

CAMILA BENEVENUTO FERREIRA

INTERCÂMBIO E CULTURA: FATORES QUE INCREMENTAM A
FORMAÇÃO DOS DISCENTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO
TRILÍNGUE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

MONOGRAFIA

Universidade Federal de Viçosa

Viçosa – MG

2014

CAMILA BENEVENUTO FERREIRA

Intercâmbio e Cultura: fatores que incrementam a formação dos discentes de
Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa

Viçosa - MG

2014



UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE LETRAS, LETRAS E ARTES

INTERCÂMBIO E CULTURA: FATORES QUE INCREMENTAM A
FORMAÇÃO DOS DISCENTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO
TRILÍNGUE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

Monografia apresentada ao Departamento de Letras da Universidade Federal de Viçosa, como exigência da disciplina SEC 499 – Monografia – e requisito para a conclusão do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, tendo como orientadora a Professora Christianne Benatti Rochebois.

Viçosa – MG

Brasil

A monografia intitulada

**Intercâmbio e Cultura: fatores que incrementam a formação dos discentes de
Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa**

Elaborada por

Camila Benevenuto Ferreira

Como requisito para obtenção do grau de bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa foi aprovada por todos os membros da Banca Examinadora.

Conceito **S**.

Data: __/__/__

Prof^ª. Christianne Benatti Rochebois (DLA-UFV)

Orientadora

Prof^ª. Ana Carolina Gonçalves Reis (DLA-UFV)

Examinadora

Prof^ª. Maria da Conceição Aparecida Pereira Zolnier (DLA-UFV)

Examinadora

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo geral identificar os benefícios para os alunos de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa (UFV) com a prática do intercâmbio. Para tanto, teve-se como objeto de estudo 14 estudantes que ingressaram no curso entre os anos de 2008 e 2011. Foi desenvolvida uma pesquisa de cunho descritivo no que diz respeito a conhecer as relações sociais dos sujeitos de pesquisa com o tema trabalhado. Quanto aos objetivos específicos, procurou-se identificar os países mais visitados, as principais diferenças culturais percebidas pelos intercambistas entre o Brasil e os países citados no estudo, e as motivações dos estudantes para ingressar em um programa de intercâmbio. Tratou-se de um estudo de caso, uma vez que foi uma pesquisa que analisou um fenômeno ocorrido em um grupo seletivo em uma determinada realidade. Quanto à natureza, teve-se uma pesquisa predominantemente qualitativa no que diz respeito a seu método de coleta de dados – questionário semiestruturado aplicado *online* aos estudantes – e análise das respostas adquiridas. Como referencial teórico foi abordada a prática do intercâmbio cultural e estudantil, o conceito de cultura e de intercultura, e a história do Secretariado Executivo como profissão e o curso da Universidade Federal de Viçosa. A partir dos resultados obtidos, constatou-se que o intercâmbio contribuiu para o crescimento pessoal dos estudantes, assim como para o desenvolvimento de suas habilidades no idioma estrangeiro e no lidar com as diferenças culturais – o que pode agregar valor para um futuro profissional. Espera-se, enfim, que esse trabalho contribua de maneira particular para novos estudos envolvendo a prática de intercâmbio dos estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV.

Palavras-chave: Intercâmbio cultural, Secretariado Executivo, Cultura.

ABSTRACT

This study aimed to identify the benefits entailed to Trilingual Executive Secretary students from the Federal University of Viçosa (UFV) who participated in exchange programs. For that, we had it as an object of study 14 students who enrolled in the course between the years of 2008 and 2011. It was a descriptive study regarding the social relations of the researched subjects and their behavior. As for specific goals we sought to identify the most visited countries, the major cultural differences perceived by exchange students between Brazil and the countries covered in the study, and the motivation that lead them to travel. This was also a case study, since it examined a phenomenon occurred in a selected group in a certain reality. As to its nature, it was a predominantly qualitative study when it related to its method of data collection - semi - structured questionnaire administered online to students - and analysis of the responses obtained. For theoretical framework it was discussed the practice of cultural and student exchange, the concept of culture and intercultural, and the history of the Executive Secretariat: both in the world and the creation of the course and its specifications at the Federal University of Viçosa. From the results obtained, it was found that the exchange program contributed to the student's personal growth as well as the development of their skills in a foreign language and their ability to deal with cultural differences – which also added value for a future career. Finally, it was hoped that this study could contribute innovatively to new studies involving the practice of exchange by the students of UFV Trilingual Executive Secretariat.

Key-words: Cultural exchange, Executive Secretariat, Culture.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, Celso e Maria Lúcia, e à minha irmã, Marcela, pelo apoio constante e amor incondicional.

Aos meus colegas de curso, pelo companheirismo durante esses 4 anos de graduação.

Às minhas companheiras de república, Ailly, Nádia, Dani e Echa, que tornaram minha vida em Viçosa muito mais divertida.

Aos professores do curso, pelos ensinamentos durante os últimos 4 anos.

Em especial à minha orientadora, Professora Doutora Christianne Rochebois, pela constante orientação e confiança em minhas capacidades.

Aos amigos de longa data e àqueles que Viçosa me proporcionou, pela amizade, carinho e companheirismo.

Muito obrigada!

LISTA DE SIGLAS

ABES – Associação Brasileira de Entidades de Secretárias

FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários

MCTI – Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

MEC – Ministério da Educação

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

UFV – Universidade Federal de Viçosa

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Finalidades ao participar de um intercâmbio.....	27
Figura 2 - Países visitados	30

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
1.1 Justificativa.....	10
2. OBJETIVOS.....	123
2.1 Intercâmbio Cultural	13
2.1.1 Intercâmbio estudantil	17
2.2 Discussão sobre os conceitos de cultura	19
2.2.1 O conceito de Intercultural	20
2.3 Secretariado Executivo	21
2.3.1 Ensino: o curso de Secretariado Executivo na UFV.....	22
4. METODOLOGIA.....	24
3.1 Natureza da Pesquisa	24
3.2 Objeto de Estudo.....	24
3.3 Instrumentos de coleta de dados	25
5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	26
4.1 Identificação dos benefícios do intercâmbio acarretados aos alunos	26
4.2 Identificação dos países mais visitados.....	29
4.3 Delimitação das principais diferenças culturais.....	31
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
7. REFERÊNCIAS.....	37
8. APÊNDICE.....	40

1. INTRODUÇÃO

Andrade (2002) considera o intercâmbio como um tipo de turismo externo, ou seja, um conjunto de atividades turísticas realizadas por cidadãos que viajam além do território do país de sua residência, onde consomem bens e serviços para atender às suas necessidades. Sebben (2007) acrescenta o relacionamento entre povos diferentes como parte da definição de intercâmbio.

Hoje, com a popularização dessa prática, agências de viagens disponibilizam uma variedade de programas, que atendem a diferentes públicos. Porém, a partir dos requisitos colocados por elas a respeito desses programas de intercâmbio, percebe-se que o seu foco está em estudantes.

Do mesmo modo que agências possibilitam a realização de um programa de intercâmbio, as universidades também o fazem por meio de programas de mobilidade acadêmica internacional. A Universidade Federal de Viçosa possui, atualmente, mais de 100 convênios vigentes com instituições em todo o mundo.

Esses programas despertam o interesse do aluno por outras culturas e possibilitam o desenvolvimento de outro idioma, competências que podem ser bastante úteis para o futuro profissional do intercambista.

Através dessas viagens, é possível conhecer melhor culturas diferentes, vivenciando-as no dia-a-dia. É também uma atividade que pode trazer benefícios profissionais para os intercambistas, pois aprimora sua capacidade de adaptação, tendo em vista que uma nova realidade é imposta a eles, e desenvolve habilidades linguísticas.

