




## May I ask you a question?, ¿Puedo hacer una pregunta?: exemplos de práticas de internacionalização em um curso de secretariado executivo

*May I ask you a question? ¿Puedo hacer una pregunta?: Examples of internationalization practices in an Executive Secretariat course*

Maria da Conceição Oliveira<sup>1</sup> , Débora Luise Souza Xavier<sup>2</sup> , Alex Alves Egídio<sup>3</sup> 

<sup>1</sup> Universidade Estadual de Londrina - UEL, Brasil, Mestra em Metodologias para o Ensino de Linguagens e suas Tecnologias, e-mail: concei.oliveira@uel.br

<sup>2</sup> Universidade Estadual de Londrina – UEL, Brasil, Mestra em Letras, e-mail: deboraluise@uel.br

<sup>3</sup> Universidade Estadual de Londrina – UEL, Brasil, Doutor em Estudos da Linguagem, e-mail: egidoalexalves@gmail.com

### RESUMO

A importância do idioma na formação do Profissional de Secretariado Executivo é inquestionável. Diante disso, esse artigo traz o relato de experiência do Programa de Imersão Cultural e Aprimoramento de Línguas Estrangeiras por meio de Viagens Acadêmicas Internacionais (PIM), do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual de Londrina, no período de pandemia do COVID19. A experiência corresponde a três eventos organizados durante o período pandêmico, com foco na imersão cultural vivenciada antes e durante a pandemia por alunos e professores. A realização do PIM no formato remoto e as interações dos idiomas inglês e espanhol foi essencial para que se mantivesse, durante a pandemia, a experiência de ouvir, falar e interagir com pessoas de culturas de outros países.

Palavras-chave: Secretariado Executivo; Idiomas; Imersão Cultural.

### ABSTRACT

The importance of languages in the education of the Executive Secretariat Professional is unquestionable. Then, this article focuses on the experience report of the Cultural Immersion and Improvement of Foreign Languages Program through International Academic Travel (PIM), of the Executive Secretariat Course at the State University of Londrina, during the COVID-19 pandemic. The experience corresponds to three events organized during such a period, focusing on the cultural immersion experienced before and during the pandemic by students and professors. Carrying out the PIM in the remote format and interactions in English and Spanish was essential to maintain, during the pandemic, the experience of listening, speaking and interacting with people from cultures in other countries.

Keywords: Executive Secretariat; Languages; Cultural Immersion.

### RESUMEN

La importancia del idioma en la formación del Profesional de Secretariado Ejecutivo es incuestionable. Delante de eso, ese artículo trae el relato de experiencia del Programa de Inmersión Cultural y Perfeccionamiento de Lenguas Extranjeras por medio de Viajes Académicos Internacionales (PIM), del Curso de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Estadual de Londrina, en el período de pandemia de COVID19. La experiencia corresponde a tres eventos organizados durante el período pandémico, con enfoque en la inmersión cultural vivenciada antes y durante la pandemia por alumnos y profesores. La realización del PIM en modalidad remota y las interacciones de los idiomas inglés y español han sido esenciales para que se mantuviese, durante la pandemia, la experiencia de oír, hablar e interactuar con personas de culturas de otros países.

Palabras-clave: Secretariado Ejecutivo; Idiomas; Inmersión Cultural.

## **1 INTRODUÇÃO**

De modo inesperado e avassalador, a pandemia da COVID-19 atingiu a todos nós, em suas mais diversas formas. No âmbito educacional, não haveria de ser diferente. Aliados a inúmeros estudos que se debruçaram a respeito dos impactos do ensino remoto emergencial no ensino superior (FINARDI; GUIMARÃES, 2020), entendemos que este artigo contribui para entender tal contexto ao reimaginar práticas de internacionalização, constantes e em expansão, no curso de Secretariado Executivo (SEC), da Universidade Estadual de Londrina (UEL).

Nesse sentido, almejamos relatar três experiências que foram concebidas, conduzidas e avaliadas remotamente no âmbito das aulas de Língua Espanhola e de Língua Inglesa do referido curso, no ano acadêmico de 2020. Explicitamos, contudo, que tais ações foram desenhadas em articulação a outras ações que o curso tem promovido nos últimos anos. Cabe informar, também, que o presente relato foi apresentado no evento XIII Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado (ENESEC), em outubro de 2022, na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), Câmpus de Toledo. Por conseguinte, uma versão anterior deste trabalho foi publicada nos anais do referido evento.

O presente trabalho está elaborado na modalidade de Relato de Experiência, o qual, no contexto acadêmico, “pretende, além da descrição da experiência vivida (experiência próxima), a sua valorização por meio do esforço acadêmico-científico explicativo, por meio da aplicação crítica-reflexiva com apoio teórico-metodológico (experiência distante)” (MUSSI; FLORES; ALMEIDA, 2021, p. 64). Desse modo, as descrições das atividades de internacionalização realizadas no curso de SEC estão amparadas por embasamento teórico e aliadas à análise crítica.

No que diz respeito aos preceitos éticos, este trabalho discorre sobre “atividade realizada com o intuito exclusivamente de educação, ensino ou treinamento sem finalidade de pesquisa científica, de alunos de graduação, de curso técnico, ou de profissionais em especialização” (BRASIL, 2016, p. 2). De acordo com a Resolução nº 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde, a qual dispõe sobre as normas aplicáveis às pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, este tipo de trabalho dispensa o registro e a avaliação pelo sistema dos Comitês de Ética em Pesquisa. Determinadas informações a respeito de discentes, docentes e demais participantes serão omitidas com a finalidade de preservar suas identidades.

Em relação às contribuições deste artigo, ao compartilharmos experiências exitosas, buscamos incentivar outros cursos de SEC a promoverem ações que (i) visem maior contato de seus alunos com as Línguas Estrangeiras, (ii) oportunizem espaços de sensibilização linguística e cultural pelos alunos e (iii) adotem trabalho integrado das habilidades linguísticas, não desconexas do contexto de uso.

