

LÍVIA LACERDA REIS

**INTERCÂMBIOS CULTURAIS E A FORMAÇÃO ACADÊMICA DE ESTUDANTES
DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE DA UFV**

MONOGRAFIA

Universidade Federal de Viçosa

Viçosa – MG

Brasil

2013



UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE LETRAS
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE

INTERCÂMBIOS CULTURAIS E A FORMAÇÃO ACADÊMICA DE ESTUDANTES
DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE DA UFV

Monografia apresentada ao Departamento de Letras da Universidade Federal de Viçosa, como exigência da disciplina SEC 499 - Monografia e como um dos requisitos para a conclusão do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue, tendo como orientador o Professor Lélis Maia Brito.

Lívia Lacerda Reis

Universidade Federal de Viçosa

Viçosa – MG

Brasil

2013

ii

A monografia intitulada

**INTERCÂMBIOS CULTURAIS E A FORMAÇÃO ACADÊMICA DE ESTUDANTES
DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE DA UFV**

elaborada por

Lívia Lacerda Reis

como exigência da Disciplina SEC 499 – Monografia e como requisito para conclusão do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, foi aprovada por todos os membros da Banca Examinadora. Nota ____.

Viçosa, 15 de Abril de 2013.

Prof. Lélis Maia Brito
Orientador

Prof. Marcelo Mendonça Vieira
Examinador

Prof^ª. Lara Lúcia da Silva
Examinadora

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente a meus pais e à minha irmã por me apoiarem sempre em todas as minhas decisões e por todos os ensinamentos de vida.

À república Todasequerendo, que me acolheu na minha volta ao Brasil e fez tudo ser mais divertido e aconchegante, especialmente à Márcia Mãe.

Ao Professor Francisco Affonso Ferreira, coordenador do meu estágio supervisionado, com quem aprendi muito e sempre me ajudou e apoiou em questões acadêmicas, e a toda equipe da Revista Planta Daninha e Sociedade Brasileira da Ciência das Plantas Daninhas.

Agradeço a meus amigos de curso, SEC TRI 2007, com quem pude compartilhar grandes momentos juntos, nos estudos e nas farras. Aos calouros com quem tive algumas aulas, e ao meu preferido, Bernardo – juntos até o fim!

Às queridas professoras Ana Maria Ferreira Barcelos e Maria Cristina Pimentel Campos, com quem trabalhei por dois anos durante meu estágio no CELIN. E claro, agradeço às “Meninas do CELIN”, pela experiência que tivemos juntas.

Agradeço aos amigos do Coral da UFV, com quem pude desestressar cantando!

À SEC Jr. Consultoria, por todo o aprendizado.

Aos companheiros de trabalho da Uptime Consultants, em especial Rafael Cesar e Carla Soares, pela amizade.

Aos professores do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV pelos ensinamentos, especialmente à Professora Débora, pelo apoio nesta reta final.

Ao Professor Marcelo e à Professora Lara, por aceitarem o convite para participar da minha banca avaliadora. Agradeço ao meu orientador Professor Lélis pela ajuda, paciência e atenção.

Às famílias Gosselin e Untiedt, que me receberam nos Estados Unidos e me proporcionaram a realização de um sonho. Às minhas pequenas Brooke, Reese e Tessa, cuidar de vocês era um aprendizado a cada dia! Aos meus amigos americanos Mark Serafini e Carey Amik, pelo companheirismo. À Flávia, Carla e Melissa, e todas as outras *Au Pairs* com quem dividi minha experiência internacional e que fizeram da minha estadia nos EUA mais divertida.

Agradeço à Luci, senhora com quem vivi na Argentina - nunca esquecerei o carinho!

À UFV, por ter me dado à oportunidade de estudar e amadurecer, por me fazer buscar sempre o melhor.

Intercâmbios Culturais a Formação Acadêmica de Estudantes do Curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV

RESUMO

A presente pesquisa analisou a relação entre a participação em programas de intercâmbio e a formação acadêmica da turma de 2007 do curso Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa. Trata-se de um estudo de caso que teve como objetivo discutir a importância desta experiência para a complementação da formação acadêmica, bem como os principais objetivos destes estudantes ao se submeterem a programas de intercâmbio, além de apontar as habilidades desenvolvidas neste período ligadas ao profissional de secretariado executivo. Foram identificados os programas realizados por estes estudantes e os pontos positivos e negativos desta experiência internacional, bem como a influência que esta teve na empregabilidade destes alunos. Por meio da análise dos dados, foi possível constatar que o intercâmbio é uma atividade extracurricular que atua positivamente na formação destes futuros profissionais, uma vez que, através deste, os estudantes desenvolvem habilidades exigidas pelo mercado de trabalho atual, como a fluência em outro idioma, a flexibilidade, o trabalho em grupo e o conhecimento de outras culturas.

Palavras-chave: intercâmbio cultural, secretariado executivo, empregabilidade.

ABSTRACT

The present study analyzed the relationship between participation in exchange programs and academic training of the students of class of 2007 of the Trilingual Executive Secretary Program of the Universidade Federal de Viçosa. This is a case study that aimed to discuss the importance of this experience in complementing academic training, as well as the main objectives that these students had when deciding to undergo exchange programs, besides identifying the skills developed during the program which are related to executive secretarial professionals. It was identified the programs undertaken by these students and the positives and negatives points of this international experience, as well as the influence that it had on the employability of these students. Through data analysis, it was found that the exchange program is an extracurricular activity that acts positively on the training of future professionals, since, through this, students develop skills required by today's job market, such as fluency in another language, flexibility, teamwork and knowledge of other cultures.

Keywords: exchange programs, executive secretary, employability.

RESUMEN

La presente investigación analiza la relación entre la participación en programas de intercambio y la formación académica de los estudiantes de la clase de 2007 de Secretariado Ejecutivo Trilingüe de la Universidad Federal de Viçosa. Se trata de un estudio de caso que tuvo como objetivo discutir la importancia de esta experiencia para la complementación de la formación académica, tanto como los principales objetivos de estos estudiantes cuando se someten a programas de intercambio, además de apuntar las habilidades desarrolladas en este período ligadas al profesional de secretariado ejecutivo. Fueron identificados los programas realizados por estos estudiantes y los puntos positivos y negativos de esta experiencia internacional, tanto como la influencia que esta tuvo en la empleabilidad de estos alumnos. Mediante el análisis de los datos, fue posible constatar que el intercambio es una actividad extracurricular que actúa positivamente en la formación de estos futuros profesionales, una vez que, por medio del mismo, los estudiantes desenvuelven habilidades exigidas por el mercado de trabajo actual, como la fluidez en otro idioma, la flexibilidad, el trabajo en grupo y el conocimiento de otras culturas.

Palabras clave: intercambio cultural, secretariado ejecutivo, empleabilidad.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Período do término de graduação dos respondentes	21
Gráfico 2. Grau de escolaridade dos respondentes.....	21
Gráfico 3. Renda família/pessoal dos respondentes	22
Gráfico 4. Programas de intercâmbio realizados pelos respondentes	26
Gráfico 5. Países de destino dos intercambistas	27
Gráfico 6. Duração dos programas de intercâmbio cultural.....	29
Gráfico 7. Pretensão dos respondentes em realizar intercâmbio novamente	39

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Motivos pelos quais os respondentes realizariam intercâmbio hoje.....	24
Quadro 2. Justificativa para a escolha do idioma a ser estudado/aprimorado.....	28
Quadro 3. Relação entre intercambista, país de destino e país de origem das pessoas com quem moraram.....	30
Quadro 4. Objetivo da realização do intercâmbio cultural.....	31
Quadro 5. Pontos positivos citados pelos intercambistas.....	33
Quadro 6. Pontos negativos citados pelos intercambistas.....	35
Quadro 7. Impactos do intercâmbio na vida pessoal dos respondentes.....	36
Quadro 8. Impactos do intercâmbio na vida profissional dos respondentes.....	37

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. JUSTIFICATIVA	4
3. OBJETIVOS	6
4. REFERENCIAL TEÓRICO	7
4.1 Globalização e empregabilidade.....	7
4.2 Intercâmbio Cultural.....	10
4.3 O profissional de secretariado executivo.....	12
4.3.1 O Curso de Secretariado Executivo Trilíngue na UFV	14
5. METODOLOGIA.....	17
5.1 Objeto de estudo	17
5.2 Natureza da pesquisa	17
5.3 Método de coleta de dados	17
5.4 População e a amostra	19
6. RESULTADOS E DISCUSSÕES	20
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
8. APÊNDICE	43
8.1 Questionário	43
8.1.1 Questionário para Monografia.....	43
9. REFERÊNCIAS	55

1. INTRODUÇÃO

A globalização, um fenômeno que integra as nações nas esferas da economia, cultura, sociedade e política, afeta diretamente as relações de empresas no mundo atual. As interações e negociações entre países estão cada vez mais estreitas graças aos avanços da tecnologia. As fronteiras cada vez mais desaparecem e as redes internacionais se destacam.

Com esta mudança, exige-se um novo perfil do profissional atual. As empresas tornam-se mais exigentes em suas contratações e requerem alguém que as represente para o mundo e que contribua continuamente para seu desenvolvimento. Este profissional deve ser proativo e ter visão global da empresa, buscando sempre solução dos problemas e trazendo ideias que aprimorem os processos internos. As habilidades exigidas vão muito além de um determinado trabalho técnico, pois agora os profissionais são multifuncionais (WIND, 1998; ECHEVEST et. al, 1999; SCARIOT e DURANTE, 2008). Assim, para que uma pessoa mantenha-se empregável diante deste cenário, é necessário que ela acompanhe as mudanças tecnológicas, seja flexível, esteja sempre em capacitação, saiba trabalhar em grupo, respeitando as diferenças, e que tenha uma ótima capacidade de se comunicar (ZEBRAL FILHO, 1997; NASCIMENTO et. al, 2005).

Em se tratando de comunicação, com a internacionalização dos mercados, é imprescindível o domínio de outro idioma. Esta habilidade é pré-requisito em processos seletivos de empresas importantes, e o conhecimento da língua inglesa não é mais diferencial.

Com relação ao perfil do profissional de secretariado, observa-se que este sofreu várias mudanças para adaptar-se ao novo contexto mundial. Aquele que antes apenas atendia telefone, cuidava de agendas e digitava documentos, agora é polivalente, atua como agente de resultados, de qualidade e de mudança. O secretário executivo atual contribui diretamente na

tomada de decisão, pois conhece a empresa, sabe os pontos fortes e fracos e propõe soluções. Ele é o elo da comunicação entre alta diretoria e demais colaboradores, o que exige que ele saiba lidar com diferentes pessoas e liderar grupos. Ele utiliza da comunicação eficaz, seja ela em sua língua materna, seja em outros idiomas, haja vista que agora ele é negociador e representa a empresa em várias ocasiões (MEDEIROS e HERNANDES, 1999; SABINO e ROCHA, 2004; GARCIA e D'ÉLIA, 2005).

Neste sentido, percebe-se que a Matriz Curricular do Curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa está de acordo com as exigências do mercado, uma vez que engloba disciplinas de várias áreas do conhecimento, como Administração, Direito e Economia; foca no conhecimento de três línguas (Inglês, Francês e Espanhol); além das disciplinas específicas do curso que dão suporte para o desenvolvimento das técnicas secretariais, como Redação Empresarial, Comunicação Oral, Arquivística, bem como para o desenvolvimento de um profissional crítico, como Empreendedorismo e Gestão Estratégica.

A fim de se prepararem para as exigências do mercado, estudantes de diversas áreas, principalmente os de Secretariado Executivo, cada vez mais procuram realizar Intercâmbios Culturais. O intercâmbio cultural é uma atividade turística na qual um indivíduo vai além das fronteiras de seu país em busca de outra vivência cultural para fins de desenvolvimento acadêmico, pessoal e profissional (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010; SEBEN, 2007).

Tendo em vista as mudanças no mercado de trabalho, as novas exigências em processos seletivos, o novo perfil do secretário executivo e a grande procura de intercâmbio cultural por alunos deste curso, este trabalho busca identificar a visão dos alunos da turma de 2007 do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa, formados entre os anos de 2010 e 2012, a respeito da realização do intercâmbio cultural e as implicações desta experiência para a vida acadêmica, profissional e pessoal. Além disso, procurou-se saber o motivo pelos quais alguns estudantes não se submeteram a este tipo de experiência, visto que o intercâmbio cultural é algo recorrente no curso de Secretariado Executivo.

O tema foi escolhido com base no interesse da pesquisadora, haja vista que a mesma participou de dois intercâmbios ao longo da graduação. Nesse contexto, surgiu o interesse em compreender por quais motivos outros estudantes deste curso se submetem a tal experiência. Sendo assim, essa pesquisa foi realizada visando qual a relação entre a realização de

intercâmbio cultural e o desenvolvimento profissional e pessoal de um grupo de estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa.

2. JUSTIFICATIVA

As mudanças proporcionadas pela globalização e as exigências do mercado de trabalho fazem com que os profissionais atuais se adaptem e busquem cada vez mais por conhecimento e qualificação. Para tanto, é fundamental que as instituições de ensino, que qualificam os futuros profissionais, compreendam a importância dessas mudanças e que viabilizem essa percepção aos alunos.

O mercado de trabalho tem exigido conhecimento técnico e habilidades dos profissionais, tais como flexibilidade, facilidade em trabalhar em grupo, pro atividade e domínio de idioma. Dentre essas exigências, destaca-se a experiência internacional por meio de intercâmbios de negócio ou acadêmico. Esse tipo de exigência tem sido discutido nos últimos anos por alguns autores, como Silva (2011), Figueiredo (2010), Santos e Santos (2008), Sebben (2007) e Andrade (2000).