O profissional de secretariado executivo teve seu perfil modificado através dos anos, adaptando-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, há 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).

Aliando atividades culturais com a possibilidade de desenvolver habilidades relacionadas a determinadas competências profissionais, os estudantes do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa (UFV) têm se interessado cada vez mais em viajar para outros países.

Tendo em vista as mudanças no mercado de trabalho, o novo perfil do secretário executivo e a grande procura de intercâmbio cultural por alunos deste curso, o presente trabalho procurou responder o seguinte questionamento: “De que maneira a prática do intercâmbio e o contato com diferentes culturas colaboram para a formação acadêmica e profissional dos estudantes do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa?”. Essa investigação delimitou seu universo de pesquisa na UFV, tendo como objeto de estudo os estudantes do curso de Secretariado Executivo Trilíngue admitidos entre os anos de 2008 e 2011 que realizaram intercâmbio.

1.1 Justificativa

Com a globalização e as novas exigências do mercado de trabalho, os estudantes, que são futuros profissionais, passaram a buscar mais conhecimento e qualificação. Para tanto, é fundamental que as instituições de ensino compreendam a importância dessas novas exigências e que viabilizem essa percepção aos alunos.

O mercado de trabalho tem exigido tanto conhecimento técnico como habilidades tais como flexibilidade, facilidade em trabalhar em grupo, pro atividade e domínio de idiomas estrangeiros. A experiência internacional destaca-se por meio da realização de intercâmbios culturais. Nos últimos anos alguns autores, como Sebben (2007) e Andrade (2000) tem discutido esse tipo de exigência.

Tendo em vista que a UFV tem firmado parcerias com diversas universidades estrangeiras, e os estudantes de secretariado executivo trilíngue têm se interessado cada vez mais em aprimorar sua formação acadêmica por meio da realização de intercâmbios, principalmente através da universidade, este trabalho justifica-se na investigação dos benefícios pessoais, acadêmicos e profissionais adquiridos pelos alunos nessa experiência,

verificando se há aprimoramentos que vão além da área cultural e linguística. Além disso, pretendeu-se colaborar expandindo as informações bibliográficas acerca do intercâmbio cultural, para principalmente, os estudantes e profissionais da área de secretariado.

2. OBJETIVOS

O objetivo deste trabalho foi identificar um aprimoramento cultural adquirido na prática do intercâmbio para os alunos de secretariado executivo trilingue, sob o ponto de vista dos alunos das turmas de 2008 à 2011 que realizaram algum intercâmbio durante a graduação. Especificamente pretendeu-se:

- i. Identificar as principais motivações destes estudantes ao ingressarem em programas de intercâmbio;
- ii. Identificar os países mais visitados e os idiomas desenvolvidos pelos alunos;
- iii. Delimitar as principais diferenças culturais percebidas entre o Brasil e os países citados no estudo como maneira de aprimorar a capacidade adaptativa dos alunos;

3. REFERENCIAL TEÓRICO

O primeiro conceito a ser trabalhado neste tópico é o de intercâmbio, em âmbito geral e estudantil. Este último é o foco maior do trabalho, tendo em vista que a pesquisa busca identificar os benefícios do intercâmbio, e enfoca os estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV que participaram de algum programa de intercâmbio durante a graduação.

Como a pesquisa é limitada àqueles que fizeram intercâmbio, consideramos importante estudar e discutir os diferentes conceitos do termo *cultura*, tendo em vista que ao participar de um programa de intercâmbio o viajante precisa se relacionar com pessoas diferentes e um lugar desconhecido. Cada região possui suas próprias crenças e seus costumes e o intercambista deve desenvolver a habilidade de adaptação, procurando conhecer a cultura na qual está se inserindo, para que o mesmo aproveite melhor a sua estadia, além de adquirir mais conhecimento.

Além de conhecer novas culturas, o intercambista está levando consigo os seus costumes e crenças, de maneira a compartilhá-los com os habitantes do país que ele está visitando. Dessa forma, manifesta-se o fenômeno intercultural, tendo em vista a troca de experiências de vida inseridas em um contexto cultural específico.

Considerando-se o objeto de estudo e a relação que a profissão possui com a gestão internacional, faz-se necessário relatar o histórico da profissão e as especificações do curso na UFV.

3.1 Intercâmbio Cultural

Segundo o dicionário Aurélio, intercâmbio significa troca, permuta e/ou relações de comércio ou culturais entre nações temporariamente. Já Andrade (1998, p. 34) define o intercâmbio como:

Um tipo de turismo externo, uma vez que se pode classificar como um conjunto de atividades turísticas realizadas por cidadãos em que ultrapassam ou viajam além do território do país de sua residência em direção a um ou mais países receptivos, onde, temporariamente, consomem bens e serviços no atendimento de suas necessidades. (ANDRADE, 1998, p. 34)

Para Sebben (2007) o intercâmbio cultural é a interação entre povos diferentes, e intercambista é considerada toda pessoa que vive uma experiência intercultural independente do objetivo da viagem. Segundo a mesma autora, qualquer experiência internacional que permita o contato direto com outra cultura pode ser considerada intercâmbio cultural.

A definição de Andrade (1998) é complementada por Sebben (2007), quando a mesma acrescenta às atividades turísticas e o consumo de bens e serviços a interação entre povos e contato direto com outra cultura.

São diversos os tipos, e Sebben (2007), que é membro da *International Association for Cross-Cultural Psychology* e diretora da *Intercultural Training*, os classifica em:

a) *High School* – é o intercâmbio no qual o estudante é matriculado em um curso de segundo grau, podendo estudar por um ou dois semestres. É o mais procurado e frequentado por adolescentes de até 17 ou 18 anos. Países onde se encontra este tipo de intercâmbio cultural: Estados Unidos, Austrália, Nova Zelândia, Canadá, Áustria, França, Inglaterra, Itália, Argentina, Uruguai, Costa Rica, entre outros.

b) Cursos de Idiomas – podem ser realizados em diversos países, geralmente com duração mínima de 4 semanas. A hospedagem pode ser em casa de família, em escolas, universidades, ou até em hotéis e flats.

c) Cursos de Idiomas Conjugados – se refere ao estudo de duas línguas estrangeiras, sendo que primeiramente se estuda em um país diferente do nativo e depois se viaja para outro país no exterior, para o estudo da segunda língua.

d) Cursos de Idiomas e outra atividade – juntamente com o curso de uma determinada língua, pode ser realizado um curso rápido de moda, culinária, esportes, entre outros.

e) *Au-Pair* – programa de intercâmbio cultural realizado por moças entre 18 e 25 anos, no qual elas trabalham como uma espécie de babá por algumas horas diárias (de quatro a oito horas, dependendo do país). Neste caso a hospedagem se dá em casa de família e se recebe uma ajuda de custo pelo trabalho, além de moradia e comida. O *Au-Pair* pode ser realizado principalmente em países europeus, Estados Unidos e Canadá.

f) Estágios Remunerados – programa destinado a jovens universitários que querem ampliar o *know-how*¹ sob outra perspectiva cultural. Auxilia a experiência intercultural com a profissional.

g) Cursos Técnicos – são cursos voltados para estudantes recém-saídos do colegial e que buscam uma profissionalização. Estes cursos abordam as seguintes áreas: Secretariado, Turismo, Relações Públicas, Administração, Holetaria e outros.

h) Trabalho Voluntário – programa que oferece hospedagem em casa de família, com duração de seis meses a um ano, no qual o intercambista desenvolve um trabalho voluntário a sua escolha, podendo ser este desenvolvido em: asilos, orfanatos, escolas infantis, abrigos de refugiados, colônia naturalista, dentre outras opções. O objetivo é imersão na cultura local através do trabalho cooperativo. É indicado sobretudo, para adultos e oferece ajuda de custo.