Após esta introdução, tecemos considerações a respeito da profissão de SEC, salientando seus traços constitutivos e sua característica inerente de constante atualização às demandas da sociedade moderna. Em seguida, discorreremos brevemente sobre a internacionalização no ensino superior, com foco em práticas que têm sido entendidas como pertencentes à internacionalização em casa e internacionalização *online*. Depois, voltamo-nos para exemplos de atividades promovidas no âmbito do curso de SEC, da UEL. Por fim, tecemos as considerações finais no que concerne à agenda emergente de internacionalização do curso.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

A origem da profissão de Secretariado Executivo é antiga e, segundo Schumacher, Portela e Borth (2013), ela remonta às civilizações antigas, tendo em foco o domínio da escrita e leitura pelos escribas. Dentro do mesmo contexto, os escribas eram os responsáveis e tinham o domínio de arquivamento, cálculo e redigiam as ordens que recebiam e executavam.

### **2.1 SECRETARIADO EXECUTIVO: PROFISSÃO MILENAR, DEMANDAS E PERFIL MODERNOS**

A origem da profissão de Secretariado Executivo é antiga e, segundo Schumacher, Portela e Borth (2013), ela remonta às civilizações antigas, tendo em foco o domínio da escrita e leitura pelos escribas. Dentro do mesmo contexto, os escribas eram os responsáveis e tinham o domínio de arquivamento, cálculo e redigiam as ordens que recebiam e executavam.

Atualmente, a profissão de Secretariado Executivo é regulamentada<sup>[1]</sup>, e o perfil do profissional é multifacetado. Segundo Neiva e D'Elia (2014), o profissional de Secretariado Executivo é um agente transformador na organização e não apenas de *hard skills*<sup>[2]</sup>, mas principalmente de *soft skills*, quando tal profissional passou a desenvolver atividades de agentes de resultado, facilitador, de qualidade e de mudanças.

Sendo assim, um leque de competências passou a fazer parte de suas atividades e o profissional, além de cuidar da agenda dos CEO<sup>[3]</sup>, também possui em suas agendas as tomadas de decisões, atuando e auxiliando áreas diversas nas organizações. Dentre as novas competências, destacam-se os profissionais atuando com expatriados e auxiliando os CEO em todo o processo de chegada e partida em países estrangeiros. Segundo Dutra (2002), a expatriação faz parte do projeto da empresa, em que um colaborador, ou CEO, sai do seu país de origem e vai para outro país, para o qual sua família o acompanha. É uma movimentação que necessita de suporte tanto para o CEO quanto para a sua família, para a adaptação e acomodação no país.

Ademais, a globalização passou a oferecer ao profissional de Secretariado Executivo vivenciar a internacionalização, seja atuando em empresas multinacionais ou não. Faz parte das atribuições do profissional segundo as leis de regulamentação e Código de Ética, redigir documentos e ter domínio da fala e escrita em outros idiomas como o inglês e espanhol, assessorar o executivo, bem como o planejamento de viagens nacionais e internacionais. (NEIVA; D'ELIA, 2014)

Acerca das competências advindas da globalização, vale ressaltar a importância de vivenciar situações da internacionalização, bem como conhecer a cultura de outros países no mundo empresarial no processo de ensino e aprendizagem no meio acadêmico.

## 2.2 INTERNACIONALIZAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

Embora os imensos benefícios para a mobilidade estudantil nunca devam ser subestimados, vivemos agora em um mundo complexo e turbulento, onde as fronteiras estão fechando por motivos geopolíticos ou de saúde; os desastres nacionais estão aumentando, as incidências de tensões interculturais e racismo estão, infelizmente, aumentando. É hora de olhar para novas formas adicionais de mobilidade acadêmica internacional e cooperação, além da mudança geográfica dos estudantes. (Jane Knight em SOUZA; ABBA; STRECK, 2020, p. 532)

Iniciamos nossas reflexões sobre as experiências de internacionalização no ensino superior com a passagem acima, de Jane Knight, pesquisadora internacionalmente renomada na temática, quando entrevistada por Souza, Abba e Streck (2020), justamente por sua fala

revelar não somente resultados de décadas de pesquisa (i.e., benefícios inquestionáveis da internacionalização), mas também indicar a inevitável mudança no que se tem entendido por internacionalização. Segundo a autora, tal fenômeno precisa ser compreendido como “um processo de mudança” (SOUZA; ABBA; STRECK, 2020, p. 532).

Nesse sentido, o principal componente de práticas de internacionalização não é a mobilidade geográfica de estudantes que se deslocam de seus respectivos países de origem para outros, mas, sim, a oportunidade de transformação, a qual respeita os contextos locais e considera os interesses dos agentes envolvidos. Não podemos desconsiderar, contudo, que alguns agentes têm, historicamente, balizado mais fortemente os países de destino, as línguas usadas e as áreas de conhecimento agraciadas com bolsas. Dito de outro modo, muitas das práticas correntes de internacionalização são direcionadas por interesses institucionais e ou governamentais. A respeito desta dinâmica, concordamos com Knight quando ela afirma que:

[a] internacionalização é, por vezes, vista como uma forma de aumentar os rankings, uma vez que alguns indicadores são de natureza internacional. Frequentemente, as estratégias de internacionalização a nível nacional e institucional estão mais orientadas para aumentar o perfil e os rankings do que para fornecer os muitos e diversos benefícios da internacionalização. (Jane Knight em SOUZA; ABBA; STRECK, 2020, p. 534)

É nesta dinâmica constituída, muitas vezes, por interesses silenciosos que outras práticas de internacionalização têm emergido. A título de exemplo, citamos os conceitos de internacionalização em casa (RZHEVSKAYA; DOBROSKOK; ZAIMOVA, 2020) e de intercâmbio virtual (O'DOWD, 2018; RABELLO, 2020). O primeiro faz referência à possibilidade de mobilidade dentro do próprio país, tendo em vista que a diversidade cultural, institucional e linguística não é encontrada unicamente em países além do mar. O segundo, por sua vez, diz respeito às trocas que acontecem entre estudantes por meio de interações remotas. Algumas ações ilustrativas deste tipo de intercâmbio são eventos e disciplinas ofertadas online, dentre outras.

