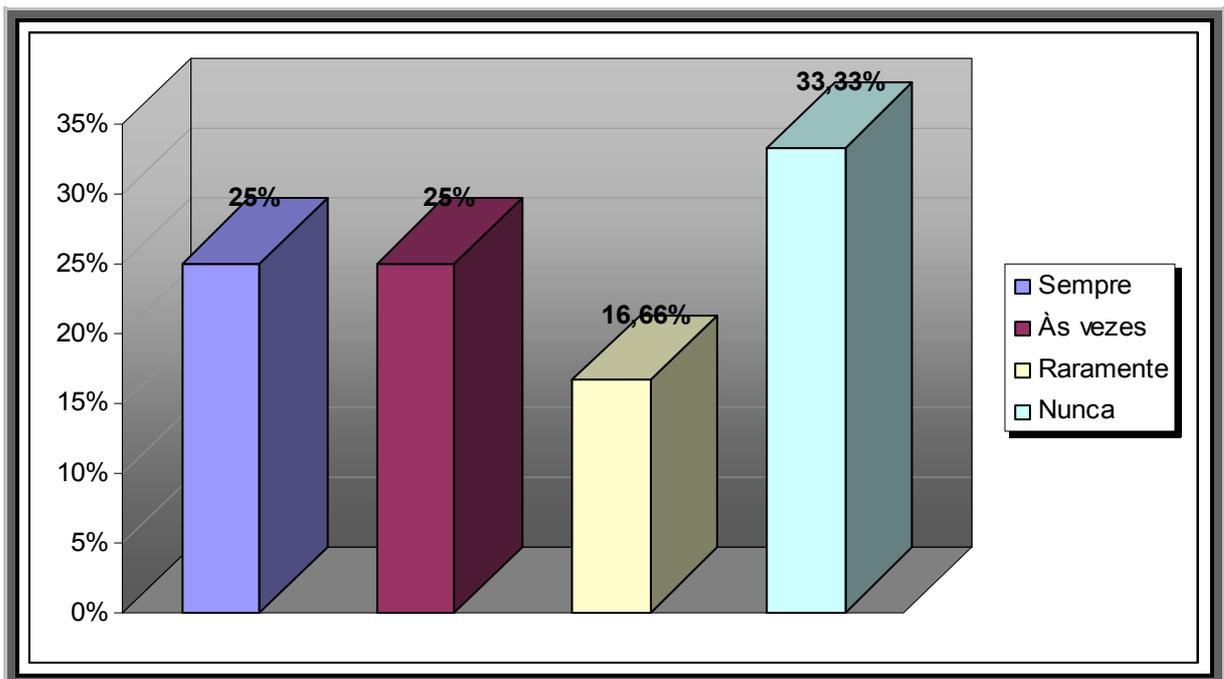
De acordo com os dados obtidos pela pesquisa, as formas pela quais as entrevistadas se mantêm atualizadas em relação a LE adquirida/aprofundada com a experiência no exterior são bastante diversificadas, dentre as afirmações destacam-se: TV, Internet, escutando músicas, mantendo contato (e-mail) com amigos nativos, fazendo leituras em outras línguas e lendo notícias do país visitado. Uma das entrevistadas afirmou praticar a LE no trabalho por meio de contatos realizados com clientes e fornecedores de outros países. O sujeito E1 destaca que por trabalhar como professora essa é a forma pela qual mantém-se atualizada. Outras entrevistadas alegam que por não utilizarem a LE no trabalho, ou por não a praticarem no dia a dia estão perdendo o contato com a língua alvo, porém enfatizam que sempre que podem procuram fazer leituras em outros idiomas. Pode-se observar isso por meio das próprias palavras da E6 “Logo que voltei continuei fazendo cursos de espanhol em escolas particulares, porém, como não pratico no dia-a-dia, não estou mais tão atualizada. Mas, de vez em quando procuro ler um livro, ver um filme, escutar músicas em espanhol”. Já o sujeito E7 diz ter contato diário, no caso do espanhol, e no inglês procurou fazer curso para não perder as expressões e o vocabulário. Para ela a leitura de livros simples (normalmente infantil) contribui bastante, assim como também a de textos técnicos, pela dificuldade de entendê-los. Um fato preocupante observado foi que um número considerável de entrevistadas respondeu não buscar formas para se atualizar em relação a LE adquirida na experiência internacional.

4.6.10 Tabela 28 – A Língua estrangeira adquirida/aprofundada com a experiência internacional é utilizada no dia a dia das suas atribuições? Se sim, com que frequência? Em caso de resposta negativa, utiliza-se de outra língua?

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Sempre	3	25
Às vezes	3	25
Raramente	2	16,66
Nunca	4	33,33
Total de entrevistados	12	100

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 14 – A Língua estrangeira adquirida/aprofundada com a experiência internacional é utilizada no dia a dia das suas atribuições? Se sim, com que frequência? Em caso de resposta negativa, utiliza-se de outra língua?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Quando questionadas se a LE adquirida/aprofundada com a experiência internacional é utilizada no dia a dia das suas atribuições, e em caso de resposta afirmativa perguntou-se com que frequência, 33,33% das entrevistadas afirmaram nunca precisar usar a LE em sua profissão, seguidas de 25% da amostra que sempre necessitam usá-la. Também observa-se que outros 25% a utiliza às vezes e

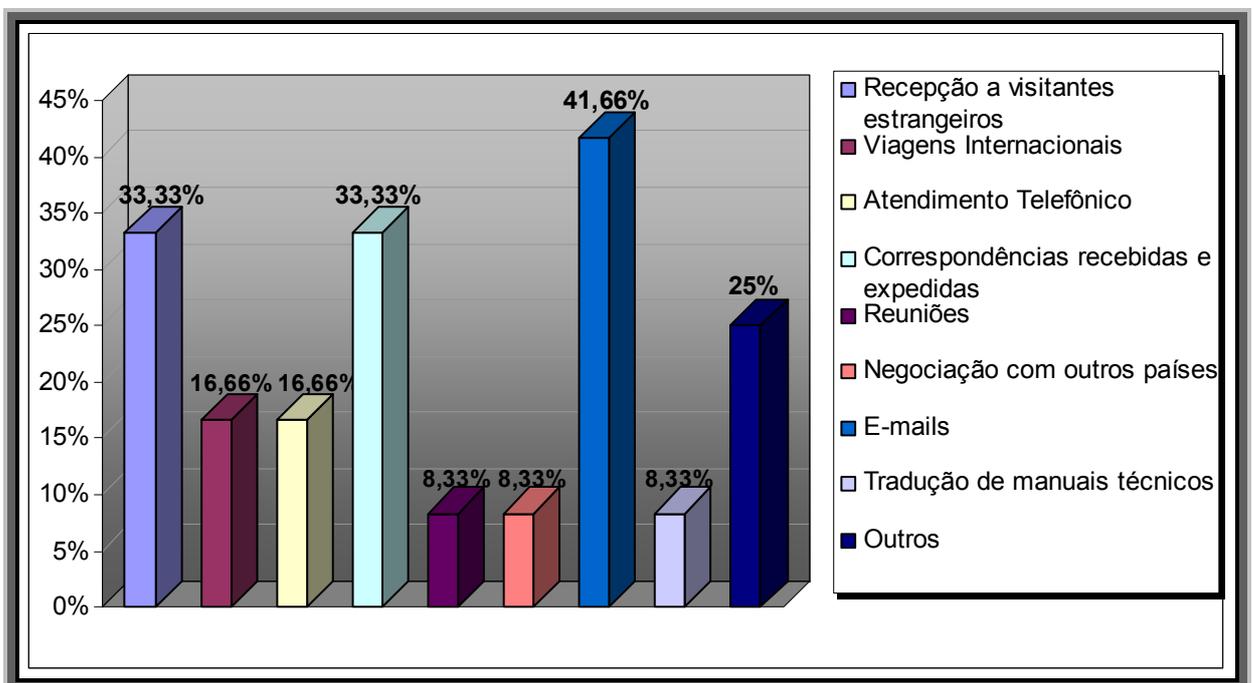
16,66% relatam que raramente a utilizam. Nenhuma das entrevistadas respondeu empregar o uso de outra língua, além da adquirida com a experiência internacional.

4.6.11 Tabela 29 – Caso você utilize a língua estrangeira na sua profissão, em que situações isso ocorre?

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Recepção a visitantes estrangeiros	4	33,33
Viagens Internacionais	2	16,66
Atendimento Telefônico	2	16,66
Correspondências recebidas e expedidas	4	33,33
Reuniões	1	8,33
Negociação com outros países	1	8,33
E-mails	5	41,66
Tradução de manuais técnicos	1	8,33
Outros	3	25
Total de entrevistados	12	191,63

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Figura 15 – Caso você utilize a língua estrangeira na sua profissão, em que situações isso ocorre?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Considerando o gráfico acima, das entrevistadas que afirmaram utilizar a língua estrangeira em sua profissão, observa-se que as situações em que isso ocorre em maior proporção é na utilização de e-mails, expresso por 41,66% da amostra, 33,33% afirma ser na recepção a visitantes estrangeiros, e também

33,33% no recebimento e expedição de correspondências. Registrou-se um percentual de 25% para outras situações em que há necessidade da LE, a saber: tradução de atas e contratos, conversação com um dos diretores de origem estrangeira, e no exercício da profissão de professora. Além disso, foram citadas com 16,66% em viagens internacionais e a mesma percentagem para o atendimento telefônico, apenas uma pequena parcela de 8,33% são registrada em três casos, reuniões, negociação com outros países e tradução de manuais técnicos.

4.6.12 Você obteve ascensão profissional depois da experiência internacional? Justifique sua resposta.

Mediante aos dados levantados, verificou-se que a maior parte das entrevistadas, até o momento, não obteve ascensão profissional após a experiência internacional. Isso se deve, conforme a maioria ressalta, por se manterem no mesmo emprego de quando viajaram para o exterior, ou ainda, por não ser exigida a LE no cargo atual. Já há outras que afirmam ter obtido essa ascensão, como pode ser observado na justificativa apresentada pela E7: “[...] no mercado administrativo é muito importante saber a cultura de negociação de diferentes países. Devido à facilidade de entendimento de outra língua, acaba facilitando o crescimento profissional, abre mais oportunidades”. Nesse sentido, a E4 menciona o seguinte: “Acredito que o curso de secretariado, esta experiência fora do Brasil, inclusive com o conhecimento de uma outra língua tenham contribuído para minha ascensão profissional, uma vez que hoje me encontro realizada profissionalmente”.

4.6.13 Tabela 30 – Que acréscimo no seu currículo você considera mais importante a partir da experiência internacional?

Alternativas	Valor Absoluto
Aprimorar o idioma	8
Conhecer a cultura e características do país visitado	2
Oportunidade de conviver com pessoas de outras nacionalidades	1
Outro	2
Total de entrevistados	13

Fonte: Dados obtidos por meio de coleta de dados, 2010

Os dados da tabela revelam que a maior parte das entrevistadas, expressa por 8, consideram mais importante, como acréscimo no currículo, a partir da experiência no exterior, o aprimoramento do idioma, 2 alegam ser conhecer a cultura e características do país visitado, e também há 2 que mencionam outros acréscimos, quais são:

- Experiência com a viagem em si: check-in, companhias aéreas, despacho de bagagens, etc; sendo que assim tem-se ideia de como planejar qualquer tipo de viagem e, dessa forma, havendo contratempos deve-se tomar decisões que auxiliam a desenvolver habilidades para a profissão. Vale ressaltar aqui, que uma das entrevistadas além de assinalar a opção que considerava mais importante, também fez questão de mencionar essa experiência com a viagem como um enfoque relevante.