Através dessas atividades, os intercambistas mergulham na cultura e na língua estrangeira, de modo a desenvolverem suas capacidades comunicativas, de convivência e aquelas relacionadas ao âmbito profissional.

De acordo com o Ministério do Turismo (2010), historicamente, as viagens de cunho educativo foram impulsionadas a partir do século XVIII.

Com a ampliação do capitalismo no início do século XIX, e do momento em que a Europa acelerou seu curso de desenvolvimento baseado na industrialização e na racionalização do trabalho, essas viagens que visavam o aprimoramento pessoal começaram a crescer e ficaram conhecidas como o *Grand Tour*.

Andrade (1998, p. 16) afirma que:

O *Grand Tour*, sob o imponente e respeitável rótulo de “viagem de estudo”, assumia o valor de um diploma que lhes conferia significativo status social, embora – na realidade – a programação se fundamentasse em grandes passeios de excelente qualidade e repletos de atrativos prazerosos (...). Os ingleses, importantes e ricos, consideravam detentos de cultura apenas quem tivesse sua educação ou formação profissional coroada por um *Grand Tour* através da Europa. (ANDRADE, 1998, p. 16)

¹ *Know how* é o conjunto de conhecimentos práticos (fórmulas secretas, informações, tecnologias, técnicas, procedimentos, etc) adquiridos por uma empresa ou um profissional, que traz para si vantagens competitivas.

O turismo, no fim do século XVII, era praticado, em sua maior parte, por filhos de nobres e da conhecida pequena nobreza. Porém, aos poucos, foi-se ampliando o número de participantes, de modo que, ao final do século XVIII, o *Grand Tour* já estava firmemente estabelecido para os filhos da classe média urbana, formada por burgueses.

À medida que o século XVIII terminava, o turismo se tornava cada vez menos uma prática exclusiva daqueles com alto poder aquisitivo, crescendo gradativamente o número de turistas viajando pelo Continente europeu, sendo que uma parte deles escolhia viagens mais curtas e menos custosas. (BRASIL, 2010).

Hoje, com o aparecimento de diversas associações especializadas em viagens educacionais e culturais no Brasil, a maioria dos intercâmbios é feita por estudantes dos Ensinos Médio e Superior que buscam aprimorar uma língua estrangeira, e os programas são desenvolvidos e oferecidos das mais diversas formas e por empresas cada vez mais especializadas.

Crescimento pessoal e vivência internacional são alguns resultados almejados por aqueles que optam por participar de um intercâmbio. O mercado de trabalho está cada vez mais exigente e os profissionais com experiência no exterior se destacam em relação a seus concorrentes, de acordo com alguns analistas de Recursos Humanos. Além disso, a vivência em outro país confere uma visão diferenciada sobre questões diversas, amplia o conhecimento, gera autoconfiança e maturidade, qualidades que tornam a pessoa mais atrativa para o futuro empregador.

Reforçando a ideia do valor agregado que o intercâmbio proporciona, o Ministério do Turismo (2010) coloca que as organizações públicas e privadas perceberam o valor e a importância de investir na capacitação de indivíduos para ampliar o seu capital intelectual, e o intercâmbio é um exemplo, sendo que as pessoas internacionalizadas e preparadas para lidar com a diversidade cultural têm mais chances, e conseqüentemente seus países acompanham essa classificação, se projetando e se mantendo mais competitivos.

3.1.1 Intercâmbio estudantil

As universidades são instituições de relevada importância para a sociedade. São organizações baseadas no saber, responsáveis pela educação superior. Educação, conforme salientado por Ferreira (1998, p.234), é o “processo de desenvolvimento da capacidade física, intelectual e moral do ser humano em geral, visando a sua melhor integração individual e social”.

A produção e disseminação do conhecimento na Universidade deve ser voltada para a educação com foco na formação profissional, de alta qualidade, em diversas áreas do conhecimento de modo que atenda as necessidades do setor produtivo da comunidade.

Assim, as instituições de ensino vêm firmando convênios com outras ao redor do mundo, para onde enviam seus alunos para que esses possam desenvolver os conhecimentos obtidos na instituição de origem em um local diferente, ganhando experiência no setor de sua formação, e ao mesmo tempo adaptando-se e desenvolvendo habilidades em outra cultura. Nas palavras de Vilela (1994, p. 16):

É função da universidade manter contato, intercambiar informações, receber estudantes e professores de outras universidades, encaminhar os seus estudantes e professores para outras universidades, manter-se constantemente aberta para o máximo de oxigenação de ideias e para o melhor procedimento democrático. (VILELA, 1994, p. 16)

Nos intercâmbios, os estudantes costumam se hospedar em residências estudantis e têm contato com outros estudantes tanto do país onde ele está quanto de outros.

Algumas universidades brasileiras proporcionam uma formação diferenciada, onde o intercâmbio incrementa a qualificação dos estudantes. Um exemplo é a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com o Programa Escala Estudantil no curso de Administração, que, segundo Pereira et al. [s.d.] “contribui para a formação dos acadêmicos participantes nos âmbitos acadêmico, profissional e pessoal.”.

Assim como a UFSC, a UFV também possui programas de intercâmbio para seus estudantes. Atualmente são mais de 100 convênios vigentes com instituições na Alemanha, na

Angola, no Canadá, no Chile, na China, na Colômbia, no Equador, na Escócia, na Espanha, nos Estados Unidos, na Finlândia, na França, na Holanda, na Hungria, na Inglaterra, na Itália, no Japão, no México, no Paraguai, no Peru, em Portugal, na Rússia e na Venezuela, englobando todas as áreas de conhecimento. Todas as informações necessárias estão contidas no site da Diretoria de Relações Internacionais e Interinstitucionais² da instituição.

De acordo com o Ministério do Turismo (2010), a mobilidade estudantil, juntamente com o processo de globalização, alcança uma magnitude alta principalmente pelos valores que a experiência e a competência intercultural oferecem, além de preparar os cidadãos e as instituições tanto para concorrer como para cooperar globalmente.

No Brasil, o Governo Federal criou, em julho de 2011, o programa Ciências Sem Fronteiras, o qual busca promover a consolidação, expansão e internacionalização da ciência e tecnologia, da inovação e da competitividade brasileira por meio do intercâmbio e da mobilidade estudantil. A iniciativa é fruto do esforço conjunto dos Ministérios da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) e do Ministério da Educação (MEC), por meio de suas respectivas instituições de fomento – CNPq e Capes –, e Secretarias de Ensino Superior e de Ensino Tecnológico do MEC³.

A participação de universitários em intercâmbios não acontece somente pela universidade. O estudante tem a opção de contratar uma agência de viagem e seguir os trâmites por ela exigidos. Dessa maneira, ele mesmo pode escolher desfrutar dessa experiência fora do ano letivo, viajando somente para imersão na língua-mãe do país de destino ou para trabalhar. Essa opção é bastante procurada já que, além de investir uma quantia menor, o estudante consegue sobreviver com o salário que receberá.

² <http://www.aip.ufv.br/?pagina=home#>. Acesso em 20 out. 2013.

³ <http://www.cienciasemfronteiras.gov.br/web/csf/o-programa>. Acesso em 25 out. 2013.

3.2 Discussão sobre os conceitos de cultura

A definição clássica de cultura vem de Tylor *apud* Chianca (2007), o qual coloca que é um conjunto complexo de conhecimentos, crenças, artes, moral, direitos, costumes, e qualquer outra capacidade ou hábitos adquiridos pelo homem vivendo em sociedade.

Cada país possui suas próprias culturas, que são influenciadas por diversos fatores. Elas são mutáveis e diferem-se de acordo com o contexto em que cada população está inserida.