Ao nos aproximarmos da apresentação dos exemplos de internacionalização promovidos no curso de SEC da UEL, salientamos que corroboramos Wit, Leal e Unangst (2020, p. 567) quando elencam dois aspectos centrais à internacionalização, os quais são:

1. O papel da autonomia das instituições de ensino superior brasileiras para desenvolver estratégias de internacionalização contextualmente relevantes e voltadas para a promoção da justiça social global;
2. A importância de vincular

as atividades de extensão/extensão universitária existentes voltadas para grupos marginalizados à política institucional de internacionalização, para que os esforços de internacionalização não acabem suprimindo o papel social mais direto dessas instituições.

Foi justamente com objetivos similares a estes em mente que promovemos, no ano acadêmico de 2020, práticas de internacionalização para nossos então alunos. Na seção seguinte, comentamos a respeito do curso de SEC para, em seguida, determo-nos às práticas em si.

### 2.3 EXEMPLOS DE INTERNACIONALIZAÇÃO NO CURSO DE SEC DA UEL

O curso de SEC da UEL foi criado em 1993. Na sua atual grade curricular, das 2.540 horas ofertadas ao longo dos quatro anos de curso, 720 delas são voltadas às disciplinas de língua inglesa - ministradas do primeiro ao terceiro ano do curso - e de língua espanhola - ministradas do segundo ao quarto ano do curso, conforme dispostas abaixo.

Quadro 1: Representação das disciplinas de LE no decorrer do curso

	1°	2°	3°	4°
Inglês	6LEM055	6LEM056	6LEM058	
Espanhol		6LEM057	6LEM059	6LEM060

Fonte: Sution (2021, p. 28)

A ênfase dada pelo curso nas línguas estrangeiras responde às demandas da atualidade, apresentadas em uma das seções anteriores voltada ao perfil do profissional. Tal percepção de importância pelo curso pode também ser ilustrada pelo "Programa de Imersão Cultural e Aprimoramento de Línguas Estrangeiras por meio de Viagens Acadêmicas Internacionais" (PIM), idealizado em 2014, a partir de uma viagem que professores e alunos do curso realizaram a Posadas, na Argentina, e oficializado em 2016 no formato de Programa de Formação Complementar junto à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD). Para além das viagens prévias

à Argentina, em 2014, e à África do Sul, em 2015, o programa oportunizou, desde sua oficialização, a viagem de estudantes de graduação para quatro países até então: Chile, em 2016; Inglaterra, em 2017; Uruguai, em 2018; Espanha, em 2019.

O PIM foi criado com o intuito de promover atividades em que os alunos de graduação ampliem suas vivências de uso de língua estrangeira (até o presente momento contempladas as línguas espanhola e inglesa), bem como tenham contato com pessoas de diferentes culturas e com formas diversas de atividades acadêmicas e culturais que fomentem uma formação plural, transcultural e multidisciplinar.

Ademais, uma vez que os alunos e demais participantes são instados a participar em todos os processos de planejamento e organização da viagem, por meio da formação de comissões de pesquisa e planejamento (por exemplo, comissões de cotação de moeda, de transporte na cidade de destino, de organização de atividades culturais, entre outras) e de reuniões periódicas para tratar de trâmites e protocolos (passaporte, seguro viagem, pedido de amparo acadêmico, validação das atividades junto à PROGRAD, orientações sobre bagagem, entre outros), a participação no programa possibilita o conhecimento e a troca de experiências e informações sobre as várias etapas que envolve a organização de uma viagem internacional em grupo e sem fins meramente turísticos.

Muitos alunos se sentem mais estimulados e confiantes em realizar uma viagem internacional por meio do PIM, por estarem minimamente servidos de informação e apoio de outras pessoas que estão ou estiveram em situações semelhantes. Por outro lado, é importante que os participantes do programa estejam dispostos a envolver-se nas tarefas e a desenvolver outras habilidades requeridas para uma viagem internacional nesses moldes, como a flexibilidade, organização, senso de responsabilidade e respeito às diferenças, abertura a possíveis mudanças e imprevistos. Muitos alunos tiveram no programa sua primeira experiência de viagem internacional e, depois de participar, sentiram-se estimulados a buscar outras oportunidades de mobilidade estudantil como estágio no exterior, participação em editais de intercâmbio, ou mesmo experiências de trabalho por meio de outras instituições.

Inicialmente, o PIM estava voltado para alunos do curso de SEC. A partir da edição de 2017, o programa passou a contemplar em suas propostas de atividade os cursos de Administração, Letras Espanhol e Letras Inglês.

## 2.4 CONTEXTO DE ENSINO REMOTO NA UEL

No mês de março de 2020, decorrente da pandemia do COVID19<sup>[4]</sup>, as aulas na UEL foram suspensas e os docentes passaram a discutir alternativas para desenvolver atividades acadêmicas que atendessem às restrições e protocolos definidos pelas autoridades sanitárias. A partir de junho de 2020, a UEL passou a ter suas atividades acadêmicas no formato remoto. Várias ações começaram a ser orquestradas por conta do desconhecido e ainda incerto retorno presencial. Ainda sem vacina, o desconhecido vírus trancou o mundo dentro de casa.