Considerando essas discussões nas agendas de pesquisa (SILVA, 2011; FIGUEIREDO, 2010; SANTOS e SANTOS, 2008) e associando esse quadro ao papel das instituições de ensino por meio das grades curriculares dos referidos cursos, surge este trabalho com o objetivo de complementar um conjunto de estudos sobre a importância do intercâmbio para a formação acadêmica, profissional e pessoal do estudante de secretariado executivo.

Nesse sentido, optou-se neste trabalho pesquisar a visão de um determinado grupo de alunos do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, a turma de 2007, sobre o intercâmbio cultural como complemento de sua formação acadêmica e profissional, bem como a influência que esta experiência teve sobre suas carreiras profissionais.

A definição do curso surgiu da importância que o mesmo tem apresentado no mercado de trabalho. O profissional dessa área possui ampla formação possibilitando atuar em áreas como Administração, Relações Internacionais, Eventos, Tradução/Intérprete, entre outras (CHRISTIANIN et. al, 2013; WADA, 2007). Portanto, justifica-se este trabalho considerando a importância desse profissional para o mercado de trabalho e a recorrente procura deste tipo de experiência por alunos deste curso. Assim, este estudo poderá auxiliar professores e alunos na decisão de fazer ou não um intercâmbio cultural, já que evidencia as implicações desta experiência para a vida acadêmica, profissional e pessoal do aluno de secretariado executivo. Além disso, o trabalho contribuirá para a agenda de pesquisa na área, haja vista que publicações sobre a relação entre cursos de secretariado executivo e o papel do intercâmbio para a formação deste profissional são incipientes.

2. OBJETIVOS

O objetivo deste trabalho é analisar a influência da participação em intercâmbios culturais na formação acadêmica e profissional de um grupo de alunos do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa sob o ponto de vista dos alunos da turma de 2007 do mesmo curso. Especificamente pretendeu-se:

- i. Discutir sobre participação em programas de intercâmbio como complementação da formação acadêmica sob o ponto de vista dos alunos de 2007;
- ii. Traçar um perfil socioeconômico deste grupo de alunos;
- iii. Identificar as principais motivações destes estudantes ao se submeterem a programas de intercâmbio;
- iv. Apontar as habilidades desenvolvidas durante o intercâmbio ligadas ao profissional de secretariado executivo sob a percepção dos alunos da turma de 2007;
- v. Verificar o motivo pelo qual alguns destes estudantes não realizaram o intercâmbio cultural.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Globalização e empregabilidade

O processo de globalização é caracterizado como um fenômeno que proporciona integração econômica, social, cultural e política entre os países, além de promover mudanças no comportamento da sociedade – empresas e indivíduos. Nessa mesma linha, Echevest et. al. (1999) e Wind (1998) afirmam que o mercado globalizado, que tem como característica a ausência de fronteiras, empresas sem pátrias e produtos sem nacionalidade focaliza novos objetivos para o desempenho empresarial. Isso quer dizer que as empresas estão inseridas em um cenário dominado por novas tecnologias. A internet, por exemplo, é uma das principais ferramentas que proporcionou a integração de mercados mundiais. A globalização influencia na velocidade da informação, já que as empresas necessitam estar atualizadas sobre o que acontece no mundo (SCARIOT e DURANTE, 2008).

Nesse sentido comenta-se que os aspectos humanos relacionados às atividades econômicas também se tornaram internacionais, ou seja, nesse ambiente globalizado é possível criar valor, aprendizagem e flexibilidade por meio da tecnologia da informação com o objetivo de estreitar os relacionamentos intra e interorganizacionais. Este fenômeno apresenta como característica fundamental a integração e a interdependência econômica entre empresas, regiões e países. Com isso, surgiram alianças estratégicas e contatos de rede, como a formação de blocos econômicos, por exemplo, o Mercosul (Mercado Comum do Cone Sul). Esta questão interfere no perfil dos profissionais que estão à frente das empresas, que passam a representá-las em negociações internacionais (SCARIOT e DURANTE, 2008).

Como consequência dessas transformações e o dinamismo do mercado de trabalho, as exigências no ato da contratação de um novo funcionário tornaram-se mais apuradas (CHIAVENATO, 2010). Neste sentido, é necessário que o profissional tenha conhecimentos amplos e técnicos da empresa como um todo, seja flexível, acompanhe as mudanças tecnológicas e esteja sempre em capacitação. Assim, surge o conceito de empregabilidade, que é entendida como “(...) uma medida das qualificações intrínsecas do indivíduo que o tornam capaz de adequar-se ao mercado de trabalho incrementando seu potencial de obter ou permanecer no emprego” (ZEBRAL FILHO, 1997:33). É necessário que o profissional ofereça um perfil generalizado, que esteja capacitado a desenvolver diferentes tarefas, que muitas vezes demandam conhecimentos interdisciplinares. Este profissional se preocupa com o aprendizado continuado, apresenta um bom relacionamento interpessoal e capacidade de trabalhar em grupo.

Segundo Nascimento et. al. (2005), por meio da empregabilidade o profissional torna-se administrador da própria carreira e desenvolve a capacidade de expandir as alternativas de se obter um trabalho e uma remuneração desejados, sem se preocupar com o vínculo empregatício. Isso significa que os profissionais de hoje buscam cada vez mais a qualificação como forma de se manterem capacitados a enfrentar as exigências do mercado (SANTOS e SANTOS, 2008).

Assim, os profissionais atuais procuram desenvolver competências individuais, que são entendidas como “o conjunto de qualificações que a pessoa tem para executar um trabalho com nível superior de desempenho” (DUTRA, HIPÓLITO e SILVA, 2000). Ou seja, são as competências que uma pessoa necessita desenvolver para atuar em uma determinada organização. Estas competências, segundo Chiavenato (2010), englobam o conhecimento do negócio, o espírito de equipe, a criatividade e inovação, a eficácia, a eficiência, a liderança, a comunicação, a pro atividade e a motivação. Isto traz consequências positivas para as empresas, que terão profissionais atualizados, com perfil estrategista, que têm capacidade de compreender, captar, analisar e interpretar a realidade globalizada. (BRANCHER e SANTOS, 2007).

O profissional qualificado não somente investe em capacitação, mas também nas habilidades pessoais, como equilíbrio, flexibilidade e adaptação. Pelo fato de as empresas organizarem suas estruturas rígidas e burocráticas por um sistema flexível, nas quais as equipes são multifuncionais, tem-se exigido um profissional que saiba se relacionar bem com

as pessoas, que seja capaz de executar diversas atividades da área e que apresente facilidade em compreender essas mudanças.

O conhecimento de si mesmo, a compreensão de outras pessoas e bom relacionamento em grupo são características essenciais no profissional atual (BORTOLOTTI, 2003; MEDEIROS e HERNANDES, 1999). Além disso, habilidade de comunicar-se com pessoas e o conhecimento da língua inglesa são diferenciais competitivos no mercado de trabalho. O conhecimento de língua estrangeira passou a ser um atrativo e até mesmo obrigatório para alguns setores. Para algumas empresas, inglês e espanhol são básicos, enquanto para outras, um terceiro idioma, como por exemplo, o alemão ou o francês, tem se tornado um diferencial.

A importância do domínio de uma língua estrangeira se faz devido à globalização social e econômica dos países. Essa importância é destacada por Brancher e Santos (2007) ao comentarem que, na Europa, em determinado período, a língua mais falada era o francês, após as modificações feitas no latim. Entretanto, com a decadência do latim e do francês, o inglês tornou-se a língua mais importante, abrangendo também a América com a influência dos Estados Unidos. Outra língua, o espanhol, também é utilizada em parte da América Latina e na Europa. Para tanto, a fim de estabelecer uma comunicação eficaz no meio empresarial, faz-se necessário a utilização de uma língua franca, isto é, uma língua que não analisa quantas pessoas a utilizam, mas sim quem a utiliza. Ianni (2003:218) informa alguns dados interessantes:

[...] 85% das ligações internacionais são conduzidas em inglês, 75% da correspondência mundial é em inglês e mais de 89% 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 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 segundo idioma mais falado e ensinado, com 51% contra 42% do francês, 33% do alemão, 21% do italiano e 18% do espanhol. (IANNI, 2003, p. 218).

Por esses motivos o domínio de outro idioma é importante para os profissionais pelo fato de as empresas estarem cada vez mais exigentes em seus processos seletivos, haja vista que os testes que avaliam o conhecimento do candidato sobre alguma língua estrangeira tem se tornado comum seja por meio de testes on-line e/ou entrevistas.

4.2 Intercâmbio Cultural

O intercâmbio cultural é o relacionamento entre povos de culturas diferentes (SEBBEN, 2007). De acordo com Andrade (2000), o intercâmbio a atividade turística realizada por pessoas que viajam além do território do país onde residem, no qual, por certo tempo, consomem os bens e serviços que necessitam. Estas viagens tem por objetivo a aprendizagem, podendo promover desenvolvimento pessoal e profissional por meio das experiências interculturais (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2006).

Este tipo de viagem teve início na República Romana, na era antes de Cristo, quando jovens daquela sociedade viajavam para a Grécia a fim de aprofundarem seus conhecimentos culturais. Posteriormente, com a consolidação do Cristianismo, os criadores dos monastérios e seminários também realizaram intercâmbio. Já por volta dos séculos XII e XIII, com a criação das universidades europeias, os professores também foram submetidos a este tipo de viagem. No final do século XVII aconteceu o ápice do intercâmbio, tendo sido ele comum em Londres e os destinos geralmente eram Itália, Suíça, Alemanha, Espanha, Grécia e Turquia (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010; SEBBEN, 2007).

Segundo Andrade (2000), o *Grand Tour* é um marco na história do intercâmbio cultural, um fenômeno caracterizado por viagens de estudo com a finalidade o conhecimento da cultura de um país que era considerado como fonte cultural, o que, conseqüentemente, trazia status social para os jovens nobres europeus, ou seja, a princípio, esta atividade pertencia apenas à classe alta.

Ao final do século XVIII esta prática começou a tornar-se cada vez menos exclusiva da alta sociedade, aumentando gradativamente o número de turistas pela Europa. Com o passar do tempo, a atividade de turismo educativo se espalhou pelo continente. Já no Brasil, a prática foi adotada por alguns colégios de elite, com o intuito de que os participantes adquirissem conhecimentos culturais. Hoje, no país, a maioria dos intercambistas procura, em um intercâmbio, aprender um idioma estrangeiro (SILVA, 2011).

Sebben (2007) afirma que qualquer vivência internacional que consista no contato direto com outra cultura pode ser considerada intercâmbio cultural, e que o importante é a convivência com a cultura estrangeira, e não qual atividade é realizada.

O Ministério do Turismo (2010) definiu que “turismo de estudo e intercâmbio constitui-se da movimentação turística gerada por atividades e programas de aprendizagem e

vivências para fins de qualificação, ampliação de conhecimento e de desenvolvimento pessoal e profissional”. Atuam no Brasil mais de 150 instituições do setor público e privado que trabalham com este tipo de viagens, tanto para receber quanto para enviar turistas, como agências de intercâmbios, escolas de idiomas e instituições de ensino superior. Para explicar este seguimento, utilizam-se alguns termos, tais como movimentos turísticos (ofertas de serviços, produtos, equipamentos e agenciamento turístico em geral); atividades e programas de aprendizagem e vivência (cursos de troca de experiência com o objetivo de aprender e conhecer os aspectos sociais e culturais de um lugar); qualificação e ampliação de conhecimento (instrução ao viajante sobre uma determinada atividade); conhecimento (forma de obter informações sobre uma área específica, seja ela técnica ou acadêmica); e o desenvolvimento pessoal e profissional (ganho qualitativo e quantitativo de conhecimento de interesse pessoal ou para a realização de um ofício) (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010).

Segundo Silva (2011), a maior parte dos intercambistas brasileiros são estudantes do ensino médio e superior que têm como objetivo aprender uma língua estrangeira. Em pesquisa realizada pela autora, verificou-se que além do conhecimento de outra cultura, o desenvolvimento pessoal e profissional foram também os principais motivos para a realização do intercâmbio.

Uma pessoa, ao submeter-se a um intercâmbio cultural, tem a chance de se preparar melhor para o mercado de trabalho. Ela passará por momentos de stress aculturativo, que, segundo Sebben (2007), é o processo de adaptação à nova cultura. Isto já proporciona um ganho pessoal, visto que a flexibilidade e a capacidade de lidar com o novo são características do profissional atual. Além disso, a imersão cultural faz com que a aprendizagem da língua torne-se mais fácil, quase inevitável, visto que o contexto ajuda na assimilação de vocabulário.

Segundo estudos de Figueiredo (2010), mais importante que estar num país estrangeiro é interagir na língua-alvo com as pessoas ao redor para que se obtenha um maior desenvolvimento na língua que se está aprendendo. O conhecimento de outras culturas e costumes é crucial nas negociações internacionais, visto que uma “gafe” na etiqueta internacional pode fracassar um possível acordo. Assim, o intercambista tem a chance de desenvolver seus conhecimentos de idioma, aprender a lidar com o diferente e aumentar o seu conhecimento sobre outros povos.

Há várias modalidades de intercâmbio cultural, como: *High-School*, Cursos Técnicos e de Idiomas, *Au Pair*, Trabalho ou Estágio Remunerado e Trabalho Voluntário. Assim, é possível realizar um intercâmbio para estudar o ensino médio em outro país; estudar um determinado idioma ou realizar cursos profissionalizantes; morar com uma família hospedeira e trabalhar como babá; realizar outras atividades remuneradas, seja em um emprego temporário, como trabalhar em um *Fast-Food*, ou como estágio para estudantes de ensino superior que desejam realizar práticas na área que estudam; ou realizar um trabalho voluntário, podendo este ser através de aulas ou treinamento para pessoas do país de destino, ou também através de ajuda humanitária (SEBBEN, 2007).