A abrangência do termo cultura faz com que em cada área do conhecimento onde é estudada tenha um significado diferente atribuído. A seguir são conferidos os significados segundo as ciências sociais, a biologia, a filosofia e a antropologia⁴.

Nas ciências sociais, *cultura* é definida como um conjunto de ideias, comportamentos, símbolos e práticas sociais, passados de geração em geração através da vida em sociedade. Pode ser considerada a herança social da humanidade.

Já em biologia, *cultura* é uma criação especial de organismos para fins determinados.

Em filosofia, *cultura* é explicada como o conjunto de manifestações humanas que contrastam com a natureza. É uma atitude de interpretação pessoal e coerente da realidade, destinada a posições suscetíveis de valor íntimo, argumentação e aperfeiçoamento.

Na antropologia, a *cultura* procura alcançar ou representar o saber experiente de uma comunidade apreendido através da organização do seu espaço, na ocupação do seu tempo, na manutenção e defesa das suas formas de relação humana e conceitos médios, chegando a aquilo que podemos chamar da sua “alma cultural”, no sentido das normas de condutas, ideias estéticas e formas de apresentação.

A partir da conceituação de cultura em diversas áreas de conhecimento, verifica-se que a sua principal característica é o seu mecanismo adaptativo, a capacidade que os indivíduos têm de responder ao meio de acordo com a mudança de hábitos ou até mesmo com uma evolução biológica.

⁴ Conceitos disponíveis no site [HTTP://www.significados.com.br/cultura/](http://www.significados.com.br/cultura/). Acesso em 25 out. 2013.

Cultura é um conceito que está sempre em movimento, pois, com o passar do tempo, ele pode ser influenciado por novas maneiras de pensar inerentes ao desenvolvimento do ser humano.

3.2.1 O conceito de Intercultural

Segundo Costa e Lacerda (2007), o conceito de interculturalidade surgiu nos anos 70, na França, no contexto específico da migração, fruto da necessidade de interação dos filhos de imigrantes e conseqüentemente de adaptação dos métodos educacionais face a uma sociedade cada vez mais multicultural.

O interculturalismo é um fenômeno que não se limita a conhecer as várias culturas, mas que potencializa a interação cultural, ou seja, além de conhecer uma cultura diferente ao se inserir em uma nova realidade, o viajante compartilha com os moradores características da sua própria cultura.

O conceito de cooperação cultural imposto no âmbito da UNESCO anos atrás traçou o caminho para a ideia de enriquecimento mútuo das culturas, o pluralismo cultural e a necessidade de compreensão mútua de culturas e, finalmente, a comunicação intercultural. (CHIANCA, 2007).

Depestre *apud* Chianca (2007) afirma que a identidade cultural de um povo se manifesta igualmente nas relações de trocas recíprocas que um povo pode ter com outro, podendo acontecer tanto no plano regional como no plano internacional, em domínio da cultura.

Fleuri (2003) amplia o conceito de interculturalidade e o define como uma forma de superar as barreiras culturais que separam do “outro”, construindo uma predisposição para a leitura positiva, para uma multiplicidade cultural e social capaz de promover a reconstituição do próprio indivíduo.

A abordagem intercultural é uma questão central quando falamos de intercâmbios, uma vez que há uma interação entre idiomas e culturas: cada pessoa passa o conhecimento sobre si mesma e sobre seu povo para a outra assim como o recebe. É importante ressaltar que esse processo deve se dar sempre respeitando as culturas uns dos outros, pois o propósito é

agregar valor e aumentar a percepção quanto aos outros, tornando a experiência enriquecedora para todos.

3.3 Secretariado Executivo

Acredita-se que os escribas das civilizações antigas (Egípcia, Mesopotâmica, Judaica, Cristã) foram os primeiros secretários da história. Suas atividades caracterizavam-se no domínio da escrita, arquivamentos, redação de ordens e outros, colocados a serviço da administração real e sacerdotal (MARROU, 1990).

Entretanto, ao longo dos séculos, outras figuras aparecem para desenvolver essas funções. Na Idade Média, as atividades secretarias restringiam-se aos monges, copistas e arquivistas. Na Dinastia Macedônica, sob o comando de Alexandre Magno, havia homens de confiança incumbidos de registrar, por meio da escrita, os feitos do conquistador. O perfil dessas figuras era de assessores de Reis, Imperadores, filósofos e líderes, caracterizando a multiplicidade do conhecimento, as habilidades diversas e, em alguns casos, o domínio de outros idiomas.

No Brasil, a demanda dos cargos para o profissional de secretariado aumentou em meados de 1950, com a chegada das multinacionais. Contudo, o grande avanço e marco para a profissão não ocorreu até a década de 1970, quando as secretárias foram configuradas como membros ativos da gerência e participantes de programas de desenvolvimento.

Essas mudanças começaram a acontecer na década de 1960, quando iniciou-se o movimento da categoria por melhores condições de trabalho – surgiu o “Clube das Secretárias”. Em 1970, criou-se a 1ª associação da classe e sua atuação era focada em uma nova imagem e uma nova visão profissional.

Nessa mesma década, foram criadas a Associação das Secretárias do Rio de Janeiro, a Associação Brasileira de Entidades de Secretárias (ABES), e a Lei nº 6.556/78, a qual dispõe sobre a atividade dos Secretários.

A regulamentação na categoria “profissão” – Técnico em Secretariado e Secretariado Executivo – só viria pela criação da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, complementada pela Lei nº 9.261/96. Também foi aprovado o Código de Ética de Secretária Brasileira em 7 de julho de 1989 e criada a Federação Nacional das Secretárias e Secretários – FENASSEC.

Uma vez reconhecida a profissão perante a Lei, as atribuições dos secretários executivos são:

I – planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II – assistência e assessoramento direto a executivos; III – coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV – redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V – interpretação e sintetização de textos e documentos; VI – taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII – versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII – registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas; IX – orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia; X – conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1996)

Para o presente trabalho, destacam-se os itens IV e VI, referentes a importância do desenvolvimento de um idioma estrangeiro para o profissional de secretariado.

3.3.1 Ensino: curso de Secretariado Executivo na UFV

De acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais instituídas pelo Ministério da Educação e Cultura – MEC –, a formação do profissional de Secretariado Executivo deve ocorrer conforme indicado no Art. 5º:

I – Conteúdos básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;

II – Conteúdos específicos: estudos de técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional;

III – Conteúdos teórico-práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos. (BRASIL, 2004).

Na UFV, o curso iniciou-se em 1991, como uma habilitação do curso de Letras – Secretário Executivo Português-Inglês – Secretário Executivo Português-Francês. Em 1998 foi aprovada a transformação da habilitação para o curso de Secretariado Executivo Trilíngue – Português, Francês, Inglês. O curso foi reconhecido pelo MEC em 2003. Até o ano de 2007, o catálogo de graduação do curso contemplava as línguas portuguesa, inglesa e francesa. A partir de 2008, devido às exigências do MEC para permanecer com a nomenclatura trilíngue, foi acrescentada a língua espanhola, além de outras mudanças no quadro de disciplinas do curso, com a criação de matérias específicas para esse campo de atuação.

O Catálogo de Graduação utilizado atualmente é o aprovado em 2008. As disciplinas obrigatórias exigem 2.745 horas/aula, as disciplinas optativas 240 horas/aula e o estágio supervisionado 480 horas, totalizando 2.985 horas. O prazo mínimo para conclusão do curso são três anos e meio e o prazo máximo são sete anos. O currículo do curso abrange disciplinas das áreas de administração, psicologia, direito, economia, sociologia e arquivística, além das específicas para o cargo e as relativas às línguas estrangeiras.

