



**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NAS
RELAÇÕES INTERNACIONAIS**

**THE SECRETARY EXECUTIVE PROFESSIONALS UPON INTERNATIONAL
RELATIONSHIPS**

Suzana Helena Strate Bonzanini

Bacharel em Secretariado Executivo no Centro Universitário UNIVATES

suzana.bonzanini@gmail.com

RESUMO

Atualmente, as pessoas precisam acompanhar a velocidade das mudanças que ocorrem em todo o mundo. Considerando essa máxima, esta pesquisa visa estudar, analisar e verificar possibilidades de melhorias no setor de Relações Internacionais de Instituições de Ensino Superior, por meio da otimização dos serviços do Profissional de Secretariado Executivo, a fim de ir ao encontro de um dos objetivos dessas instituições: "o de promover o intercâmbio acadêmico como forma de crescimento científico, técnico e cultural de seus docentes e discentes". Para tanto, este estudo discorre sobre a globalização e internacionalização, especificamente no âmbito das Instituições de Ensino Superior, citando o histórico do Profissional de Secretariado Executivo, seu atual perfil e novas funções a exercer nas organizações e destaca seu papel de mediador. E, em se tratando de Relações Internacionais, aborda as diferenças culturais.

Palavras-chave: Internacionalização; Profissional de Secretariado Executivo; Intercâmbio Acadêmico.

ABSTRACT

Nowadays people need to follow the speed of changes that happen around the world. Taking that into consideration, the present study aims at studying, analyzing, and verifying possibilities of improvement in the University Institutions, through the optimization of the tasks performed by the Executive Secretary Professional, in order to meet one of the objectives of the Institutions, that is to promote the Academic Exchange of students and professors for cultural, technical, and scientific growth. Therefore, the study focuses on globalization and internationalization, specifically in the scope of University Institutions. The Executive Secretary background, his/her present profile, and new functions his/her performs in the organizations, are pointed out the role as mediator. Regarding the International Relations topic, address the cultural differences.

Key words: Internationalization; Executive Secretary Professionals; Academic Exchange.

1 INTRODUÇÃO

Sabe-se que o mundo está sofrendo um conjunto de transformações de ordem político-econômica das nações chamado de globalização. Este movimento gera controvérsias entre os intelectuais e estudiosos políticos. Ora é exaltado, ora massacrado. Este artigo aborda, parcialmente, essa temática visando discutir o processo de internacionalização, que vem ocupando um importante espaço nas Instituições de Ensino Superior, por ser um movimento necessário para o aperfeiçoamento técnico e científico de instituições de ensino, nacionais e internacionais. Nesse contexto, este artigo centra a discussão na inserção do Profissional de Secretariado Executivo em ambientes de relações interinstitucionais e internacionais de Instituições de Ensino Superior.

Essas instituições estão implantando ou fortificando o setor de Relações Internacionais. Nesse sentido, esta pesquisa visa analisar os conhecimentos e informações obtidos ao longo do curso de Secretariado Executivo reunindo, assim, a teoria e a prática. Tem como objetivo observar a atuação do Profissional de Secretariado Executivo como otimizador dos serviços inerentes aos processos de intercâmbio acadêmico e como mediador de docentes e discentes na inserção em outra cultura, nessas relações internacionais.

Acreditando que as funções do Profissional de Secretariado Executivo também passam por um processo de mudanças, acompanhando as modificações sofridas com a globalização, assim como o processo de organização e serviços das Instituições de Ensino Superior, foram pesquisados os procedimentos de trabalho utilizados no setor de Relações Internacionais em Instituições de Ensino Superior do Rio Grande do Sul. O objetivo foi o de verificar como o Profissional de Secretariado Executivo, inserido no escritório de Relações Internacionais, pode otimizar os processos dos serviços relacionados aos intercâmbios acadêmicos, para obter resultados que vêm ao encontro do que busca o seu cliente, alunos e professores, na realização de intercâmbios, para proporcionar a possibilidade de conhecer outras culturas, a fim de ampliar conhecimentos técnicos e científicos.