- Foi citado também que todas as alternativas apresentadas são fundamentais para a experiência internacional. Sendo um conjunto de ações e de aprendizagem que tornam o profissional mais seguro tanto pessoal como profissionalmente. Considerando, que cada viagem é um aprendizado diferente. E ressaltando, por fim, que não há limite para o aprendizado em todos os aspectos.

E, a oportunidade de conviver com pessoas de outras nacionalidades foi apontada por 1 sujeito.

4.6.14 A experiência internacional influencia (ou) na hora da contratação? Por quê?

Pode-se constatar pelo discurso apresentado que, para a maior parte das entrevistadas, a experiência internacional, dependendo da empresa em que se pretende atuar, influencia na hora da contratação, principalmente se é exigida a fluência em alguma LE. Apenas uma delas acredita que as organizações não valorizam. Constar no currículo à experiência fora do país, bem como a aquisição do conhecimento em outros idiomas, segundo algumas entrevistadas, faz a diferença, já que dá indícios de que a pessoa possui vários diferenciais. Nesse sentido, a E4 afirma que: “A experiência profissional, aliada a um bom conhecimento de outra língua são requisitos importantes na hora da contratação, principalmente nas áreas de secretariado e exportação”. Essa idéia é reforçada pela E12 a qual menciona que a experiência “Influencia sim. A grande maioria das empresas tem negócios com outros países e por isso necessitam de secretárias bi ou trilingues (sic)”. Em contrapartida, parte das entrevistadas diz não ter influenciado, pelo menos em seu caso.

4.6.15 Você considera importante para a formação e a qualificação de um profissional (acadêmico ou egresso) de Secretariado a realização de uma experiência internacional? Por quê?

Quando questionadas se consideravam importante para a formação e a qualificação de um profissional (acadêmico ou egresso) de Secretariado a realização de uma experiência no exterior, as respostas foram unanimemente positivas.

Os motivos expostos foram diversificados, por esta razão, e também para que se tenha uma maior clareza com relação às opiniões coletadas, a seguir são apresentados trechos das respostas das entrevistadas:

Sem duvidas. Atualmente muitas empresas estão aderindo a negócios internacionais e é extremamente importante um profissional qualificado nesta área. (E2)

Sim, pois esta profissão geralmente exige o domínio de uma língua estrangeira e a experiência internacional proporciona a melhora da fluência da língua, além de outros enriquecimentos, principalmente culturais. (E3)

Considero tão importante para a qualificação profissional, quanto para a formação pessoal, uma vez que há um crescimento não só lingüístico, como também cultural. (E4)

Sim internacional e nacional; pois tendo conhecimento dos procedimentos de uma viagem, é possível programar qq (sic) viagem com maior precisão, saída e chegada em aeroportos, tempo de vôo, escalas, conexões, etc. (E5)

Acho bem interessante e importante, pois por mais que pratiquemos o idioma aqui, não é a mesma coisa que estar diretamente em contato com nativos da língua e para quem se forma em Secretariado e vai trabalhar diretamente na área, o 2º ou 3º idioma é de fundamental importância. (E6)

Sim, muito importante. Por vários motivos, pelo conhecimento aplicado e adquirido, pela cultura. Pessoas que tem uma experiência internacional conseguem ver mais possibilidades pessoais e profissionais. Podem comparar mercados, facilidades, dificuldades e diferentes valores. Ficam mais abertas para aprender e questionar. Perdem a insegurança natural do ser humano. Tornam-se mais ágeis em suas atitudes e pensamentos. (E7)

Sim, para praticar o que se aprende em sala de aula e assim identificar as dificuldades mediante a realidade. (E8)

Sim. O contato direto com a língua ajuda muito no aprendizado, principalmente no que diz respeito aos dialetos e gírias. (E12)

Como pode-se observar, não só pelas entrevistadas acima, mas também pelas outras respostas que não constaram aqui por terem o mesmo ponto de vista, os dois motivos mais citados pelos quais a experiência internacional é importante

para o profissional de Secretariado, são: o aprendizado/aprimoramento de uma LE com os próprios nativos, o que facilita a aprendizagem e proporciona maior fluência, e o conhecimento de culturas distintas devido as organizações estarem aderindo cada vez mais a negócios internacionais. Outros pontos também bastante abordados foram a relevância tanto para qualificação profissional quanto para a formação pessoal.

4.6.16 Se a universidade oferecesse a possibilidade de um intercâmbio, você faria? Por quê? Justifique sua resposta.

O resultado demonstrou que cerca de 91,66% das entrevistadas realizariam um intercâmbio caso a universidade oferecesse essa possibilidade, porém estabeleceram algumas condições, dentre elas destacam-se: o fornecimento de subsídios (recursos financeiros) e informações. Para algumas também dependeria da liberação da empresa. Os motivos que as levariam a viajar para outro país seria basicamente a oportunidade de adquirir novos conhecimentos, o que de fato conta para a vida profissional. Entre os conhecimentos citados foram novamente mencionados o enriquecimento cultural e o aprimoramento de uma LE. Já 8,33% afirmam que no momento não realizaria, devido ao atual emprego. Faz-se necessário ressaltar que a universidade já ofereceu em uma ocasião a possibilidade de intercâmbio para o curso de Secretariado, porém conforme relatos não houve ajuda financeira, o que acabou gerando algumas dificuldades.

4.7 Análise geral da pesquisa

Neste tópico é apresentada a análise geral da pesquisa, tecendo-se comentários a respeito dos resultados obtidos, com base nos pressupostos teóricos fundamentados no capítulo 2 e de acordo com os procedimentos metodológicos explicitados no capítulo 3.

Cabe salientar que a pesquisa foi realizada com acadêmicos e egressos do curso de Secretariado Executivo da Unesc, tendo como amostra 12 sujeitos.

Vale lembrar que por meio do questionário aplicado para triagem, anteriormente, foi possível constatar que a pesquisa é constituída 100% pelo gênero feminino.

A partir desses dados mencionados acima, inicia-se, a análise geral. Identificando-se, em um primeiro momento, por meio dos dados extraídos da apresentação dos resultados obtidos, que há um perfil prevalecente de profissionais com idade entre 22 a 26 anos, 37 a 41 anos e mais de 41 anos, ocupando esses a mesma posição, expressa por um percentual de 25%.

Levando em consideração o nível de instrução observou-se que 83,33% da amostra já possui curso superior completo em Secretariado Executivo, dessas graduadas verificou-se que um grande percentual (58,33%) procurou especializar-se principalmente dentro das áreas em que a profissão está envolvida, assim como MBA em Gestão Empresarial, pós-graduação essa que destacou-se significativamente.

Nesse sentido Veiga (2007) menciona que entre os pré-requisitos exigidos atualmente para o profissional de Secretariado destacam-se: a formação em Secretariado Executivo, seguida por MBA, conhecimentos de estratégia empresarial, dentre outros.

Diante de um cenário que está em processo de globalização contínua, torna-se indispensável profissionais qualificados e com conhecimentos amplos, para que possam suprir as exigências do mercado global. Cabe a este acompanhar essas mudanças a fim de tornar-se competitivo nesse mercado.

Com relação à atuação constatou-se que o tempo de experiência profissional é na maior parte dos casos bastante elevado, pois conforme o percentual expresso, cerca de 50% trabalham a mais de 11 anos, sendo o tempo de atuação na profissão de Secretariado para 33,33% das entrevistadas mais de 08

anos, porém não se pode desconsiderar que 25% afirmam nunca ter atuado na profissão.

Na questão relacionada à área de atuação atual, evidenciou-se a grande empregabilidade das profissionais, acadêmicas e egressas, de Secretariado Executivo, e identificou-se também outro fator positivo. Apesar da pesquisa apontar que as entrevistadas atuam nos mais diversificados setores, constatou-se que das 12 participantes, pode-se dizer que 50%, atuam em funções específicas para o profissional de Secretariado, quais são: assessora executiva, auxiliar administrativa, secretária, secretária escolar, secretária executiva e secretária executiva da presidência e da diretoria. Aqui faz-se necessário destacar que todas essas funções citadas fazem parte das diversas nomenclaturas que a profissão recebe. Conforme o site da Fenassec, na página *Nomenclaturas existentes*, há uma lista com mais de 500 pelas quais uma secretária ou secretário pode estar registrado em sua carteira de trabalho. A partir disso, observa-se que a profissão de Secretariado apresenta várias especificidades, mostrando que essa tem uma enorme possibilidade de funções. Outro fator que ficou evidente é que a maioria dessas profissionais, expressa por 41,66%, encontra-se no cargo atual a mais de 04 anos.

Na categoria LE, a pergunta referente ao idioma que as entrevistadas consideravam possuir domínio revelou que o espanhol ocupa a primeira posição, com 66,66%, seguido pelo inglês com 16,66% e ambas as línguas também foram mencionadas por 16,66%. Isso indica a percepção das acadêmicas e egressas do curso acerca da realidade, assim como também o conhecimento dessas da necessidade de se adaptarem às exigências do comércio internacional. A importância do aprendizado de idiomas é apresentado no referencial teórico por autores como Grion e Paz (1998), Veiga (2007) e Sedycias (2000, apud TONDELLI, 2005). Esses apontam para a necessidade de um segundo ou terceiro idioma, mais especificamente o inglês e espanhol, para a contratação do profissional, salientando que o conhecimento dessas línguas deixou de ser um diferencial tornando-se uma obrigatoriedade para quem deseja exercer a profissão.

Ao serem questionadas a respeito das formas pelas quais se preparam/prepararam para obter o domínio desta LE, verifica-se que a grande maioria (50%) realizou cursos específicos ou aulas particulares, apesar de que as outras formas também apresentaram um percentual expressivo.

Na pergunta que aborda a importância atribuída a LE na função atual, constatou-se que a maior parte (58%) das acadêmicas e egressas considera o domínio de outros idiomas muito importante para a profissão que desempenham. Isso ocorre devido às empresas possuírem relações com outros países. Dessa forma a negociação passa a depender da comunicação, conseqüentemente de falar um idioma difundido no mundo das negociações, caso contrário à transação pode ser prejudicada. Sob esta perspectiva, Silva (2006) ressalta que à medida que o mercado ultrapassa os confins do país em que se vive, a necessidade do domínio de outro idioma torna-se intrínseco a comunicação das empresas.

Nessa ótica Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2002, p. 07) afirmam que:

Na atualidade, a tendência do mercado de trabalho é exigir dos profissionais conhecimentos generalizados e competências múltiplas que transcendam as fronteiras do país no qual vive; e esta exigência é ainda maior quando o enfoque é para profissões como o secretariado.