Como consta no Projeto Pedagógico do curso, além da diversidade de disciplinas, para melhor consolidação de sua formação e, mais tarde, inserção no mercado de trabalho, o curso de Secretariado Executivo da UFV possibilita que os alunos exerçam várias atividades, como: estágios extracurriculares, desenvolvidos em vários órgãos administrativos da universidade e nas pequenas e médias empresas da cidade de Viçosa; participação em organização de eventos; monitorias em línguas estrangeiras; projetos de pesquisa e extensão; atuação na empresa júnior do curso – SEC Jr. Consultoria – e no Centro Acadêmico – CASEC –; e participação em intercâmbios proporcionados pela universidade por meio de convênios internacionais.

4. METODOLOGIA

4.1 Natureza da Pesquisa

Este estudo possui caráter descritivo, e de acordo com Gil (2007, p.42), “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno”. A caracterização desse estudo como descritivo se dá a partir

Esta pesquisa caracterizou-se também como um estudo de caso, que, Yin (2003, p.32) define como “uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

A classificação da pesquisa como um estudo de caso se dá pela análise de um grupo seletivo de estudantes do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV, que, durante a graduação teve a oportunidade de viver em outro país e contar suas experiências.

A análise dos relatos, coletados a partir das respostas dos questionários, foi feita a partir de métodos descritivos, com foco nas experiências dos estudantes em âmbitos social, cultural e acadêmico – primordiais para se alcançar os objetivos propostos por este estudo.

4.2 Objeto de Estudo

O objeto de estudo dessa pesquisa foram alunos do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV, ingressantes entre os anos de 2008 e 2011, que participaram de algum intercâmbio durante a graduação.

4.3 Instrumentos de coleta de dados

Foram utilizados questionários semi-estruturados, que são a junção de questões de múltipla escolha e discursivas. Minayo (2004, p. 108) considera que o questionário semi-estruturado “combina perguntas fechadas (ou estruturadas) e abertas, onde o entrevistado tem a possibilidade de discorrer o tema proposto, sem respostas ou condições prefixadas pelo pesquisador”.

Os estudantes tiveram um prazo de duas semanas para responder o questionário, que foi disponibilizado na rede social *Facebook* no dia 14 de novembro de 2013 e finalizado no dia 1º de dezembro de 2013, por meio da ferramenta *Google Docs*⁵. A identidade dos respondentes foi mantida em anonimato, e foram obtidas 14 respostas.

Dessa forma, a coleta de dados pode ser classificada como qualitativa. O questionário é “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” (MARCONI & LAKATOS, 2010, p.). Esses mesmos autores ainda acrescentam que o questionário é um bom instrumento, pois pode atingir um grande número de pessoas simultaneamente e obter respostas mais rápidas e precisas.

⁵ *Google Docs* é um processador de textos, planilhas e apresentações gratuito, baseado na *web*. A ferramenta permite que seus usuários criem e editem documentos *online* ao mesmo tempo, colaborando em tempo real com outros usuários. (<http://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/google-docs.html>. Acesso em 29 jan. 2014)

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Nesta seção apresentaremos a análise e os resultados obtidos a partir da aplicação dos questionários.

Esta análise teve por finalidade responder os objetivos deste estudo: 1) Identificar os benefícios do intercâmbio para os alunos de Secretariado, 2) Identificar os países mais visitados e 3) Delimitar as principais diferenças culturais.

Gil (1999) aponta que a análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação.

Dessa forma, tem-se a seguir as análises das respostas do estudo.

5.1 Identificação dos benefícios do intercâmbio para os alunos de Secretariado

Este tópico foi separado em duas partes: a primeira teve foco em mostrar o propósito dos alunos ao optarem por realizar um intercâmbio, ou seja, suas motivações; já a segunda parte trouxe os resultados reais após a vivência internacional dos respondentes.

Tomando por base Andrade (1998), o qual afirma que as características básicas do turismo cultural não se expressam pela viagem em si, mas por suas motivações, cujos alicerces se situam na disposição e no esforço de conhecer, pesquisar e analisar dados, obras ou fatos, em suas variadas manifestações, a questão base para responder a primeira parte do tópico foi “Qual a sua finalidade ao participar de um intercâmbio?” (Apêndice 1, p. 41). Era uma pergunta que contava com caixas de seleção, as quais os respondentes poderiam escolher de acordo com os seus propósitos ao ingressar em um programa de intercâmbio. Além de respostas pré-determinadas pela pesquisadora, havia também uma caixa de seleção marcada como “Outros” para os estudantes adicionarem outra finalidade caso necessário.

De acordo com as respostas, aprofundar os conhecimentos no idioma contou com maior número de respostas, totalizando 12 alunos, o que representa 85% do total (14 respondentes); em seguida teve-se conhecer uma nova cultura, com 11 alunos (78%), com 7 alunos (50%) veio o estudo em Universidade, com 5 alunos (35%) iniciar um Curso de Idiomas e, finalizando com 4 alunos (28%), Trabalho. Nenhum respondente adicionou outra finalidade.

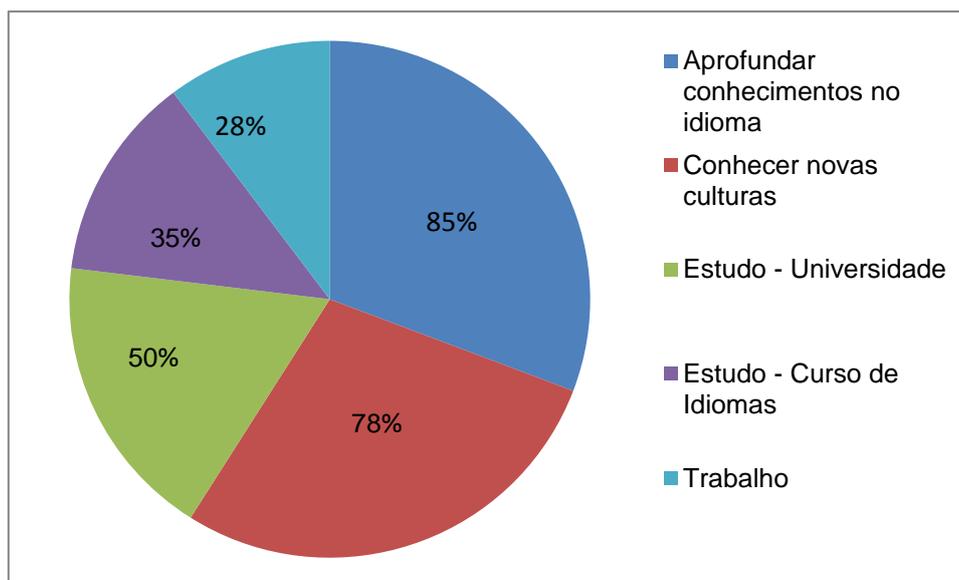


Figura 1 - Finalidades ao participar de um intercâmbio. Fonte: Dados da pesquisa

Levando em consideração que as caixas de seleção possibilitam a escolha de mais de uma opção, o somatório das respostas não totaliza 100%. Dessa forma, para fazer um levantamento quantitativo considerou-se cada opção com o total de 100% e, de acordo com o número de respondentes, chegou-se a um resultado.

Para a segunda parte do tópico, que aborda os resultados reais proporcionados pelo intercâmbio, teve-se a seguinte questão: “As suas expectativas em relação ao intercâmbio foram atendidas? Justifique” (Apêndice 1, p.42). Foi uma questão discursiva, dando espaço aos respondentes para compartilharem suas experiências mais amplamente, apontando os resultados obtidos.