Este artigo se estrutura da seguinte forma: introdução; em seguida são abordadas a globalização e a internacionalização com o objetivo de apresentar

seus conceitos e introduzir o tema de Relações Internacionais; o histórico do Profissional de Secretariado Executivo; o Profissional de Secretariado Executivo com a globalização e internacionalização; o perfil atual e as novas funções do Profissional de Secretariado Executivo; o Profissional de Secretariado Executivo como mediador nos contatos entre IES, professores e alunos; os aspectos culturais que estão presentes nos escritórios de Relações Internacionais. As considerações finais dizem respeito à importância do Profissional de Secretariado Executivo em um escritório de relações internacionais, devido à sua preparação acadêmica obtida no Curso de Secretariado Executivo, considerando que tal formação lhe dá sustentação para ser um "otimizador" dos processos inerentes ao setor de Relações Internacionais em Instituições de Ensino.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GLOBALIZAÇÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO

Muito se fala em globalização nos tempos atuais. Segundo pesquisadores, o começo se deu no século XVI, com o início da expansão capitalista e da modernidade ocidental. Outros datam a origem em meados do século XX (CANCLINI, 2003). Mas foram os satélites, desenvolvimento de sistemas de informação, manufatura e processos de bens em recursos eletrônicos, o transporte aéreo, trens de alta velocidade, enfim o desenvolvimento de um mercado mundial em que o dinheiro e a produção de bens e mensagens ultrapassassem as fronteiras geográficas, que promoveu uma interação mais complexa e interdependente entre focos dispersos de produção, circulação e consumo, para caracterizar a globalização. Este fato gerou movimentos transfronteiriços de tecnologias, bens e finanças acompanhados por uma intensificação de fluxos migratórios e turísticos que favorecem a aquisição de línguas e o conhecimento de novas culturas.

Canclini (2003) também abordou a questão de pessoas que migram para outros países e trazem consigo vivências de outra cultura, trocam experiências – o que constitui um intercâmbio, ou seja:

Para tratar dos processos globalizadores, deve-se falar, de gente

que migra ou viaja, que não vive onde nasceu, que troca bens e mensagens com pessoas distantes, que assiste a cinema e televisão de outros países ou conta histórias em grupo sobre o país que deixou (CANCLINI, 2003, p. 46).

A partir dessa afirmação pode-se fazer uma ligação entre a globalização e a internacionalização da economia e da cultura que tem início com as navegações transoceânicas, que resultaram na abertura comercial das sociedades europeias para o Extremo Oriente e a América Latina e a conseguinte colonização, datando do século XIX e início do século XX.

Com a globalização surge a necessidade de os cidadãos ampliarem seus conhecimentos técnicos, científicos e culturais. Assim, as universidades têm como função proporcionar a internacionalização do conhecimento. Atualmente, a internacionalização das universidades é considerada parte necessária nas atividades acadêmicas, tornando-se indispensável na expansão e qualidade das Instituições de Ensino Superior.

A internacionalização das Instituições de Ensino se dá através de acordos de cooperação internacional entre as instituições. Tais acordos surgem do interesse mútuo entre duas instituições de ensino superior, considerando suas afinidades e suas diferenças e que têm metas e objetivos afins. Eles proporcionam espaço para assinatura de um documento de cooperação, que lhes dá condições de pesquisas e estudos entre ambas – há uma troca de conhecimentos, importantes no atual mercado competitivo.

A cooperação entre instituições de diferentes países passa a ser um objetivo comum das sociedades científicas mundiais, pois, através da internacionalização, asseguram-se a qualidade e a eficácia na renovação e na socialização do conhecimento produzido (STALLIVIERI, 2004, p 27).

Mas para que essas cooperações internacionais aconteçam, é necessário que exista um departamento na Universidade para efetivar esta ação. Sendo assim, as Instituições de Ensino estão implantando os departamentos denominados assessorias, coordenadorias ou diretorias para assuntos internacionais.