De forma complementar aos programas de intercâmbio, destaca-se o programa Ciência Sem Fronteira, criado em 2011 e coordenado pelos Ministérios da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) e Ministério da Educação (MEC), por meio de suas respectivas instituições de fomento, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), e Secretarias de Ensino Superior e de Ensino Tecnológico do Ministério da Educação (MEC). Este programa tem como objetivo promover a consolidação, expansão e internacionalização da ciência e tecnologia, da inovação e da competitividade brasileira através da mobilidade internacional, fazendo com que estudantes universitários em nível de graduação e pós-graduação tenham contato com sistemas educacionais que são parâmetros no contexto da tecnologia e inovação. A busca por este programa está cada vez mais frequente no contexto acadêmico, visto que é uma grande oportunidade para os universitários (MEC, 2012).

4.3 O profissional de secretariado executivo

Os primeiros registros do papel do Secretariado datam da época dos faraós, tendo sido exercida por homens, na figura dos escribas. Estes eram responsáveis por registrar os feitos dos grandes conquistadores da época. Com a Revolução Industrial, esse profissional ganhou notoriedade, e após as grandes guerras, a mulher passou a ter êxito na profissão. Entre as décadas de 60 e 70 houve expansão do secretariado, entretanto, somente a partir da década de 80 que a categoria conseguiu a Regulamentação da Profissão (Lei n. 7.377, de 30-9-1985) (AZEVEDO E COSTA, 2006; SABINO E ROCHA, 2004).

Dentre as atividades da rotina deste profissional, destacam-se as técnicas secretariais como: a recepção, o atendimento ao telefone, a agenda, a redação de correspondência e documentos e a organização de arquivos. Entretanto, o secretário moderno atua interligando clientes internos e externos, ele gerencia informações, administra processos de trabalho, organiza o meio onde trabalha para que as decisões sejam tomadas com mais facilidade.

Com as modificações que a profissão passou, o secretário tornou-se polivalente, atuando como agente de resultados, de qualidade e de mudanças. Esse profissional atua como assessor, por meio da interação junto à administração; como gestor, por meio das técnicas secretariais em atividades de organização, planejamento, controle e avaliação; como empreendedor, a partir de ideias e soluções que aperfeiçoam o trabalho; e consultor, com a análise da cultura organizacional, identificando os pontos fracos e sugerindo melhoria. (GARCIA e D'ÉLIA, 2005; SABINO e ROCHA, 2004).

Em relação a essas mudanças no perfil, BRANCHER e SANTOS (2007) afirmam que o profissional de secretariado deve mostrar-se proativo, ser atualizado quanto às novas tendências, ser ético, ser um agente facilitador, conhecendo a empresa como um todo e propondo inovações. Desta forma, ele deve apresentar empregabilidade e competência para conquistar o mercado e os executivos, uma vez que as empresas buscam profissionais bem qualificados e dispostos a enfrentar desafios, a trabalhar em equipe e a agregar conhecimento.

O mercado de trabalho demanda um novo perfil de profissional de secretariado, sendo indispensável o domínio de um idioma para adequar-se às novas tendências (GRION e PAZ, 1998). Sabe-se que a comunicação sempre foi uma atividade inerente ao secretário executivo, desde ao atendimento telefônico até às negociações internacionais, no contexto atual. Com o avanço da tecnologia, a comunicação tornou-se muito mais rápida, transformando esses profissionais em pessoas que têm alta habilidade linguística, seja ela na língua materna ou em idioma estrangeiro (BRANCHER e SANTOS, 2007; SANTOS, 2012).

Scariot e Durante (2008:7) afirmam que:

[...] com o aumento das transações comerciais entre países, os contatos telefônicos com clientes estrangeiros ou empresas multinacionais, visitas de pessoas do exterior ou até mesmo viagens internacionais tem sido rotina nas empresas. Para isso, é necessário utilizar um idioma comum entre ambos, evidenciando ainda mais a importância que o secretário executivo desempenha nas organizações, uma vez que ele precisa se comunicar com os clientes estrangeiros, estabelecendo um vínculo efetivo entre a empresa e o cliente. Deste modo, é essencial que domine línguas estrangeiras, especialmente o inglês e o espanhol (SCARIOT E DURANTE, 2008, p.7).

A necessidade do domínio de línguas estrangeiras pelo profissional de secretariado também é comprovado por meio da Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 9.261 de 10-01-96). Dentre as dez atribuições do secretário descritas no Art.4º da Lei de Regulamentação da Profissão, três dizem respeito à realização de tarefas relacionadas ao idioma estrangeiro: IV – redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; 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. Desta forma, é incontestável a importância de conhecimentos nesta área para este profissional (SANTOS, 2012).

Além das competências técnicas relacionadas à administração, organização, idiomas, e informática, Sabino e Rocha (2004) enfatizam as competências sociais, que envolvem comunicação, responsabilidade, liderança, ética e aperfeiçoamento constante. Os autores afirmam ainda que o profissional deve conhecer os problemas do seu país e do mundo, deve ser observador e trabalhar com estratégia e gestão.

Como este profissional está a todo tempo se relacionando com pessoas, é necessário que ele seja flexível, ou seja, que ele tenha “(...) relações conforme os casos se apresentam ou conforme as pessoas são” (BORTOLOTTO e WILLERS, 2005:53). Para desenvolver esta habilidade é preciso conhecer a si mesmo, compreender melhor as outras pessoas, apresentar boa convivência grupal e saber lidar com as diferenças. (MEDEIROS e HERNANDES, 1999).

4.3.1 O curso de Secretariado Executivo Trilíngue na UFV

O primeiro curso de nível superior em Secretariado no Brasil foi o da Universidade Federal da Bahia, criado em 1969. Entretanto, o primeiro curso superior em Secretariado reconhecido pelo MEC foi o da Universidade Federal de Pernambuco, criado em 1970 e reconhecido em 1978 (FENASSECC, 2012).

Atualmente existem 139 cursos de Secretariado Executivo reconhecidos pelo Ministério da Educação. Estes apresentam nomenclaturas diferenciadas: Secretariado Executivo (102 cursos), Secretariado Executivo Bilíngue (22 cursos) e Secretariado Executivo

Trilíngue (15 cursos). Dentre estes cursos, apenas 106 estão em atividade, sendo que 12 cursos foram extintos e 21 estão em extinção (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2012).

O curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa teve sua origem em 1991 como habilitação do curso de Letras (Secretário Executivo Português-Inglês e Secretário Executivo Português – Francês), reconhecida pelo MEC em 1995. Em 1997 foi aprovada a criação do curso de Secretariado Executivo Trilíngue Português-Francês-Inglês, tendo sua primeira turma em 1998, cuja graduação foi reconhecida em 2003. Entretanto, o curso ainda está inserido no Departamento de Letras (UFV, 2012a).

O objetivo do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFRV é “formar profissionais que podem exercer as funções de assessores, gestores, empreendedores e consultores em Secretariado Executivo, agindo com discrição em um mercado concorrido e em constantes transformações” (UFV, 2012a).

Além disso, o futuro profissional deste curso terá uma nova função dentro das organizações, realizando tarefas junto a setores e pessoas, utilizando as novas tecnologias, inovando, enfrentando mudanças culturais, econômicas, políticas e sociais. Além disso, ele será capaz de atuar em várias áreas no mercado de trabalho, dada a sua multifuncionalidade, tendo a habilidade de promover novos conhecimentos e possuindo visão empreendedora (UFV, 2012b).

O curso concentra-se no ensino das línguas, ocupando 37,2% da grade curricular, envolvendo os idiomas Inglês, Francês e Espanhol, sendo este último idioma foi incluso na grade curricular em 2008. No total das disciplinas obrigatórias em línguas, oito são de inglês, cinco são de francês e quatro de espanhol, envolvendo comunicação escrita e oral, sendo que pelo menos uma disciplina de cada língua é na modalidade “empresarial”, ou seja, os alunos aprendem como utilizar a língua para fins empresariais, comunicando-se em linguagem formal e adequada para apresentações e elaboração de documentos da área de negócios. Além disso, há várias disciplinas relacionadas aos três idiomas no conjunto de disciplinas optativas.

A matriz curricular apresenta disciplinas obrigatórias relacionadas às técnicas secretariais, como teoria geral do secretariado, redação empresarial e oficial, técnicas e tecnologias da comunicação oral, arquivística, gestão estratégica, assessoria executiva e parlamentar, discurso empresarial e também conta com disciplinas obrigatórias proveniente de outras áreas da Universidade, tais como administração (teoria geral da administração, organizações, sistemas e métodos e contabilidade geral), economia (introdução à economia e

sociologia), direito (instituições de direito), educação (psicologia), economia rural (relações internacionais) e informática (introdução à informática).

Ainda, no grupo das disciplinas optativas, os alunos podem escolher gestão de pessoas, marketing, matemática financeira, teoria política, economia brasileira, direito administrativo e empresarial, comunicação organizacional, geografia cultural, entre outras.

Desta forma, constata-se que a matriz curricular do curso proporciona a formação de profissionais com conhecimento em várias áreas, fazendo com que eles sejam capazes de se tornarem mais críticos e participativos em sua rotina de trabalho. Estes profissionais teoricamente recebem uma boa preparação para enfrentarem as exigências de mercado. Além das disciplinas presenciais, é exigido o estágio supervisionado, que pode ser realizado em empresas nacionais e internacionais. Entretanto, diante do cenário competitivo, há sempre que se buscar conhecimentos e experiências complementares, como o intercâmbio cultural.

5. METODOLOGIA

5.1 Objeto de estudo

Este trabalho tem como objeto de estudo os alunos da turma de 2007 do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa, uma vez que a turma é recém-formada e a maioria já está inserida no mercado de trabalho. Desta forma, pode-se verificar se a experiência internacional foi realmente relevante na vida acadêmica, profissional e pessoal destes estudantes.

5.2 Natureza da pesquisa

Esta pesquisa caracteriza-se como estudo de caso, pois visa esclarecer um conjunto de decisões e o motivo pelo qual foram tomadas, como foram implementadas e com quais resultados (SCHRAMM, 1971). Além disso, esta pesquisa tem caráter exploratório e descritivo uma vez que tem por objetivo buscar conhecimento, novas ideias e percepções sobre o tema. Bem como visa observar, registrar, analisar e correlacionar fatos sem manipulá-los (CERVO e BERVIAN, 2006).

5.3 Método de coleta de dados

Em relação ao método de coleta de dados, esta pesquisa pode ser classificada como predominantemente qualitativa, pois apesar de utilizar como método o questionário, houve

análises das percepções dos intercambistas sobre os programas de intercâmbio que participaram.

Marconi & Lakatos (2008:86) definem o questionário como um instrumento de pesquisa de observação direta extensiva, “(...) um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. A ausência do entrevistador e a possibilidade de anonimato do respondente, como citado anteriormente, faz com que haja maior precisão nas informações e faz com que elas representem melhor a realidade. Além disso, a pessoa pode responder em seu tempo livre, não necessitando marcar horário para entrevistas, o que agiliza o processo da pesquisa. Portanto, a utilização do questionário se faz pelo fato de que o mesmo possibilita analisar a percepção dos intercambistas e por apresentar vantagens quanto ao anonimato dos respondentes, o que pode garantir respostas mais reais.

O questionário utilizado foi baseado naquele elaborado por Silva (2011), adaptando-o aos objetivos desta pesquisa, e composto por questões abertas e fechadas (semi-estruturado) e foi dividido em três seções: 1. Perguntas Gerais – a fim de traçar o perfil deste grupo de estudantes (faixa etária, renda mensal, semestre em que terminou o curso, etc.); 2. Estudantes que participaram do intercâmbio – a fim de identificar a percepção e os objetivos destes alunos ao realizarem o intercâmbio (pontos positivos e negativos, objetivos e expectativas, etc.); e 3. Estudantes que não participaram de intercâmbio cultural – a fim de constatar os motivos pelos quais estes estudantes não realizaram um programa de intercâmbio, e também a percepção que estes têm sobre tal experiência. Por meio do questionário foi possível identificar os objetivos gerais, comuns e divergentes destes alunos em relação ao intercâmbio, bem como o porquê da não realização.

Foi utilizada também a análise do conteúdo, buscando quantificar o manifesto da comunicação, ou seja, foi analisada a frequência da ocorrência de algumas respostas. (VIEIRA e ZOUAIN, 2005).

Os estudantes tiveram o prazo de dez dias para responderem o questionário, que foi disponibilizado no dia 12 de dezembro de 2012 e finalizado no dia 21 de dezembro de 2012, por meio da ferramenta *Google Docs*¹.

¹ Trata-se de um pacote de aplicativos gratuitos desenvolvido pela empresa *Google*, que oferece editores de texto, planilhas eletrônicas, imagens e apresentações em slides.

5.4 População e amostra

A população foi de 18 alunos que foram matriculados no catálogo de graduação de 2007 no curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa. Esta é uma turma recém-formada, cuja maioria está empregada atualmente. Desta forma, foi possível verificar se a participação em intercâmbios culturais influenciou de alguma forma na vida acadêmica, pessoal, e também na inserção destes no mercado de trabalho. O questionário foi enviado em dezembro de 2012 por e-mail.

A amostra, entretanto, foi de 17 respondentes.