As respostas foram bastante variadas. De maneira geral, todos os estudantes tiveram suas expectativas atendidas, seja por completo ou em partes. Aqueles que tiveram

suas expectativas atendidas por completo reafirmaram em sua resposta suas finalidades pré-embarque – aprofundar os conhecimentos no idioma e conhecer novas culturas, a exemplo:

“Sim. Foi muito mais fácil praticar o idioma, já que o contato com a língua portuguesa foi diminuto.” Respondente 1.

“Sim, eu esperava conhecer novas culturas e adquirir experiência de morar em outro país e fluência em outro idioma”. Respondente 6.

“Sim, pois aprimorei o meu espanhol, conheci várias culturas (além da colombiana, também a chinesa e a mexicana por meio de outros intercambistas) e, de certa forma, testei minha capacidade de adaptar-me às diferenças”. Respondente 8.

Aqueles que fizeram ressalvas quanto a atingir as suas expectativas colocaram o tempo de permanência como fator que influenciou sua resposta, a exemplo do Respondente 12, que afirmou: *“Sim, em partes. Atingi o objetivo que esperava, mas não em 100%. Para ter uma maior desenvoltura na língua e conhecer mais a fundo a cultura, entender a forma de agir e pensar das pessoas do lugar pra onde você vai requer mais tempo. Os quatro meses que fiquei não foram suficientes para isso, mas já foi uma experiência espetacular.”*

A partir das respostas obtidas, percebe-se que todos os respondentes tiveram suas expectativas atendidas, mesmo que não completamente, e o tempo de permanência é um fator a ser considerado. Assim, o questionário também contava com uma questão a respeito do tempo de intercâmbio, em meses. As respostas variavam entre 4 meses e 21 meses. Como já citado acima, o Respondente 12 permaneceu apenas 4 meses, o que julgou não ser suficiente para se aprofundar na cultura do país para o qual viajou.

Um dos propósitos desse estudo era analisar os benefícios do intercâmbio em uma perspectiva de trabalho, e as respostas foram obtidas a partir da seguinte questão: “Você acredita que a experiência internacional pode trazer mais oportunidades no seu campo de trabalho? Justifique” (Apêndice 1, p. 43). Dos 14 respondentes apenas 1 não acredita que o intercâmbio é um fator diferencial na hora de uma entrevista de emprego: *“Não vejo tanta diferença. Tendo pessoas de outras áreas para concorrer conosco, o Brasil, ao ter aberto as possibilidades de viajar para o exterior, e as universidades ao apoiar seus alunos para a*

realização de intercâmbio, tornou essa experiência em algo comum. Já não conta como um diferencial tão forte assim. Conversei com pessoas dos últimos processos seletivos que tenho tentado e a maioria delas tem uma experiência internacional. Na minha concepção, uma experiência no exterior pode ser realmente importante quando a empresa exige isso. Nas minhas últimas tentativas de estágio/emprego, a experiência na área de candidatura era mais importante que um intercâmbio.” (Respondente 12). A resposta foi baseada em conversas com outros profissionais e participação em diversos processos seletivos, nos quais a experiência no campo de atuação é mais valorizado, além do mais, o entrevistado ainda citou que hoje em dia o intercâmbio não é mais um diferencial, pois muitas pessoas podem realizá-lo, tornando-o comum.

Já os outros 13 estudantes responderam que acreditam no diferencial do intercâmbio, porque proporciona maturidade, capacidade de adaptação em um idioma e em uma cultura diferente, características valorizadas no campo profissional.

5.2 Identificação dos países mais visitados

Quando questionados sobre o país que escolheram para o intercâmbio, 50% escolheram a Colômbia. Já 35,7% de estudantes foram para os Estados Unidos. Apenas 14,2% se destinaram à Irlanda e, ainda, com 7%, houve viagens para o México, para o Canadá e para a Argentina.

Novamente, nessa questão não há um total de 100%, pois foi uma questão discursiva, e alguns alunos tiveram a oportunidade de conhecer mais de um país.

Falando em número de alunos, dos 14, 7 foram para a Colômbia, 5 para os Estados Unidos, 2 para a Irlanda, 1 para o México, 1 para o Canadá e 1 para a Argentina.

O gráfico abaixo facilita a visualização da porcentagem de alunos e os países que cada um escolheu.

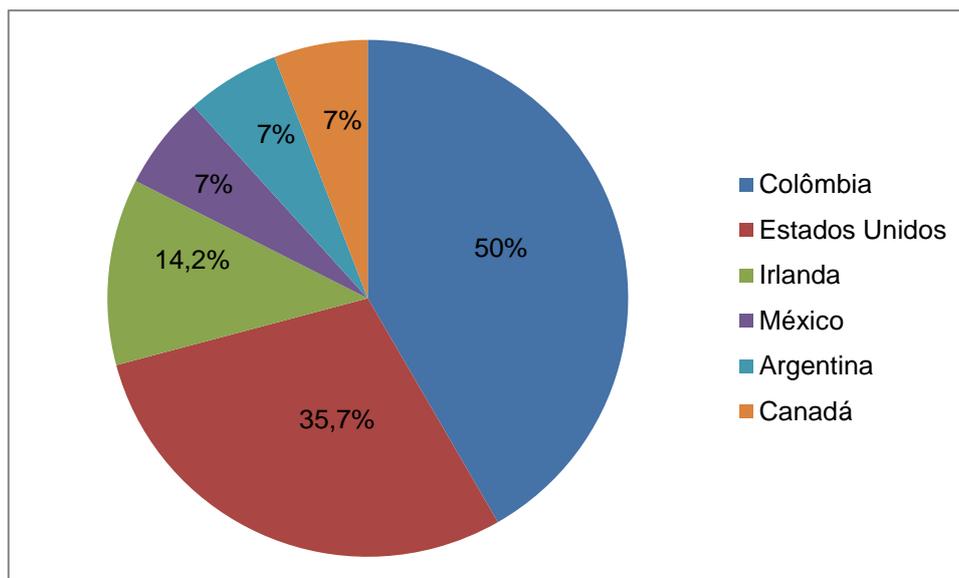


Figura 2 - Países visitados. Fonte: Dados da pesquisa

Os estudantes que escolheram a Colômbia realizaram o intercâmbio por meio do convênio da UFV com a *Universidad de Caldas*⁶. Um dos fatores para a escolha desse intercâmbio é a facilidade para os alunos de Secretariado Executivo, pois a seleção é realizada a partir do currículo do candidato juntamente com o seu histórico escolar e Coeficiente de Rendimento Acumulado de acordo com uma tabela pré-estabelecida. E, como os alunos desse curso estão sempre em busca de atividades para agregar valor ao seu currículo, a exemplo da valorização de atividades extracurriculares, além de possuir na Matriz Curricular disciplinas de Língua Espanhola e possuírem um dos coeficientes mais altos da UFV.

Os que realizaram o intercâmbio para os Estados Unidos o fizeram por meio do convênio da UFV com a *University of West Florida*⁷ e agências de intercâmbio True Experience e IE.

Para a Irlanda, os estudantes escolheram um pacote oferecido pela agência de intercâmbio Egali.

⁶ https://www2.dti.ufv.br/noticia/files/anexos/phpbEXgDZ_10217.pdf . Acesso em 30 nov. 2013

⁷ https://www2.dti.ufv.br/ccs_noticias/files/anexos/php8N5COM_18180.pdf . Acesso em 30 nov. 2013

O estudante que foi para o México realizou seu intercâmbio por intermédio da UFV.

Para o Canadá, a instituição escolhida pelo estudante para realizar seu intercâmbio foi a *Mitacs Globalink*.

O último país citado foi a Argentina, e o estudante explicou em sua resposta que o realizou em uma escola, mas não citou o nome da mesma nem se foi escolhida a partir de indicação de alguma agência.