Assim, a UEL, depois de aprovado o retorno no formato remoto, promoveu para toda a comunidade universitária o *Virtuel: refletindo e capacitando*, evento virtual por meio de webinars, minicursos e fóruns transmitidos via plataforma *Youtube* simultaneamente a alunos, docentes e técnicos. O evento teve o intuito de:

[...] criar e estimular a auto capacitação de professores e alunos; apresentar e debater boas práticas no uso de tecnologias digitais nos cursos presenciais e a distância; refletir sobre o impacto do uso das atividades não presenciais na era da nova normalidade; explicitar os desafios da universidade nos contextos não presencial, a distância e possíveis encaminhamentos ou soluções. (ZANARDI, 2020, online)

Entre os temas abordados no *Virtuel*, estiveram desafios do ensino remoto, serviços digitais disponíveis para a comunidade universitária, considerações pedagógicas, planejamento e avaliação, experiências de outras instituições de ensino, organização de estudos, saúde mental, aspectos jurídicos, metodologias ativas, entre outros<sup>[5]</sup>. Além disso, o retorno seguro no formato remoto foi viabilizado pela mobilização da Câmara de Graduação da UEL, em conjunto com PROGRAD, Centros de Estudos e Departamentos, para planejamento e adaptações nas matrizes curriculares, bem como um mapeamento das condições da comunidade universitária em relação ao acesso à internet, recursos digitais e dispositivos eletrônicos<sup>[6]</sup>.

Com a intensificação das discussões, ações foram empreendidas para sanar problemas de acesso a recursos tecnológicos. Em parceria com a Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI) do Paraná, a UEL distribuiu chips com acesso à internet para os estudantes que declararam não contar com o recurso. Além disso, a UEL realizou campanha para arrecadar fundos e dispositivos eletrônicos para distribuir aos alunos de



graduação<sup>[7]</sup>. Em uma das ações, a Receita Federal repassou à instituição o valor de 961 mil reais em equipamentos para ajudar no processo de inclusão digital dos discentes<sup>[8]</sup>. Essas foram duas ações mencionadas aqui a título de exemplo, entre muitas outras emplasadas em diferentes instâncias nos vários cursos.

A partir de junho de 2020, o curso de SEC retomou o início do ano letivo, por meio de aulas síncronas e assíncronas, reuniões e eventos virtuais, entre outras atividades acadêmicas. Apesar das ações realizadas, em muitos casos os discentes se encontraram em situações adversas, seja por estarem em localizações onde não havia sinal estável de internet, seja por se encontrarem em situação de vulnerabilidade emocional ou financeira extrema. Os estudantes enfrentaram enormes dificuldades para participar das atividades acadêmicas e muitos deles decidiram trancar ou cancelar suas matrículas quando o calendário da graduação foi retomado.

### **3 ATIVIDADES REALIZADAS**

Com o novo calendário em andamento, nos anos de 2020 e 2021, as viagens acadêmicas não puderam ser realizadas, decorrente de várias situações técnicas como a vacinação mundial, incertezas sobre o COVID-19, bem como as características das ações de intercâmbio cultural e linguístico que vinham sendo realizadas, as quais estimulavam a convivência social com professores e colegas de curso na cidade de destino, com profissionais e professores universitários da cidade final, e com integrantes das famílias anfitriãs que recebiam os participantes do programa. Esse formato de atividade se mostrava incompatível com as medidas de isolamento social que precisaram ser seguidas.

Para promover entre os discentes do curso de SEC ações que atendessem aos objetivos do PIM, as edições de 2020 e 2021 foram levadas a cabo por meio de eventos online, nos quais os discentes puderam interagir com profissionais de áreas afins em língua estrangeira e/ou em português, bem como interagir em línguas estrangeiras com estudantes e professores de outras instituições educacionais do Brasil e de outro(s) país(es). Um desses eventos, chamado *Diálogos em Língua Estrangeira* (DILE), ocorreu em dois momentos: dezembro de 2020 e março de 2021.

### 3.1 Edição I e II DILE

Em sua primeira edição, o DILE tratou de *Comunicação e Competência Intercultural nas Organizações*. A temática e a programação foram pensadas para alunos e professores dos cursos de Letras Espanhol, Letras Inglês e SEC. Contudo, para que pudesse atender a toda a comunidade acadêmica interessada em trocar experiências e aprender sobre outras culturas, as inscrições foram abertas também à comunidade externa, no formato de evento de extensão, com inscrições gratuitas e certificação pela UEL. O I DILE teve como objetivo inserir alunos e docentes em contextos nos quais pudessem ter contato direto com falantes de sua língua-alvo e conhecer sobre diferentes culturas. O encontro se deu no dia 15 de dezembro de 2020, na plataforma virtual Google Meet, teve duração de, aproximadamente, 2 horas e contou com cerca de 50 participantes.

A convidada foi uma profissional de nacionalidade colombiana, residente nos Estados Unidos e atuante como *design manager* em uma empresa multinacional. Ela falou sobre sua formação, de bacharel em belas artes, design e comunicação pelo *Fashion Institute of Technology* (FIT) da *State University of New York*. Também fez considerações sobre a relevância do domínio e aprimoramento de línguas estrangeiras, sobretudo dos idiomas espanhol e inglês, no âmbito da sua formação acadêmica e da atuação profissional. Comentou também sobre a necessidade de desenvolver competências interculturais dentro das organizações e no contato com clientes e parceiros.

O evento foi dividido em três momentos: no primeiro, a convidada iniciou o relato de suas experiências falando aos participantes em língua inglesa; no segundo momento, deu continuidade ao relato, porém em língua espanhola; por fim, os participantes puderam fazer perguntas (tanto em inglês quanto em espanhol) à profissional, que lhes respondeu também em um dos dois idiomas mencionados. As perguntas foram feitas oralmente pelo microfone e/ou de forma escrita pelo *chat* da plataforma. A convidada respondeu às perguntas oralmente.

Os participantes fizeram perguntas sobre: crescimento do uso da língua espanhola nos Estados Unidos; funções e projetos desenvolvidos pela profissional ao longo de sua carreira; oportunidade de trabalho para estrangeiros em multinacionais norte americanas; obstáculos enfrentados ao representar uma empresa fora de seu país de origem; principais contribuições das experiências de vivência em outros países e contato com outras culturas; principais

impactos de sua saída da Colômbia e mudança para os Estados Unidos; choques ou desencontros culturais vivenciados; impactos sentidos em sua vida profissional e pessoal por conta da pandemia; estratégias para desenvolver fluência em língua estrangeira.