6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Por meio do questionário foi possível identificar os principais fatores que motivaram esses estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue a realizarem o intercâmbio cultural, bem como a influência que esta experiência teve sobre a vida acadêmica, profissional e pessoal dos respondentes. Além disso, o instrumento de pesquisa também possibilitou apontar os possíveis motivos de alguns alunos não terem optado por esta experiência. O questionário foi enviado a 18 alunos e respondido por 17.

A primeira seção de perguntas teve caráter geral, a fim de obter dados que traçassem o perfil dos alunos escolhidos como amostra.

A primeira questão observada foi a faixa etária. Notou-se que, aproximadamente, 41% dos respondentes têm 24 anos, 29% têm 23 anos, 18% têm 25 anos; 6% têm 26 anos e 6% têm idade acima de 26 anos. Percebe-se então, que a faixa etária deste grupo de alunos está de acordo com a pesquisa realizada pelo MEC (2010) ao destacar que a faixa etária de estudantes de ensino superior é entre 18 e 25 anos.

Observou-se também que cerca de 86% dos entrevistados são solteiros, enquanto que 12% são casados. Segundo Silva (2011), a maioria dos intercambistas procura por esta experiência antes de terem maiores responsabilidades que as prendam a seus países, como família e emprego.

Quanto à formação, observa-se por meio do Gráfico 1 a relação entre os alunos que já concluíram ensino superior e os que ainda estão em fase de conclusão. O Gráfico está dividida entre o período/ano de conclusão.

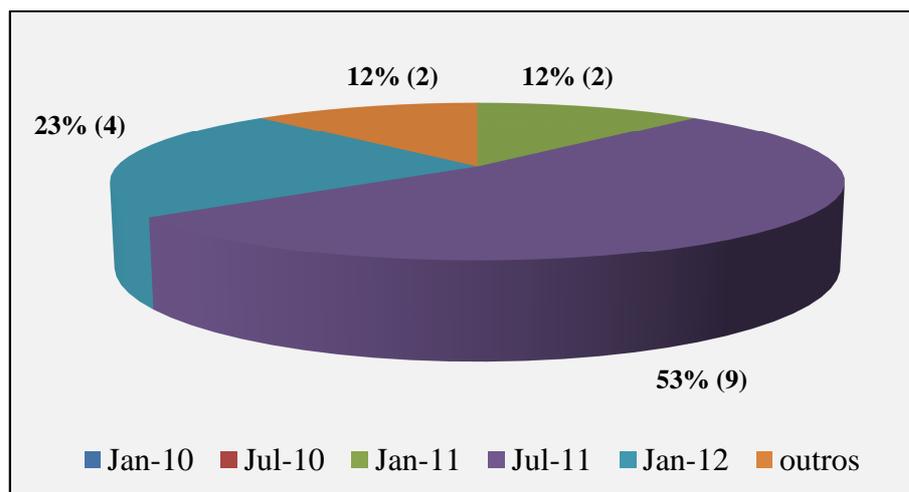


Gráfico 1: Período do término de graduação dos respondentes.
Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

Observa-se (Gráfico 1) que 53% (9 alunos) deste grupo se formaram em julho de 2011; 23% (4 alunos), em janeiro de 2012 e 12% (2 alunos), em janeiro de 2011. A categoria “outros”, com 12% dos respondentes, engloba estudantes que formaram em junho de 2011 (6% - 1 aluno) e que se formarão em maio de 2013 (6% - 1 aluno).

Em relação ao grau de escolaridade, conforme o Gráfico 2, observa-se que 47% dos respondentes possuem apenas uma graduação concluída; 35% estão cursando especialização; 6% estão cursando mestrado; 6% estão cursando a segunda graduação; e 6% estão cursando a primeira graduação.

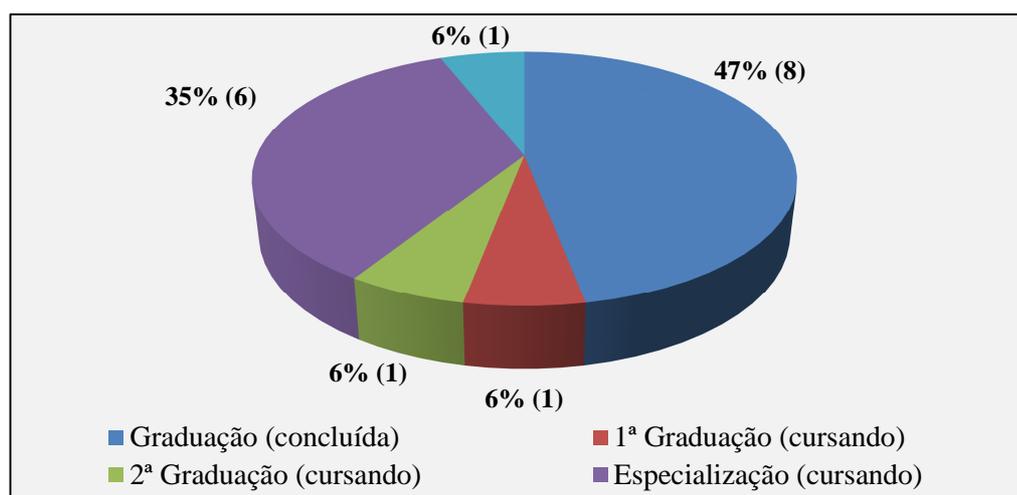


Gráfico 2: Grau de escolaridade dos respondentes.
Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

Além disso, foi observado que 47% dos entrevistados estão empregados no setor público; 47% estão empregados no setor privado e que 12% não estão empregados. Vale ressaltar que, incluem-se, neste último grupo, os 6% dos entrevistados que não terminaram a graduação.

Dos respondentes que já estão empregados, 24% já estavam empregados antes de se formarem; 24% conseguiram emprego até três meses após a graduação; 24% conseguiram emprego até seis meses após a graduação; e 12% conseguiram emprego um ano após a graduação. Os cargos ocupados pelos respondentes variam entre Assistente Administrativo (14%), Professor Substituto na área de Secretariado Executivo (7%), Assistente Executivo Jr. (7%), Coordenador Executivo (7%) e Secretário Executivo (66%).

Quanto ao fator renda familiar/pessoal, o Gráfico 3 apresenta que a maioria tem a renda entre R\$2.000,00 e R\$3.000,00, totalizando 53% dos respondentes.

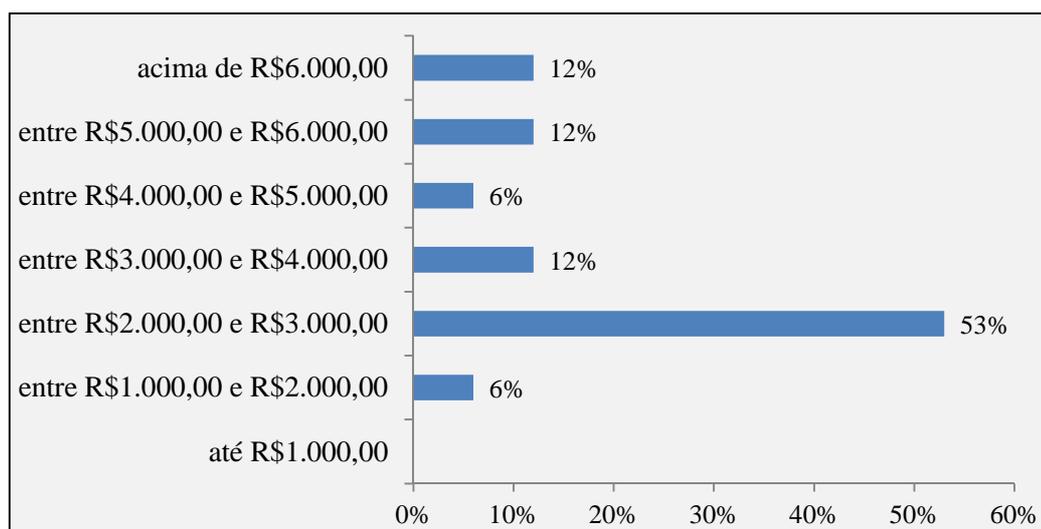


Gráfico 3: Renda familiar/pessoal dos respondentes
Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

Estes dados referem-se à renda pessoal/familiar atual dos respondentes. Entretanto, acredita-se que o fator renda pode influenciar na disposição do estudante em participar de algum programa de intercâmbio, haja vista que para participar dos mesmos é preciso dispor de recursos financeiros para custear a viagem. Em contrapartida, devido ao apoio financeiro e acadêmico de um conjunto de oportunidades de intercâmbio na instituição na qual os estudantes cursaram ou cursam a graduação e alguns programas do governo na área, pode ser

que a renda não seja o principal fator que motiva ou inibe a participação de alunos em intercâmbios.

Em se tratando de intercâmbio cultural, 65% dos respondentes consideraram que a formação acadêmica que obtiveram ao longo do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV os auxiliou ou motivou a participar deste tipo de programa. Foi questionado em que momento houve este estímulo, e a maioria relatou que não houve uma disciplina em específico, mas que o curso em si os motivou a fazer intercâmbio. Além disso, relatos de colegas de curso que tiveram a experiência internacional e apresentação de programas de intercâmbio aos estudantes também foi um fator decisivo na motivação destes alunos. Para alguns, o intercâmbio já fazia parte dos planos antes mesmo de entrar no curso de Secretariado Executivo.

No total, 70% dos respondentes realizaram intercâmbio cultural. Para esse grupo de alunos, ter experiência internacional é algo importante no currículo de profissionais de Secretariado Executivo. Pensando nisso, três respondentes afirmaram que realizaram mais de um intercâmbio cultural.

Nesta pesquisa houve também a preocupação em analisar os motivos pela não participação no intercâmbio cultural por parte de alguns respondentes. Para isso, a terceira seção do questionário foi direcionada aos respondentes que não tiveram esta experiência, que correspondem a aproximadamente 30% da população total (5 alunos).

De acordo com os respondentes, os motivos para a não realização foram: renda, atraso do curso, emprego, relacionamento pessoal e o interesse pessoal (não há interesse em programas de intercâmbio). Esta pergunta possibilitava a escolha de mais de uma opção. Vale destacar que foram dadas as opções “família”, “insegurança quanto à cultura” e “insegurança quanto ao idioma”, e nenhuma destas foram escolhidas.

Em seguida, foi analisada a percepção destes respondentes quanto à importância da realização de intercâmbio cultural para a formação profissional. Por ter sido uma questão aberta, os respondentes puderam especificar seus pontos de vistas, apontando em quais situações seria relevante ou não obter esta experiência. Desta forma, um mesmo respondente pode ter afirmado que considera importante tal experiência, entretanto, ele pode ter especificado que em uma determinada situação, ou para determinado fim, o intercâmbio não seria importante.

Destaca-se que 100% dos respondentes acredita que é importante a realização de intercâmbio cultural, principalmente pelo fato de se conviver com uma cultura diferente e para o desenvolvimento pessoal e profissional. Outros fatores citados foram a importância para o currículo, o domínio do idioma estrangeiro e a oportunidade de obter novos conhecimentos. Foi especificado, também, que no caso de estudos ou trabalho na área de atuação do profissional, o intercâmbio cultural seria considerado como importante.

Foram citados dois motivos pelos quais a realização do intercâmbio não seria relevante: para o aprimoramento do idioma e para a realização de trabalho que não estão relacionados com a carreira do profissional, como no caso dos programas de trabalho temporário, por exemplo. É importante ressaltar que alguns respondentes trabalham no setor público e não utilizam o idioma estrangeiro com frequência, por este motivo, a realização do intercâmbio exclusivamente para aprimorar o idioma não seria relevante.

Ainda, cerca de 60% dos respondentes afirmaram que, atualmente, teriam o interesse em participar de algum programa de intercâmbio. As razões para a hipotética realização do intercâmbio podem ser observadas no Quadro 1.

Quadro 1: Motivos pelos quais os respondentes realizariam intercâmbio hoje (pergunta número 38).

MOTIVOS PELOS QUAIS REALIZARIAM INTERCÂMBIO	TOTAL
Para estudo de língua estrangeira ou curso na área em que atuo	3
Para aprimorar o currículo	2
Para realizar uma pós-graduação	1
Considero importante para o profissional de Secretariado Executivo	1

Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

Os principais motivos que incentivariam a esse grupo de respondentes a realizar um intercâmbio são, em primeiro lugar (citado por três vezes entre as respostas), o estudo do idioma estrangeiro ou curso na área de atuação, em segundo, o aprimoramento do currículo (citado por duas vezes), e em terceiro lugar, a realização de um curso de pós-graduação e por considerarem como oportunidade importante para o profissional de Secretariado.

Em contrapartida, os principais motivos citados para a não realização do intercâmbio hoje foram: a estabilidade no emprego; a situação atual do respondente (relacionamentos/renda) e as atividades com as quais estão engajados. Há interesse por parte dos respondentes em conhecer o exterior apenas a passeio, em períodos não muito longos.

Foram questionadas também as frequências com que eles utilizam algum idioma estrangeiro na vida pessoal e na vida profissional, excluindo para fins acadêmicos. Em se tratando da vida social, 40% utilizam ocasionalmente, 40% utilizam frequentemente e 20% utilizam raramente. Com relação à vida profissional, a utilização do idioma nunca acontece para 60% dos respondentes; para 20% a utilização acontece raramente e para 20%, acontece frequentemente. As principais ocasiões em que os respondentes utilizam o idioma estrangeiro são em e-mails e reuniões, ao telefone e ao entrar em contato com amigos de outros países. Apesar de a comunicação em idioma estrangeiro ser uma atribuição do profissional de secretariado executivo (Medeiros e Hernandes, 1999; Branches e Santos, 2007; Santos, 2012), percebeu-se que a maioria não o utiliza em suas rotinas de trabalho.