5.3 Delimitação das principais diferenças culturais

A proposta dessa questão foi analisar as percepções dos estudantes quanto à cultura do país para o qual viajaram. E como foi o processo de adaptação nesse período. Para a análise foram elaboradas duas questões, respondidas pelos estudantes: “Como foi o seu processo de adaptação em outro país?” (Apêndice 1, p. 42) e “Quais foram as principais diferenças culturais que você notou entre o Brasil e o país que você visitou? Cite ao menos 3.” (Apêndice 1, p. 42).

Em relação ao processo de adaptação, cada aluno teve seus desafios. Alguns se adaptaram rapidamente, atribuindo isso ou à sua personalidade mais expansiva e aberta a novas experiências ou por já saber que seria uma cultura diferente e se preparar previamente para possíveis problemas iniciais. Os que sentiram maior dificuldade durante o processo, atribuíram a isso alguns fatores, como: o clima – a altitude influenciou bastante e alguns não estavam preparados para o frio que enfrentaram; o sotaque dos residentes locais, o que dificultou a comunicação no início; e a alimentação. Seguem algumas respostas coletadas:

“Relativamente rápido, já que eu já esperava ter que lidar com diferenças culturais, de comportamento, de valores, de alimentação.” Respondente 1.

“Não tive muitas dificuldades, o processo foi fácil, mas sempre tive contato com outros brasileiros, isso ajudou muito.” Respondente 4.

“Foi difícil, principalmente para entender as pessoas. Quando cheguei lá, achei que não sabia nada de inglês, mas depois os nossos ouvidos vão se adaptando ao sotaque.” Respondente 10.

“No início foi difícil, principalmente em relação a comida. Na primeira semana emagreci 5kg. Mas com o tempo fui me adaptando.” Respondente 13.

Esse processo adaptativo pode ser transportado para a esfera profissional, imaginando a empresa como o novo ambiente no qual seremos inseridos e a maneira como lidamos influenciará o desenvolvimento do nosso trabalho, e conseqüentemente, a qualidade dele.

O contato com os residentes locais causou impacto nos estudantes que viajaram para a Colômbia e para os Estados Unidos. Nesse ponto é importante fazer uma distinção entre os países para os quais os estudantes foram, pois é um fator que influenciou as respostas.

Em relação ao primeiro contato, o Respondente 14 descreveu a Colômbia como *“um país muito acolhedor e atencioso com os estrangeiros”*, facilitando a adaptação. Nos Estados Unidos as respostas também foram positivas quanto a receber estrangeiros, legitimado pelo Respondente 5 em *“as pessoas foram muito legais comigo”*. Esse contato inicial foi o primeiro passo para o início do fenômeno da interculturalidade, trazido por Fleuri (2003) como uma forma de superar as barreiras culturais que separam o “outro”, uma predisposição para a leitura positiva, para uma multiplicidade cultural e social capaz de promover a reconstituição do próprio indivíduo.

Estendendo a análise para as principais diferenças culturais entre o Brasil e os países visitados pelos estudantes, novamente separamos por países para que se possa ter uma visão distinta das culturas apresentadas através das respostas dadas.

Os estudantes que foram para a Colômbia encontraram diferenças tanto na personalidade dos colombianos como em seu estilo de vida em relação aos brasileiros. Para 86% dos respondentes, os colombianos podem ser caracterizados como pessoas educadas, gentis e simpáticas. Porém, 14% os caracterizaram como fofos e chatos. Ao comparar

com os brasileiros, eles foram considerados mais patriotas e mais envolvidos na política do país, de acordo com o Respondente 9 em *“São muito patriotas, mais do que nós”*.

Outra grande diferença citada foi a alimentação, mas não foram dados detalhes acerca dessa diferença.

Os costumes colombianos também causaram certa surpresa, e o exemplo citado em duas respostas foi que é considerado rude recusar comida quando lhe é oferecida. Essa afirmação é um exemplo de uma característica cultural, que segundo Tylor *apud* Chianca (2007) é um conjunto complexo de conhecimentos, crenças, moral, costumes, e qualquer outra capacidade ou hábitos adquiridos pelo homem vivendo em sociedade.

Diferentemente da Colômbia, os alunos que foram para os Estados Unidos focaram mais nos costumes e no estilo de vida dos americanos do que na personalidade dos mesmos – apesar de também ter sido comentada.

Foi apontado pelo Respondente 3 que nos Estados Unidos tanto a segurança como a organização são mais presentes que no Brasil.

Em relação aos costumes, assim como na Colômbia, a diferença nos hábitos alimentares entre Brasil e Estados Unidos foi unânime.

Em relação à personalidade dos americanos, o Respondente 7 os descreveu como: *“pessoas mais educadas e têm respeito, são mais honestas.(...) As pessoas são mais francas e diretas ao assunto.”*. Outra característica apontada nas respostas foi a religião, trazida pelo Respondente 11. Apesar de não ter detalhes, também foi citado o relacionamento entre as famílias americanas como uma diferença cultural em relação ao Brasil.

A análise da Irlanda, do México, da Argentina e do Canadá foi feita tendo por base a resposta de apenas uma ou duas pessoas, dessa maneira a visão da mesma a respeito dessas culturas que será mostrada.

Como as três principais diferenças notadas entre o México e o Brasil foram citadas pelo Respondente 1 *“Os horários para comer, a preferência que se dá às mulheres em quase tudo, a comida típica”*. Pode-se inferir que os mexicanos não partilham do horário

brasileiro para se alimentar mesmo essa diferença não sendo mais bem explicada, além de que o respondente acredita que no Brasil a preferência é concedida aos homens, e os pratos típicos do México são diferentes dos do Brasil.

Na Irlanda, as diferenças citadas se firmam no estilo de vida que o país proporciona e na personalidade das pessoas. Lá, a qualidade de vida é de padrão elevado, sendo que o país se manteve em 7º lugar no Ranking do Índice de Desenvolvimento Humano em 2013⁸. Em relação aos irlandeses, o Respondente 10 os descreveu da seguinte maneira: “*educação: é um país em que a gentileza ainda não é para poucos; confiança: eles nunca vão achar que você pode roubar ou enganar, eles confiam nas pessoas*”. A partir da percepção do respondente a respeito dos irlandeses, vimos uma crítica ao “jeitinho brasileiro”.

As diferenças culturais apresentadas entre a Argentina e o Brasil foram limitadas à visão sobre os argentinos. O Respondente 7 os descrevem como “*muito distantes. O país está em crise, as pessoas desesperadas, acabam tornando-se desonestas com turistas*”. E completa “*Esperava mais por ser um país latino, me decepcionei.*”. A partir dessa visão, percebe-se que o respondente acreditava que por a Argentina ser um país latino como o Brasil, seria semelhante.

O último país contabilizado na pesquisa foi o Canadá e as diferenças notadas pelo estudante que esteve lá são em relação às pessoas, descritas pelo Respondente 9 como segue: “*Respeito às leis e disciplina; Preservação do seu espaço e do espaço do outro*”. Assim como em quase todos os outros países citados na pesquisa, a culinária local também é uma diferença cultural.

⁸ <http://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/erratas/2013/03/14/uol-noticias-irlanda-se-manteve-em-7-lugar-no-ranking-do-idh.htm> Acesso em 15 jan. 2014.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os temas intercâmbio cultural e estudantil são pouco abordados por autores da área do turismo, o que faz com que a bibliografia sobre estes assuntos seja escassa.

Dentre os principais resultados obtidos com a pesquisa, observou-se que a realização de intercâmbios durante a graduação é vista como uma forma de crescimento pessoal e agrega valores para um futuro profissional.