Segundo Stallivieri (2004), as funções das assessorias são diversas e caracterizam sua responsabilidade perante o processo de internacionalização institucional:

As funções das assessorias de assuntos internacionais são as mais diversas – desde a elaboração e acompanhamento, juntamente com pesquisadores, de grandes projetos para a captação de recursos internacionais até a recepção de delegações estrangeiras – as assessorias são convocadas a responder por uma das mais importantes áreas do desenvolvimento institucional, cujos desdobramentos estão sendo julgados como fundamentais junto aos comitês internacionais de avaliação institucional (STALLIVIERE, 2004, p. 52).

Para tanto, a recepção de alunos estrangeiros, assim como o encaminhamento de alunos e professores da Instituição para intercâmbios acadêmicos em outros países, também são atividades que demandam esforços dos escritórios de Relações Internacionais para que ocorram com sucesso. Elas (as atividades) atingem os objetivos das cooperações internacionais que foram estabelecidos entre as instituições de ensino superior parceiras, e assim, contribuem com o desenvolvimento institucional.

2.2 HISTÓRICO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Sabe-se que a origem do profissional de Secretariado Executivo tem início com a Dinastia Macedônica, quando em suas batalhas, Alexandre Magno, levava consigo secretários para fazerem os registros das guerras, quando não estavam também na linha de fogo das mesmas. Isto por volta de 356 aC a 323 aC. Denominados “escribas”, eram dotados de grande conhecimento, pois como eram ligados aos governantes, tinham acesso a literaturas as quais eram proibidas ao povo; eram os intelectuais, homens cultos com o dom da escrita, quando muitos de seus superiores não sabiam ler e redigir. São considerados os precursores do profissional de Secretariado Executivo, pois sua função de redator e de conhecedor de outros idiomas definiriam o perfil dos profissionais de hoje, como sugere Sabino e Rocha (2004):

A valorização de habilidades diversas e perfeito domínio do idioma da literatura e da história do seu país foram características exigidas a esses assessores de Reis, Imperadores, Filósofos e

líderes. Tais características incorporariam, mais tarde, o perfil do profissional de secretariado (Sabino e Rocha, 2004, p. 04).

E, assim, ao longo dos tempos esta profissão existiu, sempre exercida por homens. A primeira tentativa da inserção da mulher como secretária foi em 1812, quando Napoleão Bonaparte valeu-se de uma secretária para escrever sobre seus feitos, mas foi vencido pelo ciúme de sua esposa e desistiu da tentativa.

O ingresso da mulher nesta profissão tem seu êxito a partir da Primeira Guerra Mundial (1914-1918), pois os homens foram para a guerra, e as mulheres passaram a ocupar postos nas mais distintas tarefas, inclusive de secretária, que eram, até então, exercida apenas por homens. Outro fator que influenciou a entrada da mulher no mercado de trabalho foram os salários mais baixos.

Tal fator estimulou a contratação feminina, e o trabalho que inicialmente era nas máquinas de tecelagem foi aos poucos ganhando os escritórios das fábricas. O talento e as habilidades da mulher em organização passaram a ser valorizados na administração das companhias têxteis (Sabino e Rocha, 2004, 08).

Ao fim da Segunda Guerra Mundial (1939), a mulher permanece na função de secretária, pois a sua natureza mais tolerante, mais detalhista e sua capacidade de organização passaram a ser valorizadas, conquistando, assim, um lugar no mercado de trabalho. E, com o passar dos anos, a função de Secretária passaria a ser exercida quase que exclusivamente por mulheres.

2.3 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO, A GLOBALIZAÇÃO E A INTERNACIONALIZAÇÃO

A globalização vem gerando mudanças muito significativas nas organizações. Cabe ao Profissional de Secretariado Executivo ser receptivo a elas quando ocorrem em sua empresa, proporcionando modificações em seus

próprios processos de trabalho, a fim de corresponder a este novo perfil que as organizações estão vivendo bem como ao perfil que elas esperam encontrar no Profissional de Secretariado Executivo.