Entre alunos que participaram de intercâmbios, os principais programas realizados foram Estudo de Idioma (5 alunos), *Au Pair*¹ (3 alunos) e trabalho remunerado (3 alunos). Os demais programas realizados foram pós-graduação (1 aluno) e estágio supervisionado (1 aluno), conforme o Gráfico 4. É importante destacar que alguns alunos realizaram mais de uma experiência internacional.

¹ Programa destinado a jovens entre 18 e 27 anos, geralmente mulheres, que vão para o exterior para trabalhar como babá da família hospedeira. Este programa é trabalho remunerado e exige que o intercambista cumpra determinadas horas de estudo.

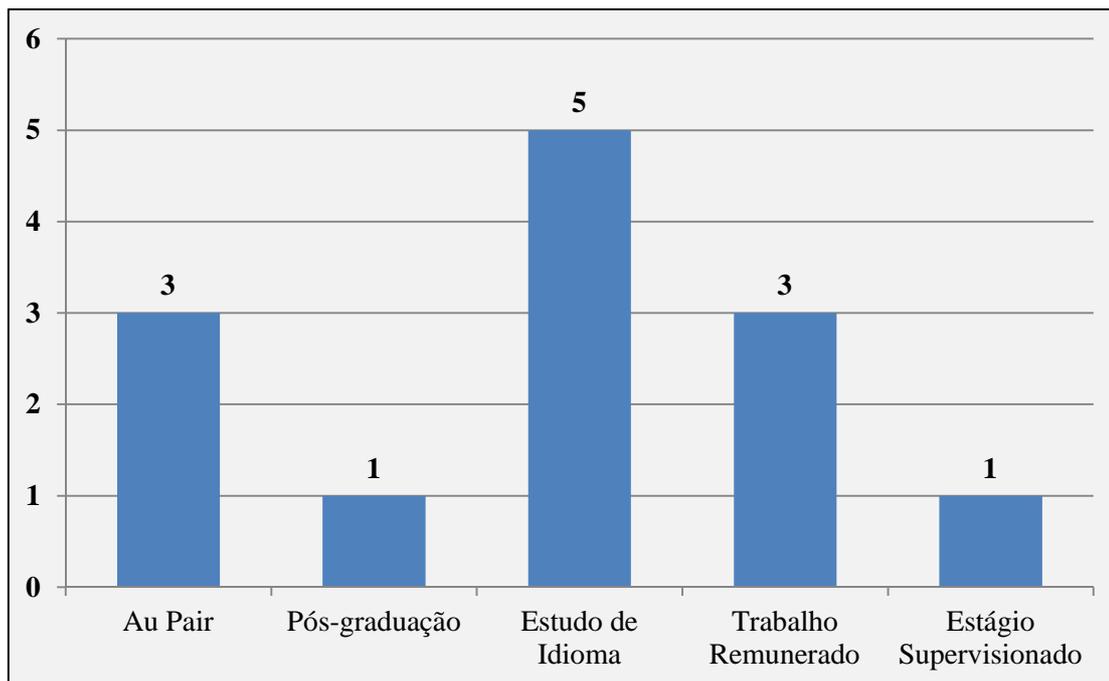


Gráfico 4: Programas de intercâmbio realizados pelos respondentes.
Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

Comenta-se que a maioria dos intercambistas procurou um programa que estivesse relacionado aos estudos. Alguns alunos buscaram programas de estudo, como o estudo de idioma, pós-graduação, ou o programa *Au Pair*, que também exige que os participantes cumpram determinadas horas de aprendizado. Já outros estudantes preferiram obter experiência profissional, seja por meio de um estágio supervisionado na área ou pelo trabalho remunerado, que este último, de certa forma, ajuda a desenvolver habilidades exigidas em qualquer ambiente empresarial, como o trabalho em grupo, a comunicação eficaz e a liderança.

Quanto aos países de destino dos intercambistas, destacam-se os Estados Unidos (50%) e Colômbia (33%). Os demais países foram Reino Unido (8%), Austrália (8%) e Alemanha (17%), conforme o Gráfico 5.

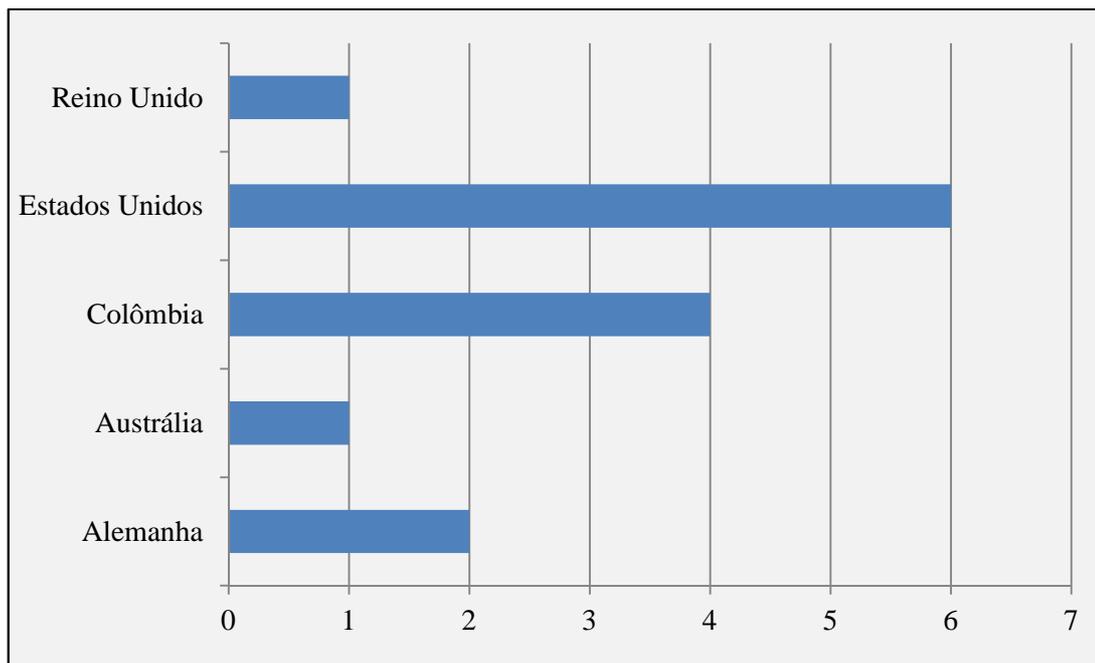


Gráfico 5: Países de destino dos intercambistas.
Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

O Gráfico 5 apresenta os países de destino escolhidos pelos intercambistas. Vale ressaltar que os dados da figura estão representados em quantidade, visto que foi possível escolher mais de uma opção.

Verifica-se que a procura é maior para países com predomínio da língua inglesa – Reino Unido, Estados Unidos e Austrália - (8 respondentes). Esta escolha pode ser inferida pelo fato de o inglês ser uma língua franca, a língua oficial dos negócios, segundo Ianni (2003). Além disso, para os respondentes, há, também, a preocupação com o domínio do espanhol – Colômbia (4 respondentes), tendo em vista a influência dos países latinos nos negócios com o Brasil, principalmente em se tratando do Mercosul (ABREU, 2012; ALMEIDA FILHO, 2012). Além disso, observou-se a procura por um outro idioma que não é oferecido no curso, o alemão (2 respondentes), sendo este um diferencial no currículo destes respondentes. Por outro lado, não houve interesse por parte dos intercambistas em participar de programas em países de língua francesa, mesmo o idioma sendo oferecido durante o curso.

De forma complementar, questionou-se, também, os motivos que levaram estes estudantes a escolherem o idioma a estudar/aperfeiçoar por meio do intercâmbio.

O Quadro 2, abaixo, apresenta os motivos levantados pelos respondentes. Uma vez que a pergunta foi aberta, foi possível obter mais de uma resposta.

Quadro 2: Justificativa para a escolha do idioma a ser aprimorado/estudado (pergunta número 17)

RESPOSTAS	NÚMERO DE VEZES QUE A OPÇÃO FOI MARCADA PELOS INTERCAMBISTAS
Por ser importante para minha carreira profissional	6
Por já ter conhecimento prévio do idioma	5
Por afinidade	4
Por me sentir seguro	3
Por ter dificuldade no idioma	3
Para desenvolver o idioma e, ao mesmo tempo, estudar algo na minha área de formação	1
Pela importância das empresas alemãs no Brasil	1
Por ter vontade de aprender mais	1
Pela oportunidade	1
Pela oportunidade de trabalhar, fazer estágio supervisionado e aprender o idioma	1
Por influência dos pais	1

Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

Observou-se que 50% (6 estudantes) dos respondentes acreditam que o idioma escolhido é importante para sua carreira profissional e 25% (3 estudantes) afirmam terem escolhido o idioma por terem dificuldades na aprendizagem e que a vivência no país poderia facilitar a compreensão. Isso demonstra que estes estudantes se preocupam com a formação e se preparam para enfrentarem as exigências do mercado de trabalho, ou seja, eles buscam por competência, a qualificação para poderem realizar um trabalho de maneira eficaz. (DUTRA, 2000; NASCIMENTO et. al, 2005).

Para alguns intercambistas a possibilidade de melhorar a aprendizagem de uma língua estrangeira, ter vivência internacional e ainda não atrasar a conclusão da graduação tem se tornado diferencial competitivo no mercado de trabalho. Nesse sentido, o Gráfico 6 apresenta a duração, em meses, dos programas de intercâmbios realizados pelos estudantes.

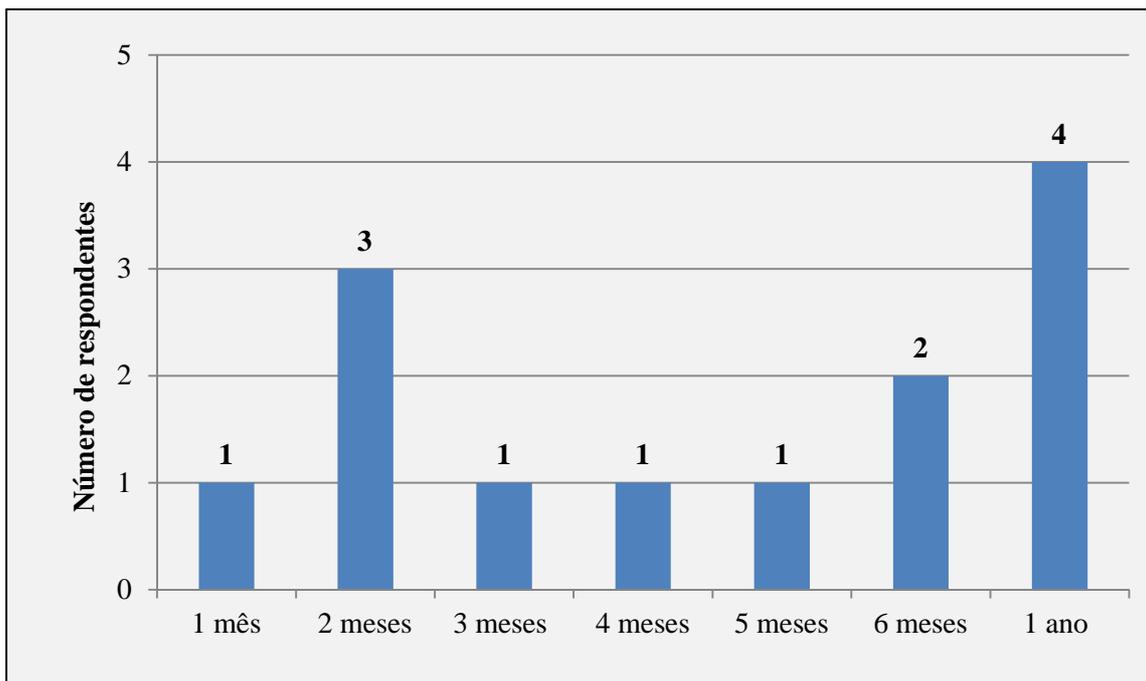


Gráfico 6: Duração dos programas de intercâmbio cultural.
Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

Por meio da pergunta número 18, foi possível verificar que a maioria dos respondentes não estava disposta a se afastar dos estudos regulares na instituição para obter experiência internacional, por isso a opção por programas de duração entre 1 a 5 meses e/ou pela realização do intercâmbio já no final do curso. Neste estudo, os programas de intercâmbio tiveram a seguinte duração: estudo de idioma – entre 1 e 3 meses; o programa *Au Pair* EUA – entre 12 e 18 meses; *Au Pair* Alemanha – entre 6 e 10 meses; o trabalho remunerado, entre 2 e 4 meses; o programa de pós-graduação, 12 meses; e o estágio supervisionado teve a duração de 5 meses.

Dessa forma, cerca de 50% (6 programas de intercâmbio) dos intercâmbios foram realizados em 2011, já no final do curso, tendo em vista que os alunos iniciaram os estudos em 2007 e que o curso tem a duração de 4 anos. Além disso, aproximadamente 25% (3 programas de intercâmbio) dos intercâmbios foram realizados em 2010 e os demais intercâmbios foram realizados, principalmente, no início e na metade do curso de graduação, entre 2008 e 2009. Em se tratando da hospedagem, esta varia de acordo com o programa escolhido, e também com a preferência do intercambista. No programa *Au Pair*, por exemplo, o intercambista mora com a família hospedeira. Enquanto que nos programas de trabalho remunerado, o intercambista deve se hospedar a ficar no local indicado pelo empregador.

Nesta pesquisa, constatou-se que 10 respondentes moraram em casa de família; três moraram em casa ou apartamento alugados por conta própria; dois moraram em residência estudantil e apenas um intercambista morou em hotel.