Analisando os dados levantados por meio do questionário aplicado, com relação a categoria Experiência Internacional, observou-se que 66,66% tiveram um tempo de experiência no exterior inferior a 06 meses, o que de fato não interferiu na pesquisa, já que conforme Kolb¹⁰, mesmo com o pouco tempo de experiência no exterior é possível aprender o conteúdo em sala de aula, assim como também usufruir das lições da vivência internacional. Pois, segundo ela, o estudante fica exposto, a uma outra realidade diária e a outra hierarquia de infraestrutura e valores. Cabe ressaltar que também foram entrevistadas pela pesquisa pessoas com experiência entre 01 e 02 anos (8,33%), 02 e 03 anos (8,33%) e com mais de 04 anos (16,66%). E verificou-se que os aspectos relacionados aos conhecimentos adquiridos foram positivos em todos os casos.

De acordo com a pesquisa, a maior parte das entrevistadas viajou para países nos quais a língua oficial é o espanhol, assim como: Espanha (33,33%) Argentina (25%) e um percentual de 8,33% mencionou ter viajado para ambos, contudo há também as que foram para países nos quais o idioma oficial é o inglês, como: Estados Unidos (16,66%) e Inglaterra (16,66%). Outros países foram citados, dentre eles: Holanda, Itália e Polônia. Como é possível verificar, em alguns casos, não é preciso ir muito longe para vivenciar uma experiência internacional. O benefício de incluir no currículo uma experiência no exterior pode estar próximo do

país de origem. Como exemplo pode-se citar a Argentina, um dos principais parceiros econômicos do Brasil, que tem como língua oficial o espanhol, uma das mais faladas do mundo. Ambos os idiomas, espanhol e inglês, são indispensáveis para os profissionais de Secretariado. A importância do inglês é ressaltada na fundamentação teórica, por autores como Carvalho e Grisson (2002), Cordeiro (2000 apud TONDELLI, 2005), Phillipson (apud IANNI, 2004), Sanchez (1993 apud IANNI, 2004) e Marcondes (2001 apud TONDELLI, 2005) por ser a língua mundial dos negócios e o espanhol é destacado por Sedycias (2000 apud TONDELLI, 2005), entre outros autores devido as relações comerciais entre o Brasil e o Mercosul.

A respeito do objetivo inicial que levou as participantes da pesquisa a realizar uma experiência fora do país, foi para a maioria (50%) a imersão na LE, seguida por um percentual de 41,66% que tinha como objetivo o trabalho. Outros motivos como o intercâmbio (25%) também foram enfatizados. Verificando-se assim que um grande percentual foi em busca de ampliar seus conhecimentos no exterior.

Na categoria aspectos sobre a LE e a experiência no exterior, procurou-se identificar, em primeiro momento, a maneira pela qual houve a preparação das entrevistadas para essa experiência em relação ao idioma do país para o qual a viagem foi realizada. A partir dos dados obtidos constatou-se que ocorreu em grande escala por conhecimentos adquiridos em sala de aula no próprio curso de Secretariado Executivo da universidade em questão, assim como também foram destacados o autodidatismo e os cursos preparatórios para que dessa forma fossem proporcionados maiores noções da língua alvo..

Pelos dados obtidos por meio da pesquisa, dentre as formas pelas quais as entrevistadas tiveram contato com a língua estrangeira no exterior, destacou-se com maior percentual os cursos específicos e o contato obtido por meio da comunidade local, ambos com 58,33%. Seguida por leitura de jornais e cinema (41,66%) e ambiente de trabalho (33,33%) que também foi expressa por um percentual significativo.

Com relação à experiência internacional, a habilidade da LE considerada mais difícil por 66,66% das entrevistadas é “ouvir”, com isso é possível observar a dificuldade em entender a língua falada, seguido por 25% que aponta “falar” como o mais complexo.

¹⁰ Revista *ei! educação internacional* (2010)

Quanto ao aspecto cultural que mais interferiu na comunicação na LE, foi mencionado por 58,33% as gírias, uma vez que elas mudam de uma região para outra. Assim como também, não é porque um país fala inglês que irá usar as mesmas gírias de outros países com o mesmo idioma oficial, muitas vezes elas são diferentes até mesmo dentro de um mesmo país, como é o caso do Brasil, de um estado para o outro há variações. Nesse sentido Carla Amábile ressaltou em entrevista para a revista *ei!* (2010), que o modo mais fácil e rápido de aprender um idioma é por meio do intercâmbio, visto que esse permite um maior contato com a língua coloquial, com a gíria e com a cultura.

Mediante a pergunta relacionada à convivência das entrevistadas no exterior somente com brasileiros ou nativos, identificou-se que a maior parte tinha contato com ambos, no entanto foram constatadas diferenças na forma pela qual esse convívio ocorria. Algumas dessas entrevistadas demonstraram a preocupação e/conscientização em manter contato com pessoas nativas, fato esse que é considerado indispensável. Obviamente os diálogos entre as pessoas tornam-se mais compreensíveis quando ambos se identificam pela mesma língua materna, fazendo com que assim, no exterior, essas procurem se agrupar para se sentirem mais seguras. Carlos Robles, em entrevista concedida a revista *ei!* (2010), enfatiza que devido a esse comportamento do ser humano muitos estudantes procuram viajar para lugares em que a possibilidade de encontrar pessoas de seu país de origem seja praticamente remota, sobretudo quando tem-se como objetivo aprender outro idioma ou mergulhar na cultura do país para o qual a viagem foi realizada, pois quanto maior a exposição a nativos mais isso torna-se possível.

Na questão referente às dificuldades encontradas em relação à experiência internacional e ao aprendizado/uso da língua alvo no exterior, verificou-se que a maior dificuldade é a compreensão, isso confirma o fato relatado anteriormente, em que a habilidade considerada mais complexa foi a de ouvir, uma vez que, conforme as entrevistadas os nativos falam extremamente rápido, o que acaba dificultando o entendimento, já que essa era uma situação ao qual não estavam habituadas. Além disso, alegaram que o nervosismo na formulação das frases para que os nativos compreendessem também foi uma das dificuldades encontradas em primeiro momento. Foram mencionadas ainda a adaptação ao país para o qual viajaram com relação ao idioma/comunicação, comida, horários, convivência com pessoas de culturas e hábitos diferentes, entre outras. Sendo que,

segundo as entrevistadas, em poucas semanas é possível adaptar-se a essas situações. Entretanto são essas dificuldades que fizeram com que seja aproveitada da melhor forma essa experiência no exterior a que se propuseram.

De acordo com os resultados obtidos, a pesquisa aponta que são oposta às visões das pessoas que foram submetidas a entrevista com relação a lidar com a cultura de outro país. Há as que consideram ter sido fácil e há as que relatam ter encontrado muitas dificuldades. Vale salientar que os países visitados foram, em alguns casos, distintos, devido a isso pode ter ocorrido pontos de vistas contrários. As dessemelhanças destacadas foram com relação à educação, ao respeito no trânsito, a gastronomia, aos horários, a moeda, a consciência ambiental, ao respeito ao ser humano, a qualidade de vida superior e ao valor dado aos patrimônios históricos. Quanto às similaridades foram mencionadas a religiosidade, o apego aos bens materiais, e a celebração de alguns feriados. No entanto, observou-se que para todas as participantes da pesquisa a experiência além de ser interessante, também proporcionou grandes aprendizados.

No que se refere ao enriquecimento cultural adquirido com a experiência internacional foram referidos em maior proporção os conhecimentos a respeito da cultura e da língua do país visitado.

Quando questionadas sobre as formas pelas quais se mantém atualizadas em relação à LE adquirida/aprofundada com a experiência no exterior, constatou-se que essas são bastante diversificadas, destacando-se entre elas: TV, Internet, escutando música, mantendo contato (e-mail) com amigos nativos, fazendo leituras em outras línguas e lendo notícias do país visitado. Também houve entrevistadas que mencionaram aproveitar para treiná-la no ambiente de trabalho, por meio de contatos realizados com clientes e fornecedores de outros países, assim como também houve a menção de cursos específicos. Nota-se ainda que parte das participantes da pesquisa respondeu não procurar formas para se atualizar, o que representa um dado importante e ao mesmo tempo preocupante. Desse modo, é interessante pontuar que os profissionais cometem um grande erro nesse sentido, visto que a língua que não é praticada é esquecida. Assim, no momento que necessitarem da utilização da LE não terão a mesma fluência, o que pode gerar a perda de oportunidades profissionais.

Em relação à LE adquirida/aprofundada com a experiência e sua utilização no dia a dia dos profissionais, verificou-se que 33,33% afirmam nunca

precisar usá-la na profissão que desempenham. Seguidas de 25% que sempre necessitam utilizá-la e outros 25% da amostra que a utiliza às vezes. Nenhuma das entrevistadas alegou empregar o uso de outro idioma, além do adquirido com a experiência no exterior. O fato de em alguns casos não haver a necessidade de nenhuma LE no ambiente organizacional, não justifica deixar de manter-se atualizado com relação a ela. Infelizmente por meio dos dados apontados acima percebe-se que isso ocorre.

Considerando as entrevistadas que afirmaram utilizar a LE na profissão atual, observa-se que as situações em que isso acontece em maior proporção é na utilização de e-mails (41,66%), outras menções também obtiveram um percentual expressivo como: recepção a visitantes estrangeiros (33,33%), recebimento e expedição de correspondências (33,33%), entre outras.

A respeito da ascensão profissional obtida após a experiência internacional, identificou-se que até o momento parte das participantes da pesquisa não obtiveram ascensão. Isso se deve, conforme as entrevistadas ressaltam, devido ao fato de se manterem no mesmo emprego de quando viajaram para o exterior, ou ainda, por não ser necessária a LE na função que exercem. Já há outras que afirmam tê-la obtido, destacando a importância na profissão que desempenham de saber a cultura de negociação de diferentes países, tal conhecimento se pode obter de fato a partir dessa experiência. A facilidade de compreensão de outro idioma, após a experiência no exterior, também foi mencionada como motivos que levam a essa ascensão. Outro ponto enfatizado foi com relação à profissão de Secretariado, em que se destacou a experiência fora do país e novamente o conhecimento de outra língua como contribuição relevante para a ascensão do profissional. Nesse sentido, faz-se necessário mencionar que essa experiência deve ser encarada como um investimento a longo prazo para a carreira, pois em alguns casos o retorno não ocorre de forma imediata.

Conforme se pode constatar pelos resultados obtidos, o acréscimo no currículo considerado mais importante a partir da experiência internacional foi, por 66,66% da amostra, o aprimoramento do idioma.

Quanto à influência da experiência no exterior na hora da contratação, a maior parte das participantes da amostra revelou que dependendo da empresa em que se pretende trabalhar ou do que a vaga demanda, acaba exercendo influência, sobretudo se for exigido o domínio em algum idioma. Atualmente a experiência

internacional é vista como um diferencial competitivo pelas organizações brasileiras. Conforme Luiza Vianna ressalta no artigo de Rômulo Martins publicado no site empregos.com.br (2009), “Entre dois currículos similares, sem sombra de dúvidas, está a frente o que possui vivência internacional”. Ainda segundo ela, as empresas de pequeno, médio e grande porte procuram profissionais que tenham experiência no exterior, por terem conhecimento de que os benefícios dessa vivência podem ser observados no cotidiano do mundo corporativo. Já que o profissional tende a tornar-se mais flexível e ter maior facilidade para adaptar-se a diversificadas situações.