Além do mais, no mercado atual o aprendizado de um ou mais idiomas estrangeiros é um fator essencial para ingressar em multinacionais – uma das possibilidades de carreira para o profissional de secretariado executivo.

A vivência em culturas diferentes proporciona uma visão de mundo mais rica e diferenciada, o que acarreta na formação de não somente melhores futuros profissionais, mas também melhores cidadãos. O fenômeno do interculturalismo, pois, potencializa a interação cultural, manifestada na adaptação dos sujeitos em um mundo cada vez mais multicultural. Essa interação é manifestada nos idiomas, na troca de costumes e nas pessoas, como observado na análise das principais diferenças observadas pelos turistas entre o Brasil e os países visitados.

Assim, essa pesquisa teve intenção de abordar as viagens de intercâmbio como um instrumento de formação de cidadãos, pois os turistas tiveram a oportunidade de aprender sobre um povo diferente, seus hábitos e costumes, ou seja, a sua cultura.

É importante ressaltar que dependendo de como o estudante deseja trilhar sua carreira profissional, o mesmo poderá precisar conhecer diferentes culturas e estar a par de eventos mundiais, dessa maneira o intercâmbio serve como um incentivo para manter-se informado sobre outros países uma vez que a vivência fora do Brasil o colocou numa posição de adaptação e busca por conhecimentos acerca de outra realidade.

Sugerimos que sejam realizadas outras pesquisas na área, pois o segmento do intercâmbio atrelado à cultura é um nicho a ser explorado.

7. REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Marcos Abreu Leitão de. Uma Geração em debate: Beats ou Beatniks?. **História Agora – A Revista de História do Tempo Presente**. n. 1, mar. 2007. Disponível em: <http://www.historiagora.com/dmdocuments/Geracao_Beat.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2013.
- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. Editora Ática, São Paulo: 1998.
- ASSOCIAÇÃO dos mochileiros e aventureiros do Brasil. 2010. Disponível em: <<http://inema.com.br/mat/idmat031819.htm>>. Acesso em: 25 fev. 2013.
- BRASIL. Conselho Nacional de Educação. **Parecer nº CES/CNE 0102**, de 11 de março de 2004. **Diretrizes Curriculares nacionais ao curso de Secretariado Executivo**.
- BRASIL. **Lei nº 7.377**, de 30 de setembro de 1985. **Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário**.
- BRASIL, Ministério do Turismo. **Turismo de estudos e intercâmbio: orientações básicas**. 2. Ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2010.
- CHIANCA, Rosalina Maria Sales. **L'interculturel: découverte de soi-même et del'autre**. João Pessoa: Idéia, 2007.
- COSTA, João Paulo Oliveira e; LACERDA, Teresa. **A Interculturalidade na Expansão Portuguesa**. Lisboa: ACIME, 2007.
- FERREIRA, A.B. de H. **Novo dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro, J.E.M.M. Editores: 1988.
- FLEURI, R. A. **Intercultura e educação**. Revista Brasileira de Educação, nº 23, pp.16-35, 2003.
- GARCIA, E.; D'ÉLIA, M. E. S.. **Secretária Executiva**. São Paulo: IOB, 2005.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2007.
- INTERC@MBIO. **O que é intercâmbio?** Disponível em <<http://www.intercambio.com.br/blog/index.php/o-que-e-intercambio-para-voce/>>. Acesso em: 29 jan. 2014.
- HAIR, Joseph F. Jr. *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Bookman, 2005.
- MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARROU, Henri-Irenee. **História da educação na antigüidade**. 5. ed. Tradução de Mário Leonidas Casanova. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária Ltda., 1990. 639 p. Título original: Histoire de l'éducation dans l'Antiquité. In: MARCHELLI, Paulo Sérgio; SABINO, Rosimeri Ferraz. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. **Cadernos Ebape BR**, Rio de Janeiro, RJ, v.7, n.4, p.607-621, Dez. 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8 ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

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

OLIVEIRA RAMOS, Tânia Regina. Narrativas de si: lugares da memória. **Desenredo - Revista do Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade de Passo Fundo**, Passo Fundo, v. 4, n. 2, p. 155-165, jul./dez. 2008.

PEREIRA, Maurício Fernandes; DALMAU, Marcos Baptista Lopez; COSTA, Alexandre Marino; SIQUEIRA, André Luiz de; BENETTI, Kelly Cristina. **A Participação em Programas de Intercâmbio como Alternativa Complementar de Formação: Contribuições do Programa Escala ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina**. [s.d.]

PESTANA, Maria Helena; GAGEIRO, João Nunes. **Análise de dados para ciências sociais**. Lisboa-PT: Sílabo, 2005.

PESTANA, Maria Helena; GAGEIRO, João Nunes. **Análise de Dados para Ciências Sociais: a complementaridade do SPSS**. 2. ed. Lisboa: Silabo, 2000.

RUBIM, Antonio Albino Canelas; PITOMBO, Mariella; RUBIM, Iuri Oliveira. **Políticas e Redes de Intercâmbio e Cooperação em Cultura no Âmbito Ibero-Americano**. In: CONVÊNIO ANDRÉS BELLO. Siete Cátedras para la Integración. Bogotá, CAB, p. 129-170, 2005.

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

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA. Pró-Reitoria de Ensino: Catálogo de Graduação - 2008. Viçosa: Editora UFV, 2008. p.356. Catalogo do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Viçosa - MG: Disponível em: <<http://www.ufv.br/pre/files/fra/catalogo/c2008.html>>. Acesso em: 13 jul. 2013.

VILELA, Edson. In: **O diálogo e a cooperação entre as Universidades do MERCOSUL**. Itajaí: UNIVALI, 1994, p. 16.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso**: planejamento e métodos. 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

8. APÊNDICE

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

"Intercâmbio e Cultura: fatores que incrementam a formação acadêmica dos discentes de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa

Olá, colegas. Estou no 8º período do curso e este é o questionário da minha monografia, que tem por finalidade investigar se a prática do intercâmbio traz benefícios aos alunos do nosso curso e se sim, quais são. Os sujeitos de pesquisa são os ingressantes entre os anos de 2008 e 2011. É rápido e fácil, e agradeço aos que puderem respondê-lo.

*Obrigatório

Ano de ingresso *

- 2008
- 2009
- 2010
- 2011

Sexo *

- Feminino
- Masculino

Período de intercâmbio *

Em meses (ex: 6 meses)

País visitado *

Idioma desenvolvido *

Para você, a nomenclatura "trilíngue" do curso é um fator que desperta maior interesse nos estudantes na decisão de ingressar em um intercâmbio? Justifique. *

Qual a sua finalidade ao participar de um intercâmbio? *

- Aprofundar conhecimentos em um idioma
- Conhecer novas culturas
- Estudo - Curso de Idiomas
- Estudo - Universidade
- Trabalho
- Outro:

Através de qual instituição você realizou seu intercâmbio? *

ex: Convênio UFV - UWF, Agência de intercâmbio True Experience.

Por qual meio de comunicação você recebeu a divulgação da informação sobre o intercâmbio do qual participou? *

- Email
- Redes sociais
- Site da UFV
- Outro:

Como foi o seu processo de adaptação em outro país? *

Quais foram as principais diferenças culturais que você notou entre o Brasil e o país que você visitou? Cite ao menos 3. *

Como as disciplinas que você cursou na UFV ajudaram o seu desenvolvimento no intercâmbio? *

De acordo com o seu aprendizado no curso até o momento e em sua opinião, você acredita que o local (país, cidade) que você realizou seu intercâmbio tem necessidade de Secretários Executivos? *

A vertical scrollbar with a shaded track and a small rectangular slider.

As suas expectativas em relação ao intercâmbio foram atendidas? Justifique. *

A vertical scrollbar with a shaded track and a small rectangular slider.