De acordo com Figueiredo (2010), é muito importante que o intercambista interaja com as pessoas onde irá viver, ou seja, com os nativos. Isso facilita a compreensão da língua estrangeira e cria habilidades interpessoais. Para tanto, ressalta-se que a melhor maneira para ter esse aprendizado é morar com pessoas do país de destino. A interação com outras culturas, em geral, faz com que o intercambista aprenda a lidar com as diferenças e torne-se mais flexível. O convívio com o diferente faz com que a pessoa amadureça, mesmo com o choque cultural, que é amortizado com o tempo (SILVA, 2011).

Nesta pesquisa, segundo o Quadro 3, observou-se que seis respondentes moraram com brasileiros, o que pode ter, de alguma forma, influenciado no aprendizado do idioma estrangeiro. Entretanto, apenas dois respondentes moraram somente com brasileiros. Todos os demais moraram com pessoas nativas (americanos, colombianos ou alemães) ou com pessoas de outras nacionalidades, como argentinos, chilenos, peruanos, poloneses, bolivianos e russos.

Quadro 3: Relação entre intercambistas, país de destino e país de origem das pessoas com quem moraram (pergunta número 23).

INTERCAMBISTAS	PAÍS DE DESTINO	PESSOAS COM QUEM MOROU (PAÍS)
1	Alemanha	Alemanha
2	Austrália	Austrália, Nova Zelândia, Colômbia
3	Estados Unidos	Estados Unidos
4	Colômbia	Brasil, Colômbia
5	Estados Unidos	Brasil
6	Estados Unidos/ Colômbia	Estados Unidos, Brasil, Chile, Argentina, Bolívia, Colômbia
7	Estados Unidos	Brasil
8	Alemanha	Rússia e Alemanha
9	Colômbia	Brasil, Colômbia
10	Estados Unidos	Brasil, Chile, Argentina, Peru, Polônia, Estados Unidos
11	Estados Unidos	Estados Unidos
12	Colômbia	Colômbia

Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

Para os intercambistas, viver em determinado país faz parte do aprimoramento da língua e do aprendizado cultural. Dessa forma, segundo Figueiredo (2010), sugere-se evitar morar com pessoas que falam o mesmo idioma que o intercambista com o objetivo de concentrar a fala e a audição na língua estrangeira. Além disso, alguns intercambistas relataram que viver em uma residência com pessoas de outras nacionalidades faz parte do aprendizado. Haja vista que, de alguma maneira, é possível enriquecer alguns conhecimentos culturais além de desenvolver a capacidade de se relacionar com pessoas culturalmente distintas.

Foi analisada também uma série de fatores que levam em consideração a experiência do intercâmbio em si, como os objetivos, os pontos positivos e negativos, as maiores dificuldades, os aprendizados pessoais e profissionais, o grau de satisfação e a vontade de realizar outros intercâmbios ou não.

Com relação aos objetivos, observa-se por meio do Quadro 4 que foram citados 11 itens diferentes, ressaltando que um mesmo respondente poderia citar mais de um objetivo.

Quadro 4: Objetivos da realização do intercâmbio cultural (pergunta número 24)

OBJETIVOS DO INTERCÂMBIO	NÚMERO DE VEZES QUE A OPÇÃO FOI CITADA
Aperfeiçoar o idioma	5
Estudar o idioma	4
Conhecer outras culturas	4
Vivência internacional	3
Turismo	3
Experiência profissional internacional	1
Morar com pessoas de outros países	1
Emprego temporário	1
Experiência pessoal	1
Pós-graduação	1
Fazer estágio supervisionado	1

Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

Cerca de 75% dos respondentes tinham como objetivo geral o estudo (quatro citações) ou o aperfeiçoamento (cinco citações) do idioma, o que pode ser explicado pelo próprio curso

de graduação destes estudantes, que oferece três línguas no quadro de disciplinas obrigatórias. Sendo assim, ressalta-se, em um primeiro momento, que muitos deste intercambistas possuem nível de intermediário a avançado nas línguas estudadas ou demonstram afinidade e interesse em aprendê-las.

Além disso, sabe-se que é imprescindível que um profissional desta área domine outros idiomas (GRION E PAZ, 1988; SCARIOT e DURANTE, 2008; BRANCHER e SANTOS, 2007). Em segundo, tem-se o objetivo de conhecer outras culturas, o que mostra a preocupação desses estudantes em se tornarem multiculturais, haja vista à globalização, o mercado busca por profissionais com estas características. Ainda dentro da análise dos objetivos a opção turismo foi citada três vezes como um dos objetivos gerais do intercâmbio. Os demais objetivos foram citados apenas uma vez.

De forma complementar, percebe-se, por meio da análise dos objetivos, que todos os tópicos citados pelos respondentes estão diretamente ligados ao objetivo geral desta pesquisa, ou seja, a importância do intercâmbio cultural na formação acadêmica e profissional deste grupo de estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue. Além disso, ressalta-se que o intercâmbio, para os estudantes, é um dos meios de melhorar o conhecimento de idiomas, estudar, obter experiência profissional e conhecer novas culturas. E que por meio dessa oportunidade é possível se atualizar, qualificar e criar novas habilidades pessoais para enfrentar os desafios do mercado de trabalho (BRANCHER e SANTOS, 2007).

Foram analisados os pontos positivos e negativos em relação à experiência de cada intercambista. Deve-se ressaltar que estes aspectos variam de acordo com o tipo de intercâmbio de cada pessoa.

Nota-se que foram citados 16 pontos positivos, contra 14 pontos negativos. Percebe-se, ainda, que os principais objetivos e expectativas foram atendidos.

O Quadro 5 mostra a relação dos pontos positivos em forma de ranking dos mais citados. Percebe-se que a fluência do idioma e as amizades feitas foram os mais recorrentes. Em seguida, tem-se o contato com uma cultura diferente e a oportunidade de viajar. A alimentação diferente do habitual, o contato direto com o idioma, a hospitalidade e a percepção de que o intercambista se adapta bem às mudanças e que não tem medo de desafios foram os terceiros mais citados. Ressalta-se que esta foi uma questão aberta, e os demais pontos são mostrados a seguir:

Quadro 5: Pontos positivos citados pelos intercambistas (pergunta número 26)

PONTOS POSITIVOS	NÚMERO DE VEZES QUE A OPÇÃO FOI CITADA
Fluência no idioma	4
Novas Amizades	4
Contato com uma cultura diferente	3
Viagens	3
Comida	2
Contato direto com o idioma	2
Hospitalidade	2
Percepção de que me adapto bem à mudanças e que não tenho medo de desafios	2
Clima	1
Conhecimento de novas realidades	1
Crescimento pessoal e profissional	1
Hábitos diferentes	1
Local	1
Professora particular do idioma	1
Qualificação profissional	1
Tudo que fiz me ajudou a crescer	1

Fonte: Resultados da pesquisa.

Percebe-se que o fator positivo mais citado está também relacionado à formação acadêmica destes estudantes: o aprendizado e a fluência no idioma estrangeiro. Isso confirma a hipótese desta pesquisa, de que o intercâmbio proporciona benefícios à formação acadêmica de estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue.

Por meio dessa análise, pode-se inferir que houve também um aprendizado pessoal. O contato com outras realidades e as viagens faz com que o intercambista amplie seus conhecimentos gerais. Ao relacionar-se com pessoas diferentes o intercambista aprende de alguma maneira, a ser flexível e a lidar com questões além do habitual. Estas características pessoais também são importantes para o mercado de trabalho, visto que o mesmo busca por pessoas que se adaptem a mudanças e que saibam trabalhar em grupo. Nesse sentido, destaca-se a formação proporcionada pelo curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV, no papel de formador de profissionais capazes de enfrentarem mudanças culturais, econômicas,

políticas e sociais (UFV, 2012b), deste modo, o intercâmbio cultural mostra-se como uma forma complementar para desenvolver essas habilidades durante a graduação.

A qualificação e o crescimento profissional, também, citados como pontos positivos, somados ao aprendizado acadêmico e às habilidades pessoais desenvolvidas durante a experiência internacional formam o perfil ideal de profissionais da área de Secretário Executivo para o mercado de trabalho atual. Alguns autores (Grion e Paz, 1988; Medeiros e Hernandez, 1999; Brancher e Santos, 2007;) ressaltam que o futuro profissional que domina o idioma estrangeiro, que se qualifica, que é flexível em termos de habilidade pessoal, que sabe lidar com as diferenças e trabalhar em equipe possui grandes chances de ocupar um espaço no mercado de trabalho.

Para complementar a pesquisa, foram analisados os níveis de fluência no idioma antes e após a realização do intercâmbio cultural. Percebeu-se que antes do intercâmbio, dois entrevistados consideravam ter nível de conhecimento básico, sendo que após a realização do intercâmbio este nível já não foi mencionado. O nível intermediário, antes do intercâmbio cultural, foi citado seis vezes, e diminuiu para apenas uma citação após a experiência internacional. Enquanto isso, o nível avançado passou de três citações para antes do intercâmbio e sete citações para depois da experiência internacional. Por fim, o nível fluente, que havia sido mencionado apenas por uma pessoa antes do intercâmbio, passou para quatro citações após o intercâmbio.

Também foi analisado se a participação no intercâmbio facilitou o aprendizado de alguma disciplina na faculdade. Muitos responderam que não houve influência no aprendizado, visto que 45% dos respondentes haviam terminado o curso ou, quando retornaram, não tinham mais disciplinas presenciais a cursar.

Entretanto, 36% afirmaram que o intercâmbio auxiliou na aprendizagem das disciplinas de idioma. Ainda, 9% citaram que a experiência internacional auxiliou nas disciplinas de Relações Internacionais e Assessoria Executiva – isto se deu, provavelmente, devido ao tipo de intercâmbio realizado, no caso, o estágio supervisionado no exterior. Por outro lado, 9% dos respondentes afirmaram que o intercâmbio os auxiliou na realização do estágio supervisionado.

O Quadro 6, a seguir, mostra que a ausência de pontos negativos foi recorrente entre os intercambistas.

Quadro 6: Pontos negativos citados pelos intercambistas (pergunta número 26)

PONTOS NEGATIVOS	NÚMERO DE VEZES QUE A OPÇÃO FOI CITADA
Não houve	3
Clima	2
Contato com brasileiros	2
Comida	1
Curso não foi dividido de acordo com os níveis de cada aluno	1
Emprego	1
Hábitos diferentes	1
Pagamento do programa	1
Saudade da família e amigos	1
Solidão	1

Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

Entre os pontos negativos, que foram analisados por meio da pergunta de número 26, uma questão aberta, destacam-se o clima do país de destino e o contato com brasileiros como mais citados. Dentre os outros pontos negativos mencionados, o emprego, o pagamento e o curso realizado estão diretamente ligados ao programa de intercâmbio escolhido pelos respondentes. Por outro lado, os demais pontos citados estão ligados a emoções, como saudade da família e amigos e solidão. Ressalta-se que o fator “hábitos diferentes” e “comida” são citados, ao mesmo tempo, como ponto positivo e negativo, o que demonstra que estes são fatores específicos às experiências de cada respondente.

De forma complementar, discute-se também, por meio da pergunta de número 27, uma questão aberta, a influência que a participação em programas de intercâmbio apresenta na vida pessoal do estudante. Dessa forma, entre os ganhos pessoais, observa-se, no Quadro 7, que 15 pontos diferentes foram citados. O aprendizado em lidar com situação e pessoas diferentes e se tornar mais flexível foi o mais citado, representando cerca de 75% dos respondentes. A independência, em segundo lugar, foi citada quatro vezes. Os demais pontos foram citados apenas uma vez, entretanto, estes representam características e percepções individuais que podem ser influenciadas pela personalidade de cada indivíduo, como no caso de se tornar mais paciente, seguro e responsável, e também pelo intercâmbio cultural escolhido, como no caso de aprender a gostar do país de destino e aprender a conviver com várias pessoas morando juntas.

Quadro 7: Impactos do intercâmbio na vida pessoal dos respondentes (pergunta número 27)

IMPACTOS NA VIDA PESSOAL	NÚMERO DE VEZES QUE A OPÇÃO FOI CITADA
Aprendi a lidar com situações/pessoas diferentes e a ser mais flexível	9
Tornei-me mais independente	4
Amadureci	1
Aprendi a ser mais paciente	1
Aprendi a conviver com um grande grupo de pessoas diferentes morando juntas	1
Aprendi a gostar dos EUA, país pelo qual tinha certo preconceito	1
Aprendia me alimentar bem em qualquer lugar e com a comida de qualquer país	1
Pude me conhecer melhor	1
Conseguí dar aulas do idioma quando retornei para o Brasil e me sustentei com isso	1
Passei a ter coragem de enfrentar novos desafios	1
Desenvolvi a capacidade de me adaptar a mudanças	1
Passei a correr atrás dos meus objetivos	1
Tive oportunidade de entrar no mestrado e um dos fatores foi o conhecimento de outras línguas	1
Tornei-me mais forte e seguro	1
Tornei-me mais responsável	1

Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

Ressalta-se que mesmo sendo pouco representativos e, talvez, individuais, os itens citados estão de acordo com o que Sebben (2007) descreve a respeito do perfil de profissional exigido pelo mercado, como um profissional flexível e que é capaz de lidar com novas situações.

Paralelamente aos impactos na vida pessoal, a participação em intercâmbios, segundo os estudantes entrevistados, influenciou também na vida profissional dos mesmos.

Para tanto apresenta-se, a seguir, o Quadro 8 e o conjunto de fatores que influenciam na vida profissional do intercambistas de acordo com o número de indicações.

Ressalta-se que esta foi uma questão aberta.