A convidada caracterizou como indispensável o domínio de idiomas para o bom desempenho de suas funções e para manter sua competitividade dentro das corporações. Também comentou como a legislação relacionada à imigração pode afetar a presença de trabalhadores externos de alto potencial nos Estados Unidos e a atratividade de cargos dentro das empresas. Entre as dificuldades percebidas, comentou sobre a falta de mulheres em cargos de liderança, de como se sente em ser, muitas vezes, a única mulher em uma reunião com diretores, de como algumas mudanças culturais e avanços têm acontecido, mas que ainda há muitos problemas de equidade de gênero a serem sanados.

Ademais, a profissional mencionou algumas estratégias e meios para desenvolver fluência em língua estrangeira, como assistir filmes na língua-alvo, ter disciplina para seguir estudando, ler, conversar com pessoas na língua alvo, entre outras. Alertou para o fato de que sempre haverá lacunas de referências culturais, e que por isso estar atento às nuances culturais do idioma pode ajudar a usá-lo com um nível ainda maior de competência linguística.

O II DILE, com o tema *Novos Trâmites e Protocolos para Viagens e Mobilidade Estudantil*, teve por objetivo promover discussões acerca de intercâmbio, viagens acadêmicas e trâmites legais diante a realidade mundial pandêmica de COVID-19. O evento ocorreu no dia 10 de março de 2022, com carga horária de 4 horas, e contou com a participação de 86 pessoas *online*. A proposta foi elaborada pelos docentes participantes do programa no período em questão, em parceria com a Coordenação do Colegiado de Secretariado Executivo. O II DILE envolveu setores internos e externos à UEL, que atuam com serviços de apoio a viagens acadêmicas da universidade e a viagens corporativas, ou que já utilizaram esses serviços, sendo elas:

1. Assessoria de Relações Internacionais (ARI) da UEL;
2. Alunos de graduação que já vivenciaram experiências de mobilidade internacional;
2. Agência de Viagens;
3. Secretário(a) Executivo(a) que atua na área de assessoria a expatriados.

O evento iniciou com a participação de uma profissional de Secretariado Executivo, com mais de 15 anos atuando como secretária executiva e, na ocasião do evento, atuando no setor

privado. Discorreu sobre as experiências vivenciadas em uma empresa multinacional alemã, dentro do cenário pandêmico do COVID19. A Secretária Executiva, na função de assessorar executivos expatriados, narrou a experiência dos trâmites do seu *know-how* para emitir passagens de viagem de negócios de um CEO para a Alemanha, no plano de contingência decorrente ao COVID-19. A viagem ocorreu no mês de dezembro de 2020, e a testagem para o COVID-19 foi obrigatória.

A segunda convidada foi uma colaboradora de uma agência de viagem da cidade de Londrina, que já havia auxiliado a contratação de serviços de transporte e trâmites legais para as viagens de mobilidade acadêmica do PIM nos últimos anos, em formato presencial. Em sua fala, ela abordou os documentos exigidos nas viagens internacionais, como passaporte, e os produtos de viagem, por exemplo, o seguro de viagem. Também fez considerações sobre a quantia em moeda estrangeira que se costuma recomendar ter disponível em viagens internacionais. Pontuou os principais impactos da pandemia de COVID-19 nas atividades de uma agência de turismo, uma vez que diversos pontos turísticos e atrações em todo o mundo estavam fechados, inclusive a entrada de turistas em vários países, e as principais moedas estrangeiras estavam em alta. Relatou situações adversas que poderiam ocorrer durante uma viagem internacional naquele período, caso o viajante contraísse COVID-19, sendo elas: não poderia retornar e ficaria retido no país com alto custo, e teria que cumprir quarentena/isolamento de 15 a 40 dias, dependendo do país. Ressaltou que as informações tinham que ser checadas todos os dias pelos profissionais da agência, para conferir a liberação de embarque, entrada nos países etc., e a obrigatoriedade das testagens para COVID-19. Cabe informar que, na ocasião do evento, ainda não havia ocorrido a vacinação em massa no Brasil.

A terceira e a quarta convidadas foram uma servidora da UEL e uma bolsista da ARI. Elas falaram sobre os trâmites legais de mobilidade acadêmica dos alunos da UEL, como o intercâmbio nacional e o internacional. No caso, as convidadas pontuaram que o seguro de viagem é obrigatório segundo Resolução CEPE N°047/2017 e que ele deve abranger todo o processo do intercambista<sup>[9]</sup>, e não somente o local de destino. Informaram que os alunos podem fazer intercâmbio a partir do 2º ano do curso, e apresentaram o *site* da UEL como meio para obter informações sobre os intercâmbios e as competências de cada setor, como a do Colegiado de Curso, no que se refere à mobilidade estudantil. Pontuaram também os critérios usados para o aluno concorrer aos editais de mobilidade, documentos, passaporte, proficiência, vistos,

amparos e outros. A fala foi voltada para informar aos alunos sobre os procedimentos padrão que vinham sendo adotados antes da pandemia já que, com o início da pandemia, os editais haviam sido suspensos.

Após as apresentações, teve início a narrativa de três alunos que fizeram parte do PIM. A “Aluna A”, do 3º ano do curso de SEC, teve sua primeira experiência em viagem internacional na edição de 2019, que teve como destino a cidade de Valência, na Espanha. Ela narrou as dificuldades e desafios quanto ao idioma, mas explicitou que, no 3º dia da imersão, já não tinha mais dificuldade em entender a língua espanhola. A aluna pontuou a importância da experiência cultural para seu crescimento profissional e pessoal.

O “Aluno B”, do 4º ano do curso de SEC, teve mais de uma experiência como intercambista e se definiu informalmente como “louco por viagem”. Participou da viagem a Montevideú, no Uruguai, em 2018, e da viagem a Valência, na Espanha, em 2019. Destacou que o intercâmbio não é férias, pois exige disciplina e participação nas reuniões que antecedem a viagem. Apontou trâmites legais de documentos, bem como os documentos para ter a mobilidade aprovada e amparada em relação às faltas e atividades avaliativas. O aluno relatou ainda alguns passeios e atividades obrigatórias, e afirmou que a experiência foi enriquecedora. Por fim, contou como conseguiu empreender para realizar o intercâmbio com venda de pipoca doce, pagando com a renda da venda o equivalente a 50% dos custos da viagem.