Em se tratando da importância que as entrevistadas consideravam para a formação e a qualificação de um profissional (acadêmico ou egresso) de Secretariado a realização de uma experiência internacional, as respostas provenientes de todas foram positivas, e os motivos apresentados foram diversificados. Sendo os dois mais citados, o aprendizado/aprimoramento de um idioma com os próprios nativos, visto que facilita a aprendizagem, além de proporcionar maior fluência e o conhecimento de diferentes culturas devido às empresas estarem cada vez mais se interessando por negócios internacionais. Foram também bastante ressaltados a importância para a formação pessoal e a qualificação profissional.

Por fim, foi questionado as 12 participantes se caso a universidade oferecesse a possibilidade de um intercâmbio elas fariam, o resultado demonstrado foi positivo por cerca de 91,66% da amostra, no entanto algumas condições foram impostas, assim como: fornecimento de subsídios (recursos financeiros) e informações. Como justificativa dos motivos que as levariam a fazê-lo basicamente foi mencionado à aquisição de novos conhecimentos, dentre eles, mais uma vez foi destacado o enriquecimento cultural e o aprimoramento de uma LE.

A partir da análise geral da pesquisa, conclui-se que a experiência internacional aprimora os conhecimentos linguísticos e culturais, além do que também representa oportunidade de qualificação profissional para o mercado de trabalho.

5 CONCLUSÃO

O presente Relatório de Estágio se propôs, por meio do objetivo geral, analisar o impacto da experiência internacional do profissional de Secretariado Executivo como fonte de conhecimento, e como forma de aprimoramento cultural e linguístico de uma LE, bem como de identificar seus desdobramentos na qualificação profissional para o mercado de trabalho. Com isso buscou-se verificar a forma pela qual a experiência no exterior, assim como também o aprendizado de uma LE refletem na atuação/desempenho dos acadêmicos e egressos em questão.

Sob esta ótica, observou-se que nesse processo de globalização contínuo, a qualificação profissional torna-se indispensável. Dentre as competências exigidas atualmente para os que desempenham a profissão de Secretariado sobressai-se a LE. Desse modo, como a tendência do mercado é ultrapassar fronteiras, as competências e os conhecimentos também têm que transcendê-las.

Diante da exigência por profissionais que tenham tal habilidade, surgem as experiências internacionais como maneira de adquirir a fluência no idioma, além de proporcionar a convivência com uma cultura e uma língua distinta. A experiência no exterior revelou, por meio da realização da pesquisa, ser um modo eficaz para aprender/aprimorar o idioma, visto que, após a vivência, os sujeitos manifestaram ter obtido ganhos significativos.

Quanto à experiência internacional e ao aprendizado de um idioma, ambos refletem positivamente na atuação dos profissionais, já que os torna mais flexíveis, proporciona-lhes maior segurança com relação ao entendimento da LE, maior facilidade de adaptação a situações diversificadas, assim como também, maior compreensão da cultura de outros países e de como funcionam as negociações nesses, o que é de fundamental importância na profissão de Secretariado.

Pode-se perceber que o objetivo foi atingido, tendo em vista que todas as que responderam ao questionário, ao apresentarem suas opiniões, declararam que a experiência agrega conhecimentos linguísticos e culturais, além de representar uma possibilidade de qualificação, uma vez que outros idiomas, principalmente o inglês e o espanhol, são um diferencial crucial para o currículo do profissional, e exercem influência na empregabilidade.

Os objetivos específicos eram: identificar os objetivos dos profissionais em relação à experiência internacional e o aprendizado de uma SL; verificar dificuldades encontradas pelos profissionais em relação à experiência e o aprendizado de uma língua alvo no exterior; constatar de que forma os (as) Secretários (as) Executivos (as) tiveram *input* na língua estrangeira, seja por cursos específicos ou experiências dentro da própria comunidade no exterior; identificar quais aspectos culturais, como gírias locais e expressões, mais atuam sobre a interação e comunicação em língua estrangeira; pesquisar a contribuição da experiência internacional dentro da profissão de secretariado e da carreira profissional; buscar diferenças e similaridades entre as experiências dos sujeitos da pesquisa.

Após análise dos dados obtidos, por meio do questionário aplicado, chegou-se as seguintes conclusões:

- Com referência ao que objetivou os profissionais com relação a experiência internacional, pode-se dizer que foi na maior parte dos casos a realização de uma imersão na LE, observando-se assim que esse profissional procurou ampliar seus conhecimentos no exterior.

- Dentre as dificuldades encontradas, essas foram em sua grande maioria em relação a compreensão, devido aos nativos falarem extremamente rápido, o nervosismo na formulação das frases, em um primeiro momento, também foi mencionado. Além disso, ainda foi enfatizada a adaptação ao país em diversos aspectos;

- Com referência a forma pela qual tiveram *input* na LE, identificou-se um destaque aos cursos específicos e ao contato obtido por meio da comunidade local;

- Mediante aos aspectos culturais mais atuantes, constatou-se a gíria como o mais mencionado, visto que elas mudam de um país para o outro.

- Identificou-se que a contribuição proporcionada pela experiência tanto para a profissão de Secretariado quanto para a carreira atual foi o conhecimento de culturas distintas e o aprimoramento da LE, assim como também a qualificação profissional e a formação pessoal;

- No quesito diferenças e similaridades entre as experiências dos que constituíram a pesquisa, essas foram diversificadas, dentre as diferenças destacam-se: faixa etária, nível de instrução, área de atuação, idioma dominado, forma de preparação, tempo de experiência, país, etc. Similaridades: sexo, empregabilidade,

importância da experiência internacional para a formação e qualificação de um profissional de Secretariado, a busca pela aprendizagem de uma SL, o desafio de vivenciar culturas diferentes. Vale ressaltar que dentre as diferenças também encontram-se algumas similaridades.

Diante do exposto sugere-se que a Unesc tenha políticas para intercâmbio direcionadas para o profissional de Secretariado Executivo, visto que esse é o único curso da universidade a habilitar profissionais em duas línguas estrangeiras, o que comprova a relevância do aprendizado de línguas nessa profissão.

Cabe salientar que a Unesc, ao promover o intercâmbio científico e cultural com Instituições Estrangeiras, estará proporcionando para alunos de diferentes cursos da graduação, dentre eles Secretariado Executivo (que receberá a oportunidade para o ano acadêmico de 2011) uma experiência acadêmica que integrará seu histórico escolar e currículo. Porém, a possibilidade oferecida até o momento para o referido curso é para um país em que a língua oficial não é estrangeira, mais especificamente a Universidade do Algarve (Portugal), em que o nome do curso é denominado Assessoria de Administração, apesar de ser uma forma do futuro profissional se qualificar, o que de fato não se pode negar ser uma excelente oportunidade, essa não está atrelado ao aprendizado/aprimoramento de idiomas estrangeiros (Anexo 5). A união de ambos seria um diferencial para o curso em questão.

Assim sendo, a contribuição dessa pesquisa está justamente no fato de ser inédita em sua proposta para o referido curso da universidade – Unesc. Desse modo, o modelo de instrumento aplicado, bem como os resultados obtidos poderá ser utilizado como subsídio para posteriores estudos a respeito do tema.

REFERÊNCIAS

ALEMANHA. **Ei! Educação Internacional**. p. 98. 2010.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007. 160 p.

APRESENTAÇÃO. **FENASSEC**, Recife – PE. Disponível em: <
<http://www.fenassec.org.br/apres.htm>>. Acesso em: 05 jun. 2010.

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvania Igancio da. **Secretária : um guia prático**. 3.ed. São Paulo: SENAC, 2002. 188 p.

BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia: um guia para a iniciação científica**. São Paulo: McGraw-Hill, 1986. 132 p.

_____. **Fundamentos de metodologia: um guia para iniciação científica**. 2.ed. São Paulo: Makron Books, 2000. 122 p.

BIANCHI, Anna Cecilia de Moraes; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Orientação para estágio em secretariado: trabalhos, projetos e monografias**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. 117 p.

BRASILEIROS? Tô fora! **Ei! Educação Internacional**. p. 98. 2010.

CARVALHO, Antonio Pires de; GRISSON, Diller (Org.). **Manual do secretariado executivo**. 5.ed São Paulo: D'Livros, 2002. 555 p.

DIAS, Vanessa Morona. **O uso efetivo da Língua Estrangeira – Inglês e Espanhol – pelos profissionais que atuam na área secretarial das empresas exportadoras associadas à ACIC**. 2009. 63 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma.

ENTREVISTA: Marcelo Pedroso. **Ei! Educação Internacional**. p. 98. 2010.

GARCIA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária executiva**. 1. ed. São Paulo: IOB Thomson, 2005. 206 p.

GARCIA, Elisabeth Virag. **Muito prazer, sou a secretária do senhor....** São Caetano do Sul: Do autor, 1999. 141 p.

_____. **Noções fundamentais para a secretária**. 2. ed., rev. e atual São Paulo: Summus, 2000. 130 p.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1991. 159 p.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

GOMES, Sara. **Secretária nota 10**. 1. ed. Brasília: Do autor, 2003. 116 p.

GRION, Laurinda da Silva; PAZ, Sebastião. **Manual prático para secretárias comissários e modelos**. São Paulo: Érica, 1998. 177 p. ISBN 85-7194-544-6

GUIA de salários. **Portal do Secretariado Executivo**. Disponível em: <<http://www.portaldosecretariado.com.br/?page=GuiaDeSalarios>>. Acesso em: 17 out. 2010.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006. 583p.

IANNI, Octávio. **Teorias da globalização**. 12. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004. 271 p. ISBN 8520003974

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992. 214 p.

LIMA, Dayana Rodrigues de. **O profissional do Secretariado Executivo e a língua inglesa**. 2008. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma.

MARTINS, Rômulo. Intercâmbio como diferencial competitivo. **empregos.com.br**. ago. 2009. Disponível em: <<http://carreiras.empregos.com.br/carreira/administracao/noticias/030809-intercambio+como+diferencial+competitivo.shtm>>. Acesso em 28 ago. 2010.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 371 p.

MENSAGEM do embaixador. **Ei! Educação Internacional**. p. 98. 2010.

NÃO pare na pista!. **Ei! Educação Internacional**. p. 98. 2010

NATALENSE, M. Liana Castro. . **Secretária Executiva: manual prático**. São Paulo: IOB, 1995. 321 p.

NOMENCLATURAS existentes. **FENASSEC** – Federação Nacional das Secretárias e Secretários. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/d_info_cargos_cbo.html>. Acesso em: 14 out. 2010.

O DOMÍNIO de outro idioma, mais que um atributo pessoal. **Catho**. Disponível em: <http://www3.catho.com.br/salario/action//artigos/O_dominio_de_outro_idioma_mais_que_um_atributo_pessoal.php>. Acesso em: 14 out. 2010.

O PODER das outras línguas. **Ei! Educação Internacional**. p. 98. 2010.