Quadro 8: Impactos do intercâmbio na vida profissional dos respondentes (pergunta número 28)

IMPACTOS NA VIDA PROFISSIONAL	NÚMERO DE VEZES QUE A OPÇÃO FOI CITADA
Aprimorei o idioma	6
Melhorei minhas relações interpessoais	5
Desenvolvi habilidades exigidas pelo mercado de trabalho	2
Fiz cursos na área de formação	2
Aprendi aspectos relacionados à rotina secretarial	1
Estou mais preparado para o mercado de trabalho	1
Melhorei meu currículo	1
Melhorei minhas habilidades comunicacionais	1
Tive oportunidade de trabalhar em uma grande empresa, por isso hoje tenho uma maior visão de mercado	1

Fonte: Resultados da pesquisa.

Dentre os fatores considerados importantes pelos intercambistas quanto a formação profissional, destaca-se o aprimoramento do idioma, haja vista que o mesmo foi indicado em seis respostas. O desenvolvimento das habilidades interpessoais, como o saber lidar com pessoas e culturas diferentes, também citadas previamente, aparecem como o segundo fator mais abordado, com cinco citações. Os demais pontos mencionados também estão ligados às características do perfil do profissional descritos por Sebben (2007) e Silva (2011) e Chiavenato (2010), que envolvem a pró-atividade, o aperfeiçoamento, a boa comunicação, o trabalho em equipe, a tolerância ao diferente, a segurança, a flexibilidade, a responsabilidade, entre outros.

O fenômeno da globalização fez com que houvesse uma mudança no comportamento da sociedade, sendo indivíduos ou empresas. Como consequência destas transformações, o mercado de trabalho tornou-se mais exigente no ato da contratação de novos funcionários. Assim, por meio da empregabilidade, o profissional torna-se gerente da sua carreira, e com isso, procura por qualificação. Deve-se ressaltar que o profissional qualificado não somente domina os conhecimentos técnicos, mas também as habilidades pessoais, como saber lidar com o diferente, trabalhar em grupo e ser flexível (NASCIMENTO et. al., 2005; BRANCHER e SANTOS, 2007; SANTOS e SANTOS, 2008).

Além disso, com o avanço das tecnologias, a comunicação ficou cada vez mais fácil, entretanto, não basta apenas ter um meio de comunicação eficaz, é necessário saber comunicar, seja na língua materna, seja em outros idiomas.

Foram então analisadas as habilidades desenvolvidas durante o intercâmbio cultural que favoreceram a entrada dos respondentes no mercado de trabalho. A flexibilidade, a comunicação e o conhecimento cultural foram os fatores mais citados, seguidos da fluência em outro idioma. Infere-se que a experiência internacional contribuiu significativamente na empregabilidade dos entrevistados.

Levando essa discussão em consideração, destaca-se que da população total desta pesquisa, 70% realizaram intercâmbio cultural e que, desta amostra, 91% (11 intercambistas) estão empregados. Desta forma, é importante citar que 9% (1 intercambista) dos respondentes foram empregados no setor público através de concurso, que não leva em conta currículo e experiência internacional, portanto, o intercâmbio cultural não influenciou na entrada no mercado de trabalho destas pessoas.

De forma complementar, confirmou-se que o idioma aprendido durante o intercâmbio cultural é utilizado pela maioria dos respondentes em suas rotinas de trabalho.

Avançando nas discussões, perguntou-se aos intercambistas o interesse em participar de outro programa de intercâmbio. O Gráfico 7 apresenta essa resposta, sendo que 91% (11 respondentes) dos intercambistas fariam um intercâmbio novamente, enquanto que, apenas, 9% (1 respondente) não tinham o interesse em participar dessa nova oportunidade.

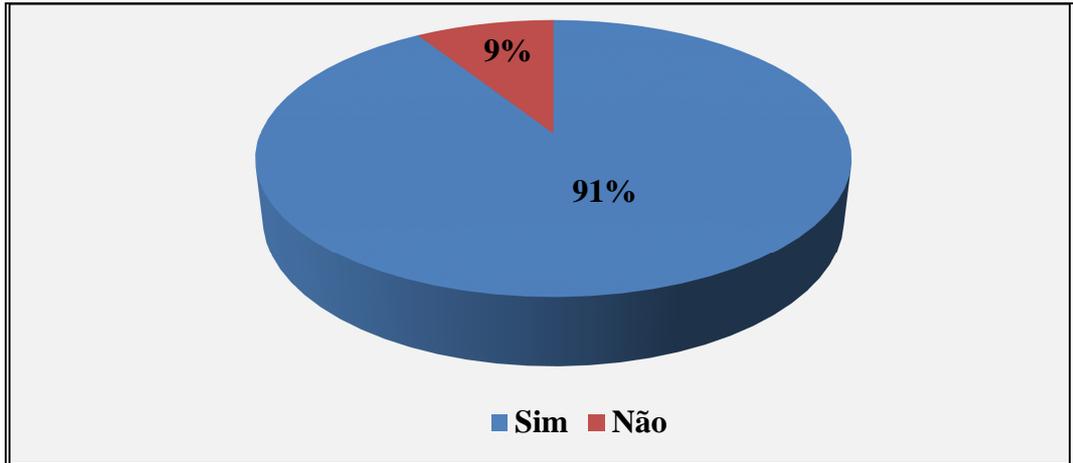


Gráfico 7: Pretensão dos respondentes em realizar intercâmbio novamente.
Fonte: Resultados da pesquisa, 2013.

Acredita-se que a não participação em outros programas de intercâmbio, segundo os entrevistados, está relacionada a alguns fatores como relacionamento pessoal estável, filhos, carreira profissional já definida, dentre outras questões que não foram citadas pelos mesmos.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o advento da globalização e das novas exigências do mercado de trabalho, os profissionais buscam cada vez mais a capacitação para aumentarem sua empregabilidade.

A capacidade gerencial global, a flexibilidade, a facilidade de adaptar-se ao novo, a criatividade e o conhecimento de línguas são requisitos básicos para os profissionais que acompanham o cenário de hoje. É necessário que o profissional atual tenha habilidades que vão além das desenvolvidas no campo acadêmico, mas que também saibam lidar com diferentes pessoas, culturas e idiomas.

O Secretário Executivo, por sua vez, deve adaptar-se ao novo mercado se quiser fazer a parte dele. Por meio desta pesquisa, constatou-se que como uma das formas de buscarem aprimorar habilidades acadêmicas e interpessoais, os estudantes do Curso de Secretariado Executivo procuram por intercâmbio cultural. Esta experiência faz com que o intercambista se adapte a uma nova situação, nova cultura, e que se torne mais flexível e saiba conviver com e respeitar as diferenças. O intercambista é exposto a uma situação diferente de sua zona de conforto, sendo um desafio, tornando-o dinâmico e compreensivo. Além disso, a proficiência em língua é algo indispensável para qualquer profissional de hoje, principalmente em se tratando do Secretário Executivo, e com a vivência e interação com nativos, este aprendizado torna-se mais fácil e rápido, visto que o intercambista está a todo tempo aprendendo e assimilando novo vocabulário.

A presente pesquisa expôs a associação entre a realização de intercâmbio cultural e o desenvolvimento acadêmico, profissional e pessoal de um grupo de estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue da turma de 2007. Por meio de um questionário foi possível identificar os motivos, os pontos positivos e negativos, a influência que a participação em um

programa de intercâmbio teve na empregabilidade destes estudantes e também os motivos pelos quais alguns estudantes não tiveram esta experiência.

A maior parte dos respondentes tinha como objetivo principal o estudo ou aperfeiçoamento do idioma, o conhecimento de novas culturas e a vivência internacional. Por meio da análise dos pontos positivos, pode-se concluir que estes objetivos foram atingidos. Outra vantagem destacada pelos respondentes foi o desenvolvimento pessoal, pois, segundo eles, ao viverem em uma cultura diferente e com pessoas diferentes, tornaram-se mais flexíveis e tolerantes. Também, tornaram-se mais independentes e seguros a enfrentar obstáculos, já que estavam em um contexto fora de sua zona de conforto. Conseqüentemente, estes estudantes desenvolveram habilidades exigidas pelo mercado de trabalho, já citadas anteriormente.

Foram observados alguns pontos negativos na realização do intercâmbio, como o clima, contato com brasileiros, comida e emprego. Entretanto, estas percepções variam de acordo com cada tipo de programa escolhido. É importante ressaltar que a maioria dos respondentes, em uma nova oportunidade, realizaria um intercâmbio novamente. Isso mostra que, por mais que o intercâmbio tenha tido pontos negativos, eles percebem os mesmos como oportunidade de crescimento.

Houve um grupo que não participou de nenhum programa de intercâmbio, mas que, mesmo assim, considera a experiência importante para o currículo e para o desenvolvimento pessoal.

Visto que um dos motivos para a não realização do intercâmbio foi a renda e que o objetivo mais citado pelos que realizaram o intercâmbio foi o estudo/aperfeiçoamento do idioma, sugere-se que a Universidade Federal de Viçosa busque por mais oportunidades de convênios para os estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue. A universidade possui muitos convênios com instituições de ensino no exterior, entretanto, poucos são destinados a este curso. Um exemplo é o programa Ciência Sem Fronteira, que não engloba o curso de Secretariado Executivo por este não ser considerado “ciência”. Há outros programas oferecidos pela instituição, entretanto, muitas vezes o aluno é contemplado com apenas bolsa de estudos, o que ainda se faz necessário que ele tenha renda suficiente para manter-se no país de destino. Ainda, quando existe a oportunidade de bolsa integral, há competição com outros cursos da universidade. Por meio deste estudo, verifica-se que o intercâmbio cultural atua de forma complementar na formação acadêmica, profissional e pessoal destes estudantes. Por

este motivo, é relevante que haja mais programas relacionados, no mínimo, ao estudo de línguas para estes estudantes.

A escolha da população para esta pesquisa facilitou a coleta de dados, entretanto, o período de análise e o acesso aos demais alunos do curso foram pontos negativos, uma vez que impossibilitou representar todos os estudantes do curso. Desta forma, foi necessário fazer um recorte de estudo que representasse apenas alguns alunos do curso.

Sugere-se, para futuras pesquisas, o estudo de políticas ou programas que envolvem o intercâmbio cultural e o curso de Secretariado Executivo. Além disso, sugere-se o aumento da amostra, analisando assim uma maior quantidade de alunos graduados no curso e que participaram de intercâmbios culturais. Outra sugestão é o estudo sobre as expectativas dos alunos do curso em relação ao intercâmbio cultural no momento em que começam o curso e quando estão se formando. Ainda, propõe-se um estudo comparativo entre os programas de intercâmbios mais escolhidos por estes estudantes para que outros acadêmicos tenham um material de auxílio na hora de escolher o tipo de programa a realizar.

8. APÊNDICE

8.1 Questionário

8.1.1 Questionário para Monografia

Este questionário está sendo aplicado para o estudo de caso da minha monografia, que tem como tema a Influência do Intercâmbio na Carreira dos Estudantes de Secretariado na visão da turma de 2007. O objetivo desta pesquisa é :

- i. Discutir sobre a importância da participação em programas de intercâmbio para a complementação da formação acadêmica;
- ii. Identificar quais os principais objetivos destes estudantes ao se submeterem a programas de intercâmbio;
- iii. Apontar as habilidades desenvolvidas durante o intercâmbio ligadas ao profissional de secretariado executivo.

Ainda, pretende-se identificar os motivos da não realização do intercâmbio por parte de alguns alunos. O questionário apresenta 40 questões, entretanto, ele está dividido em quatro seções:

- 1) Perguntas gerais (1 -12)

- 2) Participei de intercâmbio (13-32)
- 3) Participei de intercâmbio e estou empregado (33-35)
- 4) Não participei de intercâmbio (36-40)

O tempo gasto para responder este questionário varia entre 5 a 15 minutos.

Obrigada pela colaboração.

Perguntas gerais

- 2) Participei de intercâmbio (13-32)
- 3) Participei de intercâmbio e estou empregado (33-35)
- 4) Não participei de intercâmbio (36-40)

O tempo gasto para responder este questionário varia entre 5 a 15 minutos.

Obrigada pela colaboração.

Perguntas gerais

As perguntas a seguir têm caráter geral, com o intuito de identificar o perfil dos respondentes.

1. Nome

2. Idade *

- 21 anos
- 22 anos
- 23 anos
- 24 anos
- 25 anos
- 26 anos
- acima de 26 anos

3. Estado civil *

- Solteiro

- Casado

4. Período de formatura (término da graduação) *

- Janeiro - 2010
- Julho - 2010
- Janeiro - 2011
- Julho - 2011
- Janeiro - 2012
- Other:

5. Renda familiar/pessoal mensal *

- até R\$1.000,00
- entre R\$1.000,00 e R\$2.000,00
- entre R\$2.000,00 e R\$3.000,00
- entre R\$3.000,00 e R\$4.000,00
- entre R\$4.000,00 e R\$5.000,00
- entre R\$5.000,00 e R\$6.000,00
- acima de R\$6.000,00

6. Grau de escolaridade *

7. No momento, você está empregado? *

- Sim, no setor público
- Sim, no setor privado
- Não estou empregado

8. Se você está empregado, especifique a área, local, mês e ano em que foi contratado. Ex.: Contabilidade, São Paulo. Janeiro de 2012.

9. Se você está empregado, quanto tempo depois de formado você conseguiu emprego?

- Antes de me formar, já tinha emprego garantido
- 1 mês depois
- Até 3 meses depois
- 6 meses depois
- 1 ano depois
- Other:

10. Você considera que a formação acadêmica que obteve ao longo do curso de Secretariado Executivo Trilíngue na UFV lhe auxiliou ou motivou a participar de intercâmbio? *

- Sim
- Não

11. Se sim, por meio de qual disciplina, ou em qual momento do curso? Ex.: Através da Disciplina de Inglês Empresarial/Quando houve apresentação de intercâmbios aos alunos no primeiro período do curso.