Para finalizar, a ex-aluna do curso de SEC, a “Aluna C”, se definiu como “apaixonada por línguas estrangeiras”. Além do inglês e espanhol, estudou francês durante o período da graduação. Ela pontuou a importância da imersão para aprimorar o domínio dos idiomas. Participou do PIM na viagem à África do Sul em 2015. Narrou situações inusitadas em viagens internacionais e contou que já fez 12 viagens após a experiência de intercâmbio. A situação fez com que ela tomasse a iniciativa de superar barreiras na utilização do idioma. Os idiomas favoreceram seu trabalho atual, como empreendedora de exportação e mercado internacional. Atualmente utiliza os idiomas em seu negócio.

### 3.2 MAY I ASK YOU A QUESTION?

Ser professor de algumas das disciplinas de língua inglesa no ano acadêmico de 2020, foi, no mínimo, desafiador mover do presencial para o remoto sem uma ampla formação para

ensino de línguas neste novo cenário. Quando no ensino presencial, as aulas eram caracterizadas por atividades interativas, dinâmicas e práticas, sempre buscando promover o uso da língua inglesa enquanto prática social. Nessas ocasiões, os alunos podiam se comunicar em situações específicas que potencialmente fariam parte da rotina profissional deles em um futuro próximo. Algumas dessas situações comunicativas profissionais eram: responder a um e-mail, elaborar um relatório de evento, elaborar orçamentos, apresentar produtos e ou relatórios, dentre outras.

O desafio foi transpor esta dinâmica que acontecia na sala de aula presencial para a remota. Foi justamente pensando em outras maneiras de promover a interação e o uso da língua inglesa em situações reais de comunicação que o professor e a professora das disciplinas de língua inglesa conceberam o evento *Sharing Experiences From Abroad* (em português, Compartilhando Experiências do Exterior). Organizado em duas edições, na primeira, foi convidado um profissional boliviano naturalizado americano, que reside em Nova Iorque, nos Estados Unidos; e na segunda, uma profissional brasileira, que reside na Lituânia. Durante os bimestres que antecederam as noites de ambas as edições, o docente e a docente trabalharam com os alunos aspectos linguísticos e culturais relativos à autoapresentação deles e às perguntas que gostariam de fazer ao/à convidado/a. O propósito foi que os alunos pudessem conhecer mais sobre outra cidade e país sem saírem de suas casas, devido à pandemia de COVID-19.

As perguntas elaboradas pelos alunos cobriram temáticas profissionais, pessoais, turísticas, culturais e linguísticas. Vale ressaltar que ambos os convidados não eram falantes dito ‘nativos’ da língua inglesa, o que permitiu uma maior aproximação dos alunos com eles para compartilharem suas impressões sobre aprender tal língua. As perguntas foram previamente corrigidas e suas estruturas, trabalhadas no decorrer dos bimestres.

Em linhas gerais, entendemos que, nas duas edições do evento, os alunos tiveram a oportunidade de conhecer mais sobre outras culturas, visões de mundo e localidades, a partir da língua inglesa. É importante ressaltar também que o evento aconteceu durante o horário de aula, para que todos pudessem participar.

### 3.3 ¿PUEDO HACERLE UNA PREGUNTA?

Ao início da suspensão das aulas, no primeiro semestre de 2020, os docentes das disciplinas de língua espanhola do curso de SEC produziram e selecionaram atividades extras

não obrigatórias, em plataformas digitais de ensino e aprendizagem, destinadas aos alunos do curso. A participação, contudo, foi baixa. Estavam começando a conhecer a realidade da comunidade estudantil acerca de seu nível de acesso a recursos tecnológicos. Com as sondagens realizadas, perceberam que era necessário maior investimento em acesso à internet e a recursos eletrônicos e, em alguns casos, maior investimento em alfabetização digital.

Para a retomada das aulas de língua espanhola, os docentes que atuavam no curso em 2020 e 2021 empreenderam ações para compartilhar dúvidas, experiências, ideias e materiais. Uma das ações foi o acesso mútuo às salas criadas no ambiente virtual de aprendizagem *Google Classroom*. Tal compartilhamento foi de grande valia para a experimentação, análise e aprimoramento conjunto do emprego de recursos novos ou que, no ensino presencial, eram usados de maneira muito mais pontual do que rotineiramente.

No final de 2020, com docentes e discentes mais familiarizados com os ambientes virtuais e recursos de aprendizagem, as turmas de língua espanhola do curso de SEC da UEL foram convidadas a participar de um intercâmbio virtual promovido pela Escuela Superior de Comercio Manuel Belgrano (ESCMB), da Universidad Nacional de Córdoba (UNC), Argentina, como parte de projeto intitulado *Mi Casa es tu Casa*. No dia 28 de outubro de 2020, alunos das duas instituições tiveram a oportunidade de conversar e compartilhar suas experiências estudantis e mostrar aos demais intercambistas algo de sua cidade ou país natal (um lugar, uma música, uma comida etc.). O grupo se dividiu em salas com quantidade reduzida de participantes e cada um teve a opção de falar no idioma de sua preferência, entre português e espanhol. O foco esteve mais no intercâmbio de vivências e na intercompreensão. O encontro aconteceu em uma sala virtual do *Google Meet* e durou cerca de 1 hora. Os próprios alunos sugeriram a criação de um grupo no *WhatsApp* para manter a comunicação.

No dia 15 de dezembro foi a vez da UEL realizar um segundo encontro entre os estudantes, chamado *Intercâmbio Virtual Estudantil Brasil-Argentina*. O evento foi formalizado pela Coordenação do programa de imersão (PIM) da UEL, em parceria com a Comissão de Intercâmbio da ESCMB de Córdoba. A proposta da temática foi apresentada por uma estudante de Córdoba previamente no grupo do *WhatsApp*, e consistiu em que cada aluno comentasse sobre tradições e costumes das festas de final de ano em sua respectiva cidade. O encontro teve duração de aproximadamente 1 hora e meia e, assim como no encontro anterior,

foram criadas salas com grupos reduzidos nas quais cada participante teve a escolha de falar em espanhol ou em português.