PILATTI, Andriele; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. **O DOMÍNIO DA LÍNGUA INGLESA COMO FATOR DETERMINANTE PARA O SUCESSO PROFISSIONAL NO MUNDO GLOBALIZADO**. **Secretariado Executivo em Revist@**. Universidade de Passo Fundo. Passo Fundo – RS, nº 4, 2008, p. 19. Disponível em: <<http://www.upf.br/secretariado/download/revista%20n4.pdf>>. Acesso em: 11 out. 2010.

PIUCO, Eva Joice. **O estudo e o uso da língua inglesa: um olhar sobre as expectativas e objetivos dos acadêmicos de Secretariado Executivo**. 2009. 57 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado: do escriba ao gestor: um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado**. 2.ed São Luís, MA: [s.n.], 2002. 127 p.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer : a história, a evolução e as novas competências do secretariado do 3. milênio.** Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166 p.

SALÁ, Janeide Souza. **Guia de fontes de informação para Secretários Executivos.** Universidade de Brasília. Brasília, 2008, p. 16. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trabalhos_guia_secretariado_janeide.pdf>. Acesso em: 12 out. 2010.

SALOMÃO, Alexa; SEGALLA, Amauri; NEVES, Maria Laura. O futuro do trabalho. **Revista época**, 2008. Disponível em: <http://www.fortium.com.br/faculdadefortium.com.br/carlos_frossard/material/3965.pdf>. Acesso em out. 2010.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento.** 6.ed. rev. (conforme NBR 14724:2002) Rio de Janeiro: DP & A, 2004. 166 p.

SANTOS, Magda Elisabete dos; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. Qualificação profissional e aquisição de fluência da língua inglesa através de programas de intercâmbio. **Secretariado Executivo em Revist@.** Universidade de Passo Fundo. Passo Fundo – RS, nº 4, 2008, p. 41. Disponível em: <<http://www.upf.br/secretariado/download/revista%20n4.pdf>>. Acesso em: 02 jun. 2010.

SCARIOT, Taísa; DURANTE, Daniela Giaretta. Comércio Internacional: uma perspectiva profissional ao secretário executivo. 2009. 63 f. **Secretariado Executivo em Revist@.** Universidade de Passo Fundo. Passo Fundo – RS, nº 4, 2008, p.18. Disponível em: <<http://www.upf.br/secretariado/download/revista%20n4.pdf>>. Acesso em: 02 jun. 2010.

SILVA, Grazielle Grace. **Os reflexos da qualificação para a profissão de Secretariado Executivo.** Universidade Cruzeiro do Sul. São Paulo, 2006. 66f. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trabalhos_graziele_grace_da_silva.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2010.

SIM, é possível! **Ei! Educação Internacional.** p. 98. 2010.

SOLETRANDO pelo telefone. **iSecretarias.com**, São Paulo, maio. 2009. Disponível em: <<http://www.isecretarias.com/?p=80>>. Acesso em: 04 jun. 2010.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 2. ed São Paulo: Érica, 2007. 156 p.

TONDELLI, Maria de Fátima. **A influência da língua estrangeira na empregabilidade de profissionais da área tecnológica no setor industrial: um estudo exploratório na região norte do Paraná**. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa, 2005. 90 f. Disponível em: <<http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/10/Dissertacao.pdf>>. Acesso em: 14 out. 2010.

APÊNDICE

APÊNDICE – A

Questionário Aplicado as Acadêmicas e Egressas do Curso de Secretariado Executivo – UNESC para Triagem de Futura Pesquisa.

Meu nome é Deise Moisés Matos e estou na 7ª fase do Curso de Secretariado Executivo – UNESC. Portanto, estou aplicando este questionário que destina-se a uma pesquisa de cunho acadêmico e serve de base para a realização do Projeto de TCC (Trabalho de Conclusão de Curso), cujo título é “Qualificação Profissional e Aquisição da Fluência da Língua Estrangeira por Meio de Experiências Internacionais”. Para o alcance do meu objetivo, necessito de levantar o número de acadêmicas e egressas que tiveram ou que estão tendo experiência internacional. Para seu conhecimento, informo que os dados pessoais contidos nesse questionário em nenhum momento serão utilizados na referida pesquisa e os resultados deste estudo destinam-se apenas à realização do projeto. Para tanto, solicito por gentileza a sua participação respondendo às perguntas a seguir. Desde já, agradeço sua colaboração para com a pesquisa.

Nome: _____

1. Você já concluiu a graduação em Secretariado Executivo?

Sim Não

2. Em caso negativo, qual fase está cursando?

- () 1ª Fase
- () 3ª Fase
- () 5ª Fase
- () 7ª Fase
- () Irregular

3. Você atua como Secretária Executiva?

Sim Não

Em caso negativo, qual a sua função?

4. Você já teve experiência internacional?

Sim Não

5. Você está tendo experiência internacional?

Sim Não

6. Em caso positivo nas questões 4 ou 5, em qual País?

7. Qual o tempo dessa experiência?

Grata pela Atenção!
Deise Moisés Matos
Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo
Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC

APÊNDICE – B

Questionário Aplicado as Acadêmicas e Egressas do Curso de Secretariado Executivo – UNESC.

Este questionário destina-se a uma pesquisa de cunho acadêmico e serve de base para a realização do Relatório de Estágio da pesquisadora Deise Moisés Matos, do Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, cujo título é “Qualificação Profissional e Aquisição da Fluência da Língua Estrangeira por Meio de Experiências Internacionais”. Essa é uma pesquisa qualitativa na qual se tem como objetivo analisar o impacto da experiência no exterior como forma de aprimorar-se culturalmente e linguisticamente, bem como de identificar seus desdobramentos na qualificação profissional. É importante ressaltar que os dados pessoais em nenhum momento serão mencionados na referida pesquisa e os resultados obtidos com este estudo destinam-se apenas à realização do Trabalho de Conclusão de Curso. Para tanto, solicita-se por gentileza a sua participação respondendo às perguntas a seguir. Desde já, agradecemos sua colaboração para com a pesquisa.

INSTRUÇÕES:

1. O questionário possui questões abertas e fechadas, referentes às seguintes categorias:
 - Dados pessoais
 - Nível de instrução
 - Atuação profissional
 - Língua estrangeira
 - Experiência internacional
 - Aspectos sobre a língua estrangeira e a experiência no exterior
2. Salvo algumas exceções, cada pergunta apresenta diversas opções de escolhas.
3. Por favor, não deixe questão alguma sem resposta, a não ser que não se refira ao seu caso.
4. Assinale as alternativas com um **x**.
5. Se você preencher este questionário em arquivo, por favor, envie-o para o seguinte e-mail: deisemoisesmatos@hotmail.com. Este e-mail também pode ser utilizado para esclarecer eventuais dúvidas.

Categoria 1 - DADOS PESSOAIS

1. Faixa etária

- 17 a 21 anos
 22 a 26 anos
 27 a 31 anos
 32 a 36 anos
 37 a 41 anos
 Mais de 41 anos

Categoria 2 - NÍVEL DE INSTRUÇÃO

1.

- Acadêmica do curso de Secretariado Executivo
 Graduada no curso de Secretariado Executivo. Ano da graduação: _____
 Pós-graduada. Em qual área? _____

Categoria 3 – ATUAÇÃO PROFISSIONAL

1. Tempo de experiência profissional:

- Aproximadamente 01 ano
 Entre 02 e 05 anos
 Entre 05 e 08 anos
 Entre 08 e 11 anos
 Mais de 11 anos

2. Tempo de atuação na profissão de secretariado:

- Aproximadamente 01 ano
 Entre 02 e 04 anos
 Entre 04 e 06 anos
 Entre 06 e 08 anos
 Mais de 08 anos
 Nunca atuou na profissão

3. Área de atuação atual: _____

4. Tempo em que atua nessa área:

- Menos de 01 ano
- Entre 01 e 02 anos
- Entre 02 e 03 anos
- Entre 03 e 04 anos
- Mais de 04 anos

Categoria 4 – LÍNGUA ESTRANGEIRA

1. Qual (is) idioma (s) você considera que possui domínio?

- Alemão
- Espanhol
- Francês
- Inglês
- Italiano
- Outros. Cite: _____

2. De que forma (s) você se prepara (ou) para obter o domínio desse (s) idioma (s)?

- Somente na universidade durante o curso
- Cursos de idiomas/ aulas particulares
- Autodidatismo (estuda por si próprio)
- Outros. Cite: _____

3. Qual a importância que você atribui ao domínio de uma Língua Estrangeira em sua função?

- Muito importante
- Considerável
- Pouco importante
- Irrelevante

Categoria 5 - EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL

1. Tempo:

- Menos de 06 meses
- Entre 06 meses e 01 ano
- Entre 01 e 02 anos
- Entre 02 e 03 anos
- Entre 03 e 04 anos
- Mais de 04 anos

2. País (es): _____

3. Qual (is) foi/foram o (s) seu (s) objetivo (s) inicial (is) em relação à experiência internacional?

- Trabalho
- Imersão na Língua Estrangeira
- Intercâmbio
- Outros. Cite: _____

Categoria 6 - ASPECTOS SOBRE A LÍNGUA ESTRANGEIRA E A EXPERIÊNCIA NO EXTERIOR:

1. Como você se preparou para essa experiência internacional em relação ao idioma do país para o qual viajou?

2. De que forma (s) você teve contato com a língua estrangeira no exterior?

- Cursos específicos
- Seminários
- Comunidade local
- Leitura de jornais, cinema
- Ambiente de trabalho
- Todas as opções anteriores
- Outros. Cite: _____

3. Em relação à experiência internacional, qual habilidade da língua estrangeira você considera (ou) mais difícil?

- Escrever
- Falar
- Ler
- Ouvir

4. Qual (is) o (s) aspecto (s) cultural (is) que mais interferiram/interferem na comunicação na língua estrangeira?

- Preconceito com o estrangeiro
- Vocabulário
- Linguagem corporal
- Gírias
- Outros. Cite: _____

5. Na sua experiência internacional você costumava conviver com brasileiros ou somente com nativos? Explique:

6. Quais foram/são as dificuldades encontradas em relação à experiência internacional e ao aprendizado/uso da língua alvo no exterior?

7. Como foi lidar com a cultura de outro país? Aponte diferenças e similaridades com o seu país de origem.

8. Qual foi o enriquecimento cultural com a experiência no exterior? Exemplifique:

9. De que forma você se mantém atualizado em relação ao idioma estrangeiro adquirido/aprofundado com a experiência internacional?

10.A Língua estrangeira adquirida/aprofundada com a experiência internacional é utilizada no dia a dia das suas atribuições? Se sim, com que frequência? Em caso de resposta negativa, utiliza-se de outra língua? Qual? _____

- Sempre
 Às vezes
 Raramente
 Nunca

11.Caso você utilize a língua estrangeira na sua profissão, em que situações isso ocorre?