12. Você participou de algum programa de intercâmbio? *

- Sim
- Não (passe para a pergunta nº33 - Seção "Não participei de programa de intercâmbio")

Participei de programa de intercâmbio

As perguntas a seguir devem ser respondidas por pessoas que participaram de programas de intercâmbio.

13. Qual programa de intercâmbio você participou? Ex.: Trabalho remunerado; Estudo no exterior; Trabalho voluntário; Estágio; Au pair.

An empty rectangular text input field with a light gray border and a vertical scrollbar on the right side.

14. Por que você escolheu este programa? Ex.: por dominar o idioma; pelo país; pela oportunidade de estudo na área; etc.

An empty rectangular text input field with a light gray border and a vertical scrollbar on the right side.

15. Qual foi o país de destino?

- Estados Unidos
- Reino Unido
- Austrália
- África do Sul
- Canadá
- Nova Zelândia
- Alemanha
- Holanda
- França
- Espanha

- Argentina
- Colômbia
- Uruguai
- Chile
- Peru
- México
- Japão
- Other:

16. Qual o idioma falado no país de destino?

- Inglês
- Francês
- Espanhol
- Japonês
- Holandês
- Alemão
- Other:

17. Por que você escolheu este idioma? Ex.: por afinidade; por dificuldade; por ser importante para sua carreira; etc.



18. Qual foi a duração do programa?

- 1 mês
- 2 meses
- 3 meses
- 4 meses

- 5 meses
- 6 meses
- 1 ano
- Other:

19. Em que ano viajou?

- 2007
- 2008
- 2009
- 2010
- 2011
- 2012
- Other:

20. Qual período da faculdade estava cursando?

- Ainda não estava na faculdade
- 1º período
- 2º período
- 3º período
- 4º período
- 5º período
- 6º período
- 7º período
- 8º período
- Realizei intercâmbio após a graduação

21. Onde se hospedou?

- Hotel
- Casa/Apartamento (alugado por conta própria)
- Casa de família
- Residência estudantil

- Other:

22. Você morou com brasileiros?

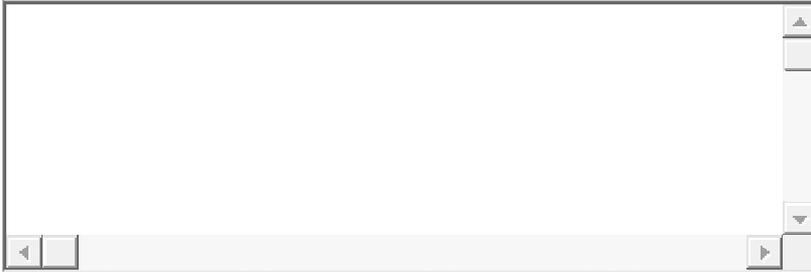
- Sim
- Não

23. Você morou com pessoas de outros países? Se sim, quais países?

24. Descreva quais foram os objetivos gerais da viagem. Ex.: estudos; emprego; estágio; turismo; etc.

25. Quais foram suas expectativas em relação ao intercâmbio? Ex.: aprender um novo idioma; vivência internacional; qualificação para o mercado; etc.

26. Quais pontos positivos e negativos você destaca sobre sua viagem? Ex.: em relação ao idioma; hábitos; clima; solidão; etc.

An empty rectangular text box with a thin black border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with standard arrow and track controls.

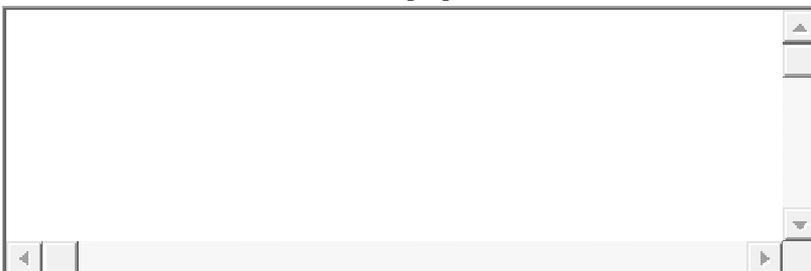
26. Quais foram os impactos desta experiência na sua vida pessoal? Ex.: aprendi a encarar os problemas sozinho; aprendi a ser mais flexível; etc.

An empty rectangular text box with a thin black border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with standard arrow and track controls.

27. O que você considera ter aprimorado em termos profissionais? Ex.: estou mais preparado para o mercado; desenvolvi habilidades exigidas no mercado de trabalho da minha área; fiz cursos na minha área; etc.

An empty rectangular text box with a thin black border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with standard arrow and track controls.

28. O intercâmbio foi satisfatório? Explique.

An empty rectangular text box with a thin black border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with standard arrow and track controls.

30. Qual o seu nível de fluência no idioma do país hospedeiro antes e depois do intercâmbio?

	Básico	Intermediário	Avançado	Fluente
Antes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Você considera que a participação no intercâmbio facilitou seu aprendizado em alguma disciplina na faculdade? Explique. Ex.: Sim, o intercâmbio facilitou meu aprendizado na Disciplina Comunicação Organizacional, já que muito dos conceito eu aprendi durante os cursos que realizei no exterior.

32. Você faria intercâmbio novamente?

- Sim
- Não

Participei de programa de intercâmbio e estou empregado no momento

As perguntas seguintes serão respondidas por pessoas que participaram de programa de intercâmbio e estão empregados no momento

33. Quais habilidades desenvolvidas durante o intercâmbio favoreceram sua entrada no mercado de trabalho?

- Comunicação
- Fluência em outro idioma
- Conhecimento cultural
- Flexibilidade
- Conhecimento técnico (desenvolvido em cursos no exterior)
- Other:

34. Você utiliza o idioma que aprendeu durante o intercâmbio no seu emprego atual?

- Sim
- Não

35. Com qual frequência você lida com pessoas de outros países no seu atual emprego?

Nunca Raramente Ocasionalmente Frequentemente Sempre

Nunca participei de programa de intercâmbio

As perguntas a seguir devem ser respondidas por pessoas que não realizaram intercâmbio

36. Qual o motivo por não ter participado de um programa de intercâmbio?

- Renda
- Atraso do curso
- Emprego
- Família
- Relacionamento Pessoal
- Interesse pessoal (não há interesse em programas de intercâmbio)
- Insegurança quanto à cultura
- Insegurança quanto ao idioma
- Other:

37. Você considera importante para a formação profissional a participação em programas de intercâmbio? Por quê?

38. Se você tivesse a oportunidade de realizar intercâmbio hoje, você o faria? Explique os motivos. (No caso de sim, explique a finalidade). Ex.: Sim, faria intercâmbio para curso MBA no exterior visto que é muito importante na minha área de atuação.

39. Com qual frequência você utiliza idiomas estrangeiros em seu trabalho ou na sua vida social (exceto estudos)?

	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frequentemente	Sempre
Vida social	<input type="radio"/>				
Rotina Profissional	<input type="radio"/>				

40. De acordo com a pergunta anterior, em quais ocasiões você utiliza outro idioma?

- Com amigos de outros países
- E-mails
- Reuniões
- Telefone
- Other:

9. REFERÊNCIAS

ABREU, Z. H. L. **A língua espanhola, o Mercosul e o Brasil**. Universidade Federal de Juiz de Fora. 2013.

ALMEIDA FILHO, J. C. P. de. **Português e espanhol nas relações de interface no Mercosul**. Em aberto. Brasília, ano 15, n. 68, out./dez. 1995.

ANDRADE, J. V. de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 7ª edição, Editora Ática, São Paulo: 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação**. Rio de Janeiro, 2011.

AZEVEDO, I.; COSTA, S. I. **Secretária um guia prático**. São Paulo. 10ª edição. Senac: 2006.

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. **O profissional de Secretariado executivo: Explanação das principais características que compõem o perfil**. Revista Expectativa Secretariado Executivo. Toledo, v.4, n. 4, 2005.

BORTOLOTTI, M. F. P. **O profissional e a gestão da sua carreira**. Revista Expectativa Secretariado Executivo. Toledo, v.2, n. 2, 2003.

BRANCHER, N; SANTOS, M. E. M. **O domínio das línguas estrangeiras e o profissional de Secretariado Executivo Bilíngue**. Secretariado Executivo em Revista. Passo Fundo, v. 3, 2007.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**. Pearson Prentice Hall, São Paulo, 2002.

CHRISTIANINI, A.L.F. et al. **A comunicação do profissional de Secretariado na busca do sucesso e da inovação**. Revista Eficiência. Florianópolis, ed. 4, 2013.

DUTRA, J.S.; HIPÓLITO, J.A.M.; SILVA, C.M. **Gestão de pessoas por competências: o caso de uma empresa do setor de telecomunicações.** Revista de Administração contemporânea. Curitiba, v. 4, n. 1, jan./abr. 2000.

ECHEVEST, S. et al. **Perfil do executivo no mercado globalizado.** Revista de Administração Contemporânea, Curitiba, v. 3, n. 2, maio/ago. 1999.

FENASSEC - Federação Nacional das Secretárias e Secretários. **Educação/Escolas.** Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br>>. Acessado em: Novembro de 2012.

FIGUEIREDO, F. J. Q de. **Relatos de experiências de aprendizagem de línguas em regime de imersão: o ponto de vista dos participantes do programa de intercâmbio CAPES/FIPSE.** In: Seminário de Línguas Estrangeiras, VII., 2019. Goiânia. (Anais). Goiânia: FUNAPE; UFG. Faculdade de Letras, 2010.

GARCIA, E.; D'ÉLIA, M. E. S.. **Secretária Executiva.** São Paulo: IOB, 2005.

GRION, L. S. ; PAZ, S. **Manual prático para secretárias, comissárias e modelos.** São Paulo: Érica, 1998

IANNI, O. **Teorias da globalização.** 11.edição, Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA ESTATÍSTICA. **Normas de apresentação tabular.** Rio de Janeiro, 1993. Disponível em: <<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/monografias/GEBIS%20-%20RJ/normastabular.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2013.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa.** 7ª Edição, São Paulo: Atlas, 2008.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 4ª Edição, São Paulo: Atlas, 2010.

MEDEIROS, J. B; HERNANDES, S. **Manual da Secretária.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Resumo técnico da educação superior de 2010.** Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/resumo_tecnico/resumo_tecnico_censo_educacao_superior_2010.pdf. Acessado em: Dezembro de 2012.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Portal Brasil.** Disponível em: < <http://www.mec.gov.br>>. Acessado em: Novembro de 2012.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Ciência sem Fronteiras.** Disponível em: <<http://www.cienciasemfronteiras.gov.br/web/csf/home>>. Acessado em: Novembro de 2012.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo de Estudos e Intercâmbio, orientações básicas.** Disponível em: http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_Estudos_e_Intercambio_Orientacoes_Basicas.pdf. Brasília: 2010. Acessado em: Outubro de 2012.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Segmentação do Turismo: Marcos Conceituais.** Disponível em: http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Marcos_Conceituais.pdf. Brasília: 2006. Acessado em: Novembro de 2012.

NASCIMENTO, A. F. et al. **Carreira e empregabilidade na área secretarial.** Revista Expectativa Secretariado Executivo. Toledo, v.4, n. 4, 2005.

PINTO, A. R. et. AL.. **Manual de normalização de trabalhos acadêmicos.** Viçosa, MG, 2011. 70 p. Disponível em: < <http://www.bbt.ufv.br/> > Acesso em: 12 abr. 2013.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G.. **Secretariado do escriba ao Webwriter.** 1ª Edição. Rio de Janeiro: Brasport: 2004.

SANTOS, M. E; SANTOS, M. E. M. **Qualificação Profissional e Aquisição da Língua Inglesa Através de Programas de Intercâmbio.** Secretariado Executivo em Revista. Passo Fundo, v.4, 2008.

SANTOS, M.P. **Importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: uma abordagem crítico-reflexiva.** Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, v.30, n.1, 2012.

SCARIOT, T.; DURANTE, D. G. **Comércio Internacional: uma perspectiva profissional ao secretário executivo.** Secretariado executivo em Revista. Passo Fundo, v.4, 2008.

SCHRAMM, W. **Notes on case studies of instructional media projects.** Working paper, the Academy for Educational Development. Washington, DC: 1971.

SEBBEN, A.. **Intercâmbio Cultural: Para entender e se apaixonar.** Porto Alegre: Artes e Ofícios: 2007.

SILVA, B. L. O. **A relação entre a participação em intercâmbios culturais em países de língua inglesa e a formação pessoal e profissional dos estudantes universitários que participaram desses programas.** Universidade Federal de Viçosa, Secretariado Executivo Trinlíngue. (Monografia). Viçosa, 2011

WADA, F.C. **A importância do profissional de secretariado executivo como intermediador na implementação do empowerment em uma organização.** Fazu em Revista. Uberaba, n.4, 2007.

WIND, J. **Towards a new marketing paradigm.** In: WINTER MARKETING EDUCATORS CONFERENCE (1998 : [S.l.]).Proceedings... [S.l.]: AMA, 1998.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA. **Curso de Graduação em Secretariado Executivo Trilíngue.** Disponível em: <http://www.secretariadoexecutivo.ufv.br/index.php?area=historico>. Acessado em: Novembro de 2012a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA. Pró-Reitoria de Ensino. **Catálogo de graduação: Secretariado Executivo Trilíngue.** 2012b.

ZEBRAL FILHO, S. T. B. **Globalização, desemprego e desigualdade: evidências, mitos e desafios do mercado de trabalho.** Brasília: CRUB, 1997.