As atividades da disciplina também ofereceram suporte para que os alunos aproveitassem as oportunidades de intercâmbio virtual. Além das atividades rotineiras de conversação, os alunos puderam, em algumas ocasiões, preparar-se para eventos de intercâmbio, como ocorreu na semana anterior à realização do I DILE (descrito anteriormente). Os alunos receberam, com antecedência, uma ficha descritiva da convidada que estaria falando com eles no evento. Na ficha, além de uma foto da convidada, os alunos tiveram acesso a sua formação, experiência profissional e algumas informações básicas de viagens realizadas e idiomas estudados pela profissional. Assim, cada aluno deveria, após ler o texto descritivo, imaginar os temas que poderiam ser abordados na fala da convidada e elaborar perguntas em língua espanhola que poderiam ser feitas ao longo do evento.

No dia do evento, poucos alunos fizeram suas perguntas. Alguns, mesmo sendo motivados por seus professores, alegaram timidez. Outros preferiram que suas perguntas fossem lidas pelos professores que estavam moderando o evento. Ainda assim, consideramos que atividades nesse molde são proveitosas para envolver os alunos na temática e conscientizá-los sobre as possibilidades de uso do idioma.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

No início das aulas no ano de 2020, tudo parecia normal, até que a pandemia trouxe mudanças bruscas ao cotidiano acadêmico, profissional e pessoal de alunos e professores. Tomar decisões diante do desconhecido faz parte do mundo dos negócios e é uma habilidade exigida ao profissional de secretariado executivo, que integra esse contexto. Diante da necessidade de fazer com que as experiências enriquecedoras do PIM não ficassem adormecidas diante da pandemia do COVID-19, tomou-se como partida as experiências remotas que passaram a fazer parte do mundo dos negócios e da retomada das aulas da UEL.

Os organizadores do evento I DILE o avaliaram como muito proveitoso para a formação e para a ampliação de conhecimento de mundo dos discentes e docentes que participaram. A fala da convidada tocou diversos pontos de interesse de cada curso de graduação envolvido. As dúvidas trazidas pelos ouvintes abordaram temas variados que são também tratados em suas



atividades acadêmicas. Com isso, é esperado que o evento tenha contribuído com a formação complementar dos participantes de forma interdisciplinar e ativa. O fato de o evento ter acontecido integralmente em língua estrangeira contribuiu também para o aprimoramento de habilidades linguísticas dos participantes.

O resultado dos relatos vivenciados por docentes e alunos dos eventos de imersão cultural do PIM foi fundamental para promover o intercâmbio, bem como pontuar suas nuances na vida acadêmica e profissional de quem participa de uma viagem internacional no formato de intercâmbio. Tais asserções, tendo como objetivo promover os idiomas das disciplinas de espanhol e inglês, bem como a internacionalização no ensino superior, proporcionaram trocas e vivências significativas tanto para a disseminação de ações anteriores, quanto para a continuidade do desenvolvimento de habilidades necessárias aos estudantes.

Como bem apresentado pelos “Alunos A, B e C”, o intercâmbio abriu possibilidades de crescimento e desafios que são inerentes ao profissional de secretariado. A versão do PIM *online* pelo *Google Meet* trouxe o relato das diversas necessidades e habilidades técnicas e emocionais que uma secretária executiva vivenciou com o CEO de uma empresa, ao precisar se deslocar a outro país, no caso a Alemanha, no início da pandemia, ainda sem vacina e com falta de testagem no Brasil. Também foi ofertada aos participantes vasta informação sobre documentos e procedimentos de viagem acadêmica por meio do intercâmbio, o que serviu para trabalhar as expectativas de um retorno futuro, ainda que então incerto, às atividades presenciais de intercâmbio, sem com isso abandonar as possibilidades de atividades remotas que estavam sendo exploradas durante o período de isolamento.

A atividades relatadas, I e II DILE, conversas com convidados nas aulas de inglês, intercâmbios virtuais com estudantes da argentina, proporcionaram imersão cultural e aprimoramento das línguas inglesa e espanhola durante o período de isolamento da pandemia do COVID-19 à comunidade da UEL. Houve ampla participação da comunidade pelos comentários e pelas intervenções, o que possibilitou aos realizadores de tais ações uma avaliação positiva e satisfatória.

No mesmo sentido, as ações relacionadas ao evento *Sharing Experiences From Abroad* contribuíram para a troca cultural e linguística dos alunos de SEC com profissionais não nativos de inglês residentes em outro país ao redor do globo. Além de exemplificar uma ação de internacionalização virtual, esse intercâmbio de ideias possibilitou a participação de

todos de SEC, independentemente de seus níveis de proficiência linguística, acesso financeiro ou disponibilidade de tempo, elementos essenciais para um intercâmbio em que um aluno viaja a outro país. Em síntese, além de cumprir com uma crescente agenda de internacionalização, as ações respondem também a demandas sociais, sendo sensíveis às realidades dos alunos em tela.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Tendo o profissional de secretariado executivo em sua formação o domínio em línguas estrangeiras, conforme previsto em lei, esse artigo relatou as experiências ao compartilharmos as vivências do PIMC narrados pelos docentes das disciplinas de espanhol e de inglês do Curso de Secretariado Executivo da UEL, bem como pelos alunos que participaram da mobilidade acadêmica no formato de intercâmbio no presencial.

Diante disso, no período de pandemia do COVID-19, promovemos o DILE I e o DILE II levando em consideração a imersão cultural e o uso da língua inglesa e espanhola na formação do profissional de secretariado executivo. Nos dois eventos, momentos culturais e informativos da importância da internacionalização no ensino superior e dos meios/recursos/documentos pelos projetos e programas divulgados pela ARI, que os alunos podem concorrer e participar de intercâmbio internacional.