- Recepção a visitantes estrangeiros
 Viagens internacionais
 Atendimento telefônico
 Correspondências recebidas e expedidas
 Reuniões
 Negociação com outros países
 E-mails
 Tradução de manuais técnicos
 Outros. Cite: _____

12. Você obteve ascensão profissional depois da experiência internacional? Justifique sua resposta.

13. Que acréscimo no seu currículo você considera mais importante a partir da experiência internacional?

- Aprimorar o idioma
- Conhecer a cultura e características do país visitado
- Oportunidade de conviver com pessoas de outras nacionalidades
- Outro. Cite: _____

14. A experiência internacional influencia (ou) na hora da contratação? Por quê?

15. Você considera importante para a formação e a qualificação de um profissional (acadêmico ou egresso) de Secretariado a realização de uma experiência internacional? Por quê?

16. Se a universidade oferecesse a possibilidade de um intercâmbio, você faria? Por quê? Justifique sua resposta.

Utilize este espaço para colocar observações, comentários e/ou sugestões:



Grata pela Atenção!
Deise Moisés Matos
Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo
Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC

ANEXO

ANEXO 1 – Desenvolvimento da Postura Secretarial no Brasil

Nos períodos aqui apresentados, a profissão é eminentemente feminina:

DÉCADA DE	POSTURA DA SECRETÁRIA
50/60	<p>Meramente servente, limitando-se a executar as “técnicas secretariais básicas” (datilografia, arquivo, anotações na agenda e em raríssimos casos redação).</p>
70	<p>Secretária como membro de assessoria gerencial: cada “chefe” tem a secretária.</p> <p>Ela passa a dirigir a sua rotina, sem interferência da gerência: assume novos papéis, participando de reuniões (para redigir as atas);</p> <p>Exige-se domínio de redação;</p> <p>Supervisiona o trabalho de equipes de apoio administrativo;</p> <p>Começa a ter papel de destaque na administração do tempo do gerente.</p> <p>O treinamento comportamental: relacionamento inter-pessoal; administração de tempo; princípios fundamentais de gerência.</p> <p>Obs: O movimento de organização começou na década de 70 no Rio de Janeiro, com o Clube das Secretárias.</p> <p>Em 1973, com o I Simpósio em Vitória/ES.</p>
80 90 2000	<p>Regulamentação da Profissão com a Lei nº 7.377 de 30/09/1985 modificada pela Lei nº 9.261 de 10/01/1996.</p> <p>Em 1988, foi criada a FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários em Curitiba/PR.</p> <p>Em 07 de julho de 1989, é publicado o Código de Ética Profissional, ainda pela União dos Sindicatos.</p> <p>O Secretário por meio de uma infra-estrutura adequada gerencia a área de secretaria geral, administrativo, serviços de redação, digitação, controle total de correspondência, arquivos, serviços de telefonia, fac-similes.</p> <p>No momento em que a profissão adquire tal postura é que se nota novamente, presença de homens executando-a.</p>

ANEXO 2 - Lei de Regulamentação da Profissão

Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96

Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências

O Presidente da República.

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º. O exercício da profissão de secretário é regulado pela presente Lei.

Art.2º. Para os efeitos desta Lei, é considerado:

I - Secretário Executivo

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei.

b) o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.4º. desta Lei.

II - Técnico em Secretariado

a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º. grau

b) portador de certificado de conclusão do 2º. grau que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.5º. desta Lei.

Art. 3º. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta Lei.

Art.4º. São atribuições do Secretário Executivo:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;

II - assistência e assessoramento direto a executivos;

III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;

IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;

V - interpretação e sintetização de textos e documentos;

- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explicações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X - conhecimentos protocolares.

Art.5º. São atribuições do Técnico em Secretariado:

- I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;
- II - classificação, registro e distribuição de correspondência;
- III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;
- IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art.6º. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do Art.2º. desta Lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

Parágrafo Único - No caso dos profissionais incluídos no Art.3º., a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos Arts.4º. e 5º.

Art.7º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.8º. Revogam-se as disposições em contrário.

José Sarney

Almir Pazzianotto

Fernando Henrique Cardoso

Paulo Paiva

ANEXO 3 - Código de Ética do Profissional de Secretariado

Esse Código de Ética é um dos instrumentos básicos para o direcionamento correto da nossa atuação como profissionais. Se você ainda não o conhece, invista cinco minutos na sua leitura. Se você já o conhece, aproveite para relê-lo. Deixe-o à mão, divulgue-o entre as colegas de profissão, mostre-o ao setor de RH de sua empresa e aos executivos.

Faça uma reflexão e veja como - individualmente ou em grupo - o Código pode ser melhor conhecido e, principalmente, colocado em prática. Sempre que fizer sua auto-avaliação profissional, tenha o Código de Ética como parâmetro.

Código de Ética

Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989.

Capítulo I Dos Princípios Fundamentais

Art.1º. - Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor.

Art.2º. - O presente Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos Profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade.

Art.3º. - Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais.

Capítulo II Dos Direitos

Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias: a) garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação; b) participar de entidades representativas da categoria; c) participar de atividades públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria; d) defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora; e) receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade; f) ter acesso a cursos de treinamento e a outros Eventos/Cursos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional; g) jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor.

Capítulo III Dos Deveres Fundamentais

Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários: a) considerar a profissão como um fim para a realização profissional; b) direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética; c) respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando

aperfeiçoamento; d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público; e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades; f) procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades; g) lutar pelo progresso da profissão; h) combater o exercício ilegal da profissão; i) colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

Capítulo IV Do Sigilo Profissional

Art.6º. - A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art.7º. - É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

Capítulo V Das Relações entre Profissionais Secretários

Art.8º. - Compete às Secretárias e Secretários: a) manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria; b) estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais; c) respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social; d) estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.

Art.9º. - É vedado aos profissionais: a) usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais; b) prejudicar deliberadamente a reputação profissional de outro secretário; c) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

Capítulo VI Das Relações com a Empresa

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades: a) identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas; b) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação; c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. - É vedado aos Profissionais: a) utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais; b) prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho.

Capítulo VII Das Relações com as Entidades da Categoria

Art.12º. - A Secretária e o Secretário devem participar ativamente de suas entidades representativas, colaborando e apoiando os movimentos que tenham por finalidade defender os direitos profissionais.

Art.13º. - Acatar as resoluções aprovadas pelas entidades de classe.

Art.14º. - Quando no desempenho de qualquer cargo diretivo, em entidades da categoria, não se utilizar dessa posição em proveito próprio.

Art.15º. - Participar dos movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com o seu campo de atividade profissional.

Art.16º. - As Secretárias e Secretários deverão cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencem.

Capítulo VIII **Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética**

Art.17º. - Cumprir e fazer cumprir este Código é dever de todo Secretário.

Art.18º. - Cabe aos Secretários docentes informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.

Art.19º. - As infrações deste Código de Ética Profissional acarretarão penalidades, desde a advertência à cassação do Registro Profissional na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.

Art.20º. - Constituem infrações: a) transgredir preceitos deste Código; b) exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica; c) utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas em Sindicatos e/ou em nível Nacional.

ANEXO 4 -TERMO DE CONSENTIMENTO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DO PARTICIPANTE

Estamos realizando um projeto para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado “**Qualificação profissional e Aquisição da fluência da Língua Estrangeira por meio de Experiências Internacionais: Um estudo de caso**”. O (a) sr(a). foi plenamente esclarecido de que participando deste projeto, estará participando de um estudo de cunho acadêmico, que tem como um dos objetivos **analisar o impacto da experiência no exterior do profissional de secretariado executivo como fonte de conhecimento e como forma de aprimoramento cultural e linguístico de uma língua estrangeira, bem como identificar seus desdobramentos na qualificação profissional para o mercado de trabalho.** Embora o (a) sr(a) venha a aceitar a participar neste projeto, estará garantido que o (a) sr (a) poderá desistir a qualquer momento bastando para isso informar sua decisão. Foi esclarecido ainda que, por ser uma participação voluntária e sem interesse financeiro o (a) sr (a) não terá direito a nenhuma remuneração. Desconhecemos qualquer risco ou prejuízos por participar dela. Os dados referentes ao sr (a) serão sigilosos e privados, preceitos estes assegurados pela Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, sendo que o (a) sr (a) poderá solicitar informações durante todas as fases do projeto, inclusive após a publicação dos dados obtidos a partir desta. Autoriza ainda a gravação da voz na oportunidade da entrevista.

A coleta de dados será realizada pela autora Deise Moisés Matos (fone: 48 88322240) da 7ª fase da Graduação de Secretariado Executivo da UNESC e orientado pela professora Maria Cristina Keller Frutuoso (48 96144300). O telefone do Comitê de Ética é 3431.2723.

Criciúma (SC)14 de junho de 2010.

Assinatura do Participante



CÂMARA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO

RESOLUÇÃO n. 28/2008/CÂMARA ENSINO DE GRADUAÇÃO

Dispõe sobre a mobilidade de acadêmicos e toma outras providências.

A Presidente da Câmara de Ensino de Graduação, no uso de suas atribuições, em especial o previsto no artigo 5º, VII, "e" do Regimento Geral da UNESC e tendo em vista a decisão do Colegiado no dia 30 de agosto de 2008,

RESOLVE:

Art. 1º - A mobilidade acadêmica dividi-se nas seguintes modalidades:

- I. Mobilidade de Estrangeiro; e,
- II. Mobilidade de Acadêmico da UNESC.

Capítulo I

Da Mobilidade de Estrangeiro

Art. 2º - A mobilidade de estrangeiro é a modalidade pela qual um estrangeiro, residente no exterior, vem, por determinado período, estudar na UNESC.

Art. 3º - A mobilidade de estrangeiro se dá em duas formas:

- I. Ingresso em curso superior; e,
- II. Complementação de estudos.

§ 1º - O ingresso em curso superior é um processo seletivo realizado para efetivar matrícula em curso de graduação, com a finalidade de obtenção de diploma ou certificado de conclusão de curso.

§ 2º - A complementação de estudos é um processo seletivo pelo qual o acadêmico de instituição de ensino superior localizada em outro país ingressa na universidade para realizar determinadas disciplinas, sem vínculo acadêmico de matrícula permanente em curso de graduação da UNESC.

FUCRI - FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE CRICIÚMA (MANTENEDORA)

Avenida Universitária, 1105 - Bairro Universitário - Cx. Postal 3167 - Fone: (0**48) 3431-2500 - Fax: (0**48) 3431-2750 - CEP 88806-000 - CRICIÚMA - SC
Cód. 4052  <http://www.unesc.net>



2

Art. 4º - Os processos seletivos para mobilidade de estrangeiro, tanto para ingresso em curso superior quanto para complementação de estudos, será realizado pela Coordenadoria para Assuntos Internacionais mediante publicação de edital da Reitoria.

§ 1º - No edital de seleção constará o período e forma de inscrição, a documentação necessária para inscrição e para a posterior realização de matrícula, as vagas disponíveis e os valores a serem pagos a título de inscrição e de mensalidade.

§ 2º - Todos os documentos emitidos no estrangeiro deverão ser autenticados pela entidade consular no país de origem, bem como traduzidos para o português por tradutor juramentado.

§ 3º - O interessado deverá providenciar, em um prazo de seis meses após a chegada ao Brasil, a revalidação de seu ensino médio, ficando sujeito, caso não a providencie ou que seja negada, ao cancelamento da matrícula e dos estudos realizados.