Sendo assim, a participação e depoimento de alunos que participaram do PIMC, promovido pelos docentes do curso de SEC da UEL e suas narrativas de superação, empreendimento e conquistas após a participação de viagens acadêmicas internacionais, ratificaram a importância do projeto no curso de SEC da UEL e em outros cursos. Ademais, a importância de vencer as barreiras do uso do idioma seja em viagens e ou em seu local de trabalho é um dos objetivos da imersão cultural.

Assim, buscamos incentivar outros cursos de SEC a promoverem ações que (i) visem maior contato de suas alunas com as Línguas Estrangeiras, (ii) oportunizem espaços de sensibilização linguística e cultural pelas alunas e (iii) adotam trabalho integrado das habilidades linguísticas, não desconexas do contexto de uso. Portanto, a versão PIMC no formato remoto diante da excepcionalidade do COVID-19 cumpriu seu papel de intensificar o uso do idioma inglês e espanhol no processo de ensino e aprendizagem dos alunos de SEC da UEL.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016.** Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 24 maio 2016. Disponível em: <[https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510\\_07\\_04\\_2016.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510_07_04_2016.html)>. Acesso em: 19 jun. 2023.

DUTRA, J. S. **Gestão de Pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas.** São Paulo: Atlas, 2002.

FINARDI, K.; GUIMARÃES, F. F. Internationalization and the Covid-19 Pandemic: Challenges and Opportunities for the Global South. **Journal of Education, Teaching and Social Studies**, New York, v. 2, n. 4, p. 1-15, 2020.

MUSSI, R. F. de F.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, C. B. de. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Práxis Educacional**, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60-77, 2021. DOI: 10.22481/praxisedu.v17i48.9010. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/praxis/article/view/9010>. Acesso em: 20 jun. 2023.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As Novas Competências do Profissional de Secretariado.** 3ª ed. São Paulo: IOB Folhamatic, 2014.

RABELLO, Cíntia Regina Lacerda. intercâmbio virtual: contribuições para a aprendizagem da língua inglesa de estudantes de letras. **Revista Docência e Cibercultura**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, p. 58-82, 2020.

RZHEVSKAYA, N.; DOBROSKOK, I.; ZAIMOVA, D. Networking tools in virtual exchange for cooperation at universities in Bulgaria and ukraine. **Information Technologies and Learning Tools**, Bulgaria, v. 76, n. 2, p. 187-197, 2020.

SCUMACHER, A. J.; PORTELA, K. C. A.; BORTH, M. R. **Ferramentas do Secretário Executivo.** 2.ed. Cuiabá, MT: Dos Autores, 2013.

SOUZA, C. S. S.; ABBA, M. J.; STRECK, D. R. Internationalization as a process of change: an interview with Jane Knight. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, v. 22, n. 3, p. 529-537, 2020.

SUTION, M. I. T. **Línguas Estrangeiras Para Fins Específicos: Perspectivas Locais Discentes e Docentes em um Curso de Secretariado Executivo.** 2021. 76 f. Trabalho de

Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2021.

VIEIRA, E. K. A. **Secretariado executivo em intercâmbio acadêmico**: as interfaces entre as línguas estrangeiras e as emoções. 2022. 81 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) – Centro de Estudos Sociais Aplicados, Universidade Estadual de Londrina, Londrina. 2022.

WIT, H. D.; LEAL, F.; UNANGST, L. Internationalization aimed at global social justice: Brazilian university initiatives to integrate refugees and displaced populations. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, v. 22, n. 3, p. 567-590, 2020.

ZANARDI, R. C. VIRTUEL capacita professores, estudantes e técnicos da universidade. **Agência UEL de Notícias**. Publicado em: 12/06/2020. Disponível em: [https://www.uel.br/com/agenciaueldenoticias/index.php?arq=ARQ\\_not&id=30478](https://www.uel.br/com/agenciaueldenoticias/index.php?arq=ARQ_not&id=30478) Acesso em: 26/06/2023.

---

[1] A Profissão de Secretariado Executivo é regulamentada pelas Lei nº 7.377/85 e Lei nº 9.261. Atualmente, está no Congresso Nacional o Projeto de Lei da Câmara nº 177, de 2017, com as novas competências do profissional de Secretariado para aprovação.

[2] Hard skills são as competências técnicas como as que adquirimos em habilidades de redigir documentos, equipamentos e outros Já as soft skills são as competências comportamentais, as habilidades de relacionamentos interpessoais, como a empatia e inteligência emocional.

[3] O Termo **CEO** vem do inglês e a sigla significa **Chief Executive Officer** e significa Diretor Executivo.

[4] Exemplificando, a pandemia de Covid-19 que devastou o mundo inteiro, e impactou as relações profissionais e sociais, bem como os produtos e serviços, fechando países e cancelando viagens nacionais e internacionais.

[5] A programação completa do I Virtuel, com os respectivos links para os vídeos no Youtube, encontra-se no endereço: <https://www.labted.net/virtuel-link-das-transmissoes>.

[6] Após reuniões dos setores legais da UEL, da Pró-Reitoria, Câmara de Graduação e CEPE foi aprovado o retorno às aulas no formato remoto. Todos os cursos tiveram que fazer o PEMC- Programa Especial de Matriz Curricular, adaptando o calendário que foi estendido, para atender e legalizar os 54 cursos da UEL.

[7] Equipe da Prograd faz plantão e entrega chips para estudantes de graduação. Disponível em: <https://operobal.uel.br/coronavirus/2020/08/31/prograd-2/>. Acesso em 08 jul 2022.

[8] Receita Federal repassa R\$ 961 mil em equipamentos para inclusão digital de estudantes. Disponível em: <https://operobal.uel.br/ultimas/2020/08/04/receita/>. Acesso em 08 jul 2022.

[9] Secretaria - Assessoria de Relações Internacionais - ARI. [www.uel.br/ari](http://www.uel.br/ari)