Art. 5º - Os interessados em realizar a mobilidade de estrangeiro deverão providenciar a revalidação no seu país de origem dos estudos que serão realizados na universidade, não possuindo a UNESC qualquer responsabilidade pela realização de tais processos, não concedendo qualquer forma de garantia de que existirá compatibilidade dos conteúdos estudados ou que as habilitações profissionais concedidas no Brasil tenham validade no estrangeiro.

Capítulo II

Da mobilidade de Acadêmico da UNESC

Art. 6º - A mobilidade de acadêmico da UNESC é a modalidade pela qual o acadêmico da universidade ingressa em instituição de ensino superior localizada em outro país para realizar determinadas disciplinas, mantendo o seu vínculo acadêmico durante esse período na condição de "acadêmico em mobilidade".

Art. 7º - A mobilidade de acadêmico da UNESC será realizado mediante acordo de cooperação entre a universidade e a instituição de ensino superior estrangeira.

Art. 8º - Os processos seletivos para a mobilidade de acadêmico da UNESC será realizado pela Coordenadoria para Assuntos Internacionais mediante o cumprimento dos requisitos estabelecidos em edital próprio da Reitoria.

Parágrafo único - No edital de seleção constará a forma e a documentação necessária para inscrição, os requisitos para se candidatar e o valor a ser pago a título de inscrição.

FUCRI - FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE CRICIÚMA (MANTENEDORA)

Avenida Universitária, 1105 - Bairro Universitário - Cx. Postal 3167 - Fone: (0**48) 3431-2500 - Fax: (0**48) 3431-2750 - CEP 88806-000 / CRICIÚMA - SC
Cód. 4052 <http://www.unesc.net>



3

Art. 9º - Para realizar a mobilidade de acadêmico da UNESC o interessado aprovado pelo processo seletivo deverá realizar o pagamento de 12 (doze) créditos, em até 06 (seis) parcelas, do seu respectivo curso para cada semestre letivo afastado, referente a manutenção de seu vínculo acadêmico com a universidade na qualidade de "acadêmico em mobilidade".

§ 1º - Durante o período de mobilidade o acadêmico está sujeito a alterações na matriz curricular do seu respectivo curso, devendo se adequar à matriz vigente quando de seu regresso.

§ 2º - Não poderão se candidatar para o processo de seleção os acadêmicos matriculados, ou que irão cursar durante o período de mobilidade, os 02 (dois) primeiros e os 02 (dois) últimos semestres do curso de origem.

§ 3º - O período de afastamento para mobilidade não poderá ultrapassar 02 (dois) semestres letivos.

Art. 10 - A Universidade concederá até 04 (quatro) afastamentos simultâneos por Unidade Acadêmica, não podendo ter mais de 02 (dois) afastamentos por curso.

Art. 11 - Para fins de integralização curricular, o acadêmico deverá requerer na CENTAC o aproveitamento dos estudos realizados na outra Instituição de Ensino Superior Estrangeira, após retornar da mobilidade.

Parágrafo único - Todos os documentos emitidos no estrangeiro deverão ser autenticados pela entidade consular no país de origem, bem como traduzidos para o português por tradutor juramentado, respeitados os tratados que o Brasil tenha ratificado com o referido país.

Art. 12 - A UNESC ao realizar os processos de aproveitamento dos estudos não garantirá a validação dos conteúdos estudados no estrangeiro, que dependerá da análise posterior de cada curso.

Art. 13 - Os casos omissos serão resolvidos pela Reitoria.

Art. 14 - Esta Resolução entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

Criciúma, 30 de outubro de 2008.


PROFª NEIDE INÊS GHELLERE DE LUCA
PRESIDENTE DA CÂMARA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO

FUCRI - FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE CRICIÚMA (MANTENEDORA)



**PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO
COORDENADORIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS - CRIN**

**PROGRAMA DE MOBILIDADE ACADÊMICA
INTERCÂMBIO PARA ESTUDANTES DE GRADUAÇÃO**

EDITAL Nº 149/2010

Dispõe sobre o Processo Seletivo de Estudantes de Graduação da UNESC para realização de intercâmbio no exterior (Mobilidade de Acadêmico da UNESC), promovido no âmbito dos acordos de cooperação entre a UNESC e instituições estrangeiras, conforme as disposições a seguir estabelecidas e Resolução n. 28 / 2008/CÂMARA ENSINO DE GRADUAÇÃO

A **UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC**, mantida pela FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE CRICIÚMA – FUCRI, pessoa jurídica de direito privado, com o objetivo de promover o intercâmbio científico e cultural entre a Universidade do Extremo Sul Catarinense e as Instituições Estrangeiras com as quais mantém acordo de cooperação, proporcionando aos alunos de graduação da UNESC uma experiência acadêmica internacional que integrará seu histórico escolar e *curriculum*, faz saber a todos os estudantes da UNESC que estão abertas as inscrições para o Processo Seletivo para intercâmbio acadêmico no exterior (Mobilidade de Acadêmico da UNESC), nos cursos de graduação e para ocupação de vagas disponíveis no primeiro semestre letivo de 2011 ou ano acadêmico de 2011, conforme vagas disponibilizadas abaixo e nos termos e condições presentes neste edital:

1 – DO PROCESSO SELETIVO PARA INTERCÂMBIO NO EXTERIOR

- 1.1 O Processo Seletivo para intercâmbio no exterior nos cursos de graduação em que há vagas ofertadas pelas instituições estrangeiras parceiras e pelo período disponível constante na tabela do item 2.4 atenderá aos termos e condições do presente edital.
- 1.2 O presente Processo Seletivo para intercâmbio no exterior tem como público alvo os estudantes dos cursos de graduação da UNESC regularmente matriculados, que estão cursando as disciplinas, sem trancamento, desistência ou infrequência que venha a causar possibilidade de reprovação.

1.3 Não poderá participar deste Processo Seletivo para intercâmbio no exterior o candidato que estiver cursando uma das duas primeiras e/ou duas últimas fases de seu curso de graduação, nos termos do § 2º, artigo 9º da Resolução n. 28/2008/CÂMARA ENSINO DE GRADUAÇÃO.

1.4 O tratamento financeiro da UNESC ao seu acadêmico selecionado para intercâmbio no exterior dar-se-á nos moldes da Resolução n. 28/2008/CÂMARA ENSINO DE GRADUAÇÃO.

2 - DAS INSCRIÇÕES, DAS INSTITUIÇÕES ESTRANGEIRAS, DOS CURSOS, DAS VAGAS E DO PERÍODO DE INTERCÂMBIO.

2.1 **As inscrições estarão abertas no período de 07 a 18/10/2010**, no horário das 14h às 20h, na Coordenadoria de Relações Internacionais – CRIN, (Telefone/Fax: 55 – 48 – 3431- 2660) localizado na Sala 01 do Bloco do Estudante da UNESC, com campus na Av. Universitária, nº 1105 – Bairro Universitário – Criciúma, Santa Catarina, Brasil.

2.2 A ficha de inscrição e os demais documentos abaixo relacionados exigidos neste processo seletivo estarão à disposição dos candidatos na CRIN e deverão ser entregues devidamente preenchidos e assinados no endereço acima informado na data prevista no item 2.1 do presente edital, sendo que a exatidão das informações neles contidas é de inteira responsabilidade do mesmo.

- a) Ficha de Inscrição CRIN/UNESC;
- b) Plano de Estudos CRIN/UNESC;
- c) 01 foto 3x4 atual;
- d) Cópia do RG e CPF;
- e) Histórico acadêmico de Graduação;
- f) Cópia do passaporte;
- g) Curriculum Vitae.

2.3 O candidato poderá se inscrever em apenas uma vaga das ofertadas neste processo seletivo para intercâmbio no exterior, motivo pelo qual será considerada válida apenas a primeira inscrição.

2.4 As vagas ofertadas no Processo Seletivo para intercâmbio acadêmico no exterior são as seguintes:

CURSO	INSTITUIÇÃO / PAÍS	PERÍODO	VAGAS
Engenharia de Materiais *	CIQA/México	Primeiro e/ou segundo semestre de 2011.	02
Arquitetura e Urbanismo	Universidad de La Plata (Argentina)	Ano acadêmico de 2011.	02
Nutrição	Universidad Científica Del Sur (Peru)	Primeiro semestre de 2011	02

Administração e COMEX (Gestão de empresas)	Universidade do Algarve (Portugal)	Ano acadêmico de 2011	02
Economia	Universidade do Algarve (Portugal)	Ano acadêmico de 2011	01
Secretariado Executivo (Assessoria de Administração)	Universidade do Algarve (Portugal)	Ano acadêmico de 2011	01

* Esta vaga se destina à atividade de pesquisa.

3 – DA SELEÇÃO

3.1 O Processo Seletivo de Intercâmbio no exterior será realizado por uma Comissão de Seleção específica, nomeada pela Pró-Reitoria de Ensino de Graduação da UNESC.

3.2 O Processo Seletivo ocorrerá mediante a análise e pontuação do histórico escolar do Curso de Graduação do candidato, conforme o critério estabelecido no item 3.3 deste Edital e dependendo da área do Curso de Graduação, análise de outros requisitos, como potencial de pesquisa ou já ter cursado determinada fase de estágio ou projeto, nos termos dos requisitos de cada vaga.

3.3 Para fins de pontuação será considerada a média aritmética das notas do Histórico Escolar do candidato, a qual será convertida, com até duas casas decimais, em número de pontos, sem arredondamentos.

3.4 Compete exclusivamente à Comissão de Seleção a análise da documentação apresentada, não cabendo recurso de suas decisões.

4 – DA CLASSIFICAÇÃO E OUTROS DOCUMENTOS EXIGIDOS

4.1 Serão classificados os candidatos com maior pontuação por ordem decrescente.

4.2 Os candidatos selecionados serão chamados pela ordem classificatória.

4.3 Na classificação final, entre candidatos com igual número de pontos, o critério de desempate será:

- a) o de maior número de disciplinas apresentadas no histórico;
- b) o de maior idade.

4.4 O candidato selecionado deverá providenciar a entrega dos documentos abaixo relacionados na Coordenadoria de Relações Internacionais no dia **27/10/2010**:

- a) Cadastro CRIN/UNESC;
- b) os documentos necessários ao visto, sendo que é de inteira responsabilidade do candidato o pedido e o resultado do visto de estudante ou estágio necessários;
- c) comprovante da contratação de seguro saúde internacional (A entrega desse comprovante deverá ser efetuada após a data do item 4.7);

- d) autorização dos pais ou responsáveis legais ou financeiros para participação no intercâmbio;
- e) comprovante de proficiência na língua estrangeira exigida.

4.5. O candidato selecionado comprovará a proficiência da língua estrangeira necessária à realização do intercâmbio na instituição estrangeira, apresentando:

a) Certificado que comprove a proficiência linguística (básico, intermediário, superior ou pontuação exigida) nos seguintes exames:

- I) Espanhol – DELE do instituto Cervantes;
- II) Inglês – TOEFL ou IELTS;
- III) Alemão – certificado GIII ou MIII do Instituto Goethe;
- IV) Francês – certificado da Aliança Francesa;
- V) Italiano – CELI da Universidade de Perugia; ou,

b) poderá ser apresentado exame comprobatório da proficiência da língua estrangeira realizado no Departamento de Línguas Estrangeiras da Universidade Federal de Santa Catarina, na pontuação exigida pela Instituição estrangeira; ou

c) poderá, também, ser apresentado exame comprobatório da proficiência da língua estrangeira, realizado no Curso de Letras / Unidade Acadêmica de Humanidades, Ciências e Educação da Universidade do Extremo Sul Catarinense.

4.6 Os candidatos selecionados constantes em lista de reserva, desde que haja disponibilidade de tempo para participação no intercâmbio, poderão ser chamados segundo ordem de classificação da seleção, acaso venha a ser disponibilizada outra vaga pela Instituição estrangeira ou em caso de desistência, desclassificação ou impossibilidade de participação do candidato inicialmente selecionado.

4.7 A classificação final dos candidatos será homologada por ato da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação, conforme relação apresentada pela Comissão de Seleção, sendo publicada **no dia 29/10/2010**, no site da UNESC.

5 – DO APROVEITAMENTO DE ESTUDOS

5.1 Caberá à Coordenação do Curso o aproveitamento das disciplinas e atividades desenvolvidas pelo intercambista durante o intercâmbio, nos moldes dos artigos 11 e 12 da Resolução n. 28/2008/CÂMARA ENSINO DE GRADUAÇÃO.

6 – OBRIGAÇÕES DO INTERCAMBISTA

6.1 O intercambista é responsável por:

- a) ser aluno regularmente matriculado na Unesc;
- b) matricular-se em 12 créditos por semestre durante o prazo do intercâmbio e responsabilizar-se pelo pagamento dos 12 créditos na UNESC;
- c) assinar termo de responsabilidade no âmbito de intercambista;
- d) apresentar no prazo os documentos exigidos à viagem e ao intercâmbio;
- e) providenciar todos os documentos legais para entrada no país de destino (visto de estudante);
- f) comprovar a contratação de seguro saúde internacional de sua escolha;

- g) arcar com todas as despesas decorrentes do intercâmbio;
- h) apresentar-se pontualmente ao setor da instituição estrangeira indicado pela UNESC e ao local das aulas, bem como observar as normas da Instituição Estrangeira;
- i) providenciar para o retorno ao Brasil, a tradução dos documentos que comprovem a grade, ementa ou conteúdo programático cursado na Instituição estrangeira, com autenticação consular.

6.2 O descumprimento de quaisquer das obrigações acima poderá resultar no encerramento do intercâmbio ao acadêmico da UNESC, sem prejuízo de outras sanções.

6.3 O intercambista excluído do programa será responsável por eventuais prejuízos por perdas e danos causados às instituições estrangeiras e/ou terceiros.

7 – DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1 A inscrição implica na aceitação por parte do candidato de todos os princípios, normas e condições do Processo Seletivo para intercâmbio acadêmico no exterior estabelecidos no presente Edital.

7.2 O candidato que no ato de inscrição prestar declaração falsa, inexata, ou apresentar documento adulterado ou inverídico, terá sua inscrição cancelada e anulados todos os atos dela decorrentes.

8 - DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1 Todos os casos, problemas ou questões que surgirem e que não tenham sido expressamente previstos no presente Edital, serão resolvidos pela Pró-Reitoria de Ensino de Graduação.

Criciúma, 07 de Outubro de 2010.

Prof. Dr. Gildo Volpato
Reitor da UNESC



UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE

ACORDO ESPECÍFICO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

PROGRAMA DE INTERCÂMBIO DE ESTUDANTES

1. Da candidatura

No âmbito de Acordo Geral de Cooperação que mantém a Universidade do Algarve e a Universidade do Extremo Sul Catarinense, desejando promover e reforçar a integração, acordam, por meio do presente, os termos e as condições seguintes para este Programa de Intercâmbio de Estudantes.

O programa estará aberto aos estudantes matriculados nos cursos de graduação da Faculdade de Economia (Gestão de Empresas, Economia e Sociologia) e Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo (cursos de Gestão, Marketing, Assessoria de Administração, Turismo e Gestão Hoteleira) da UALG e dos cursos da Unidade Acadêmica de Ciências Sociais Aplicadas – UNACSA da UNESC (Administração, Administração em Comércio Exterior, Ciências Contábeis, Economia, Secretariado Executivo, Tecnologia em Gestão Comercial, Marketing, Recursos Humanos e Processos Gerenciais) por um ou dois semestres ou um ano de estudos acadêmicos.

2. Número de estudantes

Será permitido o intercâmbio de dois estudantes por curso, de cada instituição, para cada semestre ou ano letivo. Este número poderá variar em qualquer ano, sempre que, no intercâmbio, mantenha-se um equilíbrio no prazo total do acordo.

Caso exista uma falta de equilíbrio ao final do período inicial de cinco anos, esta será resolvida da seguinte maneira:

- a) Se o acordo seguir além do período inicial de cinco anos, a falta de equilíbrio será corrigida no período seguinte.
- b) Se o acordo terminar, a instituição que recebeu o maior número de estudantes no semestre deverá ter o direito de suprir essa falta de equilíbrio nos dois anos seguintes, a partir da data oficial do término do acordo.

3. Aceitação dos candidatos

A Universidade de origem realizará processo seletivo entre os candidatos à vaga do programa de intercâmbio ofertado.

A Universidade receptora se reserva o direito de aprovar os candidatos propostos para o programa de intercâmbio, justificando o motivo quando da não aceitação do candidato.

4. Condições Gerais do Programa

Os estudantes de ambas as universidades se matricularão em sua universidade de origem, mas gozarão do direito de estudar o(s) semestre(s) ou ano letivo na universidade receptora.

- a. As disciplinas escolhidas pelos estudantes de ambas as universidades devem ser aprovadas por sua própria Unidade Acadêmica, Departamento ou Curso e pelo representante da universidade de origem a fim de poder se obter a convalidação das mesmas.
- b. O período de permanência do aluno em intercâmbio não poderá ser inferior nem superior ao previsto no presente Programa. Se houver algum caso especial, será objeto de estudo e negociação entre ambas Universidades.

5. Mensalidades estudantis

- a. A Instituição receptora não cobrará matrícula, nem quaisquer taxas próprias ou mensalidades dos estudantes estrangeiros intercambistas que participam do presente Programa.

6. Coordenação do Programa

Cada Universidade indicará o Curso da atividade específica envolvida no processo de intercâmbio, bem como designará um responsável para acompanhar, coordenar e assegurar o cumprimento das atividades específicas relacionadas ao intercâmbio em conjunto com o órgão que responde pelas Relações Internacionais da Universidade.

Para facilitar a realização das atividades específicas deste acordo, as partes designam as seguintes referências:

UALG

FACULDADE DE ECONOMIA

Diretor: Professor Efigênio Rebelo e a
Coordenadora de Mobilidade: Professora
Maria Emília Ogando.

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO, HOTELARIA E TURISMO

Director: Professor Paulo Águas
Coordenadora de Mobilidade: Professora
Cristina Firmino.

UNESC

UNACSA – Unidade Acadêmica de Ciências Sociais Aplicadas

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO EM
COMÉRCIO EXTERIOR:
Professora Izabel Regina de Souza.

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE
EMPRESAS:
Professora Izabel Regina de Souza.

CURSO DE SECRETARIADO
EXECUTIVO:
Professora Maria Cristina Keller Frutuoso.

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS:
Professor Everton Perin.

CURSO DE ECONOMIA:
Professor Thiago Rocha Fabris.

CURSOS TECNOLÓGICOS (GESTÃO
COMERCIAL, MARKETING,
RECURSOS HUMANOS E PROCESSOS
GERENCIAIS):
Professor: Volmar Madeira.

7. Assistência aos estudantes visitantes

Cada Instituição se compromete a aceitar os estudantes visitantes dentro dos limites deste Programa, e, além disso:

- a. Garantir o acesso dos mesmos às residências universitárias, se houver, ou orientá-los a encontrar alojamento, assim como prestar assistência com vistas à integração no novo ambiente social, sem que esta assistência inclua ajuda financeira;
- b. Garantir acesso ao acervo da Biblioteca, inclusive quanto ao espaço para estudos individuais ou em conjunto;
- c. Conceder aos participantes o acesso aos restaurantes universitários, laboratórios de informática, se houver, ou orientá-los a encontrar outros ambientes acadêmicos adequados às necessidades do estudante;
- d. Garantir ao estudante intercambista comunicação permanente com a pessoa responsável pelas relações internacionais da Universidade e responsável pela execução das atividades específicas do Programa de Intercâmbio em cada Curso, que terá a obrigatoriedade de comunicar, de imediato, à Universidade de origem, qualquer problema ocorrido ou causado pelo estudante.

8. Direitos e responsabilidades de cada instituição

- a. O processo de seleção dos estudantes participantes do Programa será regido pelas normas da Universidade de origem.
- b. A instituição receptora emitirá os documentos necessários para obtenção dos vistos requeridos pelas leis do país, sendo da responsabilidade de cada estudante a obtenção ou não dos vistos de que venha necessitar.
- c. A instituição receptora deverá expedir os certificados de frequência e aprovação das disciplinas cursadas, de acordo com as suas normas para fins de avaliação na Universidade de origem.
- d. As instituições deverão exigir dos estudantes participantes do Programa de Intercâmbio um Seguro Internacional com cobertura médica internacional no país receptor e com cobertura para acidentes pessoais e morte (traslado de corpo).
- e. Cada instituição se reserva o direito de excluir a qualquer momento o estudante selecionado do Programa, acaso constate comportamento acadêmico ou pessoal incompatível com as normas do Programa e que viole os regulamentos das Universidades envolvidas, porém deverá comunicar previamente as causas da exclusão à Universidade de origem.
- f. A exclusão de um dos participantes não enseja o término deste Programa, mas poderá haver a substituição por outro acadêmico aprovado.

9. Duração, prorrogação ou modificação do acordo

Este acordo terá vigência por tempo indeterminado, entrando em vigor após a assinatura e podendo ser revisto a qualquer altura.

10. Cláusula de término ou de revisão

Este Acordo estará sujeito a término mediante uma notificação feita com seis (06) meses de antecedência por qualquer das partes.

As duas instituições podem iniciar uma revisão antes da expiração do termo para determinar se o programa deve modificar-se em algum ponto. No caso de prorrogação do Programa de Intercâmbio e acaso não exista manifestação das partes para qualquer alteração do Programa, este terá continuidade nos mesmos moldes anteriores.

11. Igualdade de oportunidades

Ambas as instituições submetem-se à política de igualdade de oportunidades e sem discriminação de raça, sexo, etnia, religião ou nacionalidade. Ambas as instituições se comprometem a respeitar estes princípios na administração do presente Programa de Intercâmbio de Estudantes.

Em testemunho do qual, as partes assinam o presente acordo em 04 vias de igual valor jurídico.

Criciúma (Brasil), no dia 01/10/2010,

Faro (Portugal), no dia ___/___/___,

Prof. Dr. Gildo Volpato
Reitor da UNESC

Prof. Dr. João Guerreiro
Reitor da UALG