As mudanças que ocorreram nas tecnologias ocasionaram uma revolução nas comunicações. Hoje, a Internet e o correio eletrônico são as formas mais rápidas e fáceis de obter informações de qualquer parte do mundo. Cabe aqui salientar que a Secretária foi uma das primeiras usuárias do computador. Desde então, passou a ser a ferramenta de trabalho do Profissional de Secretariado Executivo, possibilitando a conexão com diversas empresas e Instituições internacionais. Para isto, ela também precisou aprimorar seus relacionamentos interpessoais e o seu conhecimento de línguas estrangeiras.

O fenômeno da globalização da economia – característica das últimas décadas do século XX – também teve reflexos nas universidades e lançou alguns novos desafios: oferecer aos seus discentes e docentes conhecimento técnico e científico de outros países, possibilitando a troca de experiências, de ideias e o conhecimento de novas culturas, o que possibilita maior preparo para o mercado de trabalho.

Nessa inserção de discentes e docentes em uma experiência internacional, encontra-se o Profissional de Secretariado Executivo, presente em alguns escritórios de Relações Internacionais. Este profissional deve ser capacitado com conhecimentos em informática, tecnologia, nas línguas estrangeiras, nas relações interpessoais, em ética e atividades secretariais, além de outras características para conduzir os processos existentes. Dentre essas características, citamos algumas: atendimento ao público acadêmico, contatos com Instituições estrangeiras e Consulados, avaliações de documentos dos candidatos ao intercâmbio, emissão e análise de relatórios diversos, organização de eventos etc.

Sendo assim, podemos fazer a relação entre o Profissional de Secretariado Executivo, a Globalização e a Internacionalização. A globalização fez com que o profissional buscasse atualização para suas tarefas, reconhecidas pelas chefias e modificasse o seu perfil. E, tratando-se neste artigo, da internacionalização do conhecimento, movimento este que também gera mudanças nas Instituições de

Ensino Superior, trouxe o secretário no atual perfil para dentro dos escritórios de relações internacionais.

2.4 O PERFIL E AS NOVAS FUNÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Considerando a profissão de Secretariado Executivo desde o escriba até os dias de hoje, verifica-se que o seu perfil mudou significativamente, como discorre Alonso (2004):

O profissional de Secretariado Executivo/Assessor Executivo pode trabalhar como Gestor, Empreendedor, Consultor, entre muitas outras funções, pois ele gerencia projetos, trabalha em busca do cumprimento das metas, participa do planejamento estratégico e, ainda, facilita a atuação dos dirigentes das organizações, auxiliando-os na busca de soluções para problemas complexos. Com uma ação participativa, atua de modo a aprimorar o processo de gestão de desenvolvimento nas instituições, é responsável por grande parte das intermediações entre elas e desenvolve um trabalho de parceria tanto com a direção da empresa e demais funcionários, clientes internos, como com os clientes externos. Por isso, tem que conhecer bem a filosofia da organização onde trabalha, ter profissionalismo, ter uma visão empreendedora, inovadora, genérica e competitiva (ALONSO, 2004, p. 19).

Pode-se afirmar que este é o perfil atual que muitos empresários buscam no Profissional de Secretariado Executivo. Assim pode-se afirmar, também, que este perfil se encaixa nas tarefas existentes em uma instituição de Ensino Superior, no setor de Relações Internacionais, uma vez que as atividades neste setor são muitas e minuciosas e necessitam de profissionais capacitados que possam dar suporte aos clientes que estão em busca de uma qualificação pessoal e profissional. Para isso, alguns pontos do perfil do Profissional de Secretariado Executivo são fundamentais, como, por exemplo, organização e administração do tempo. O profissional deve administrar seu tempo de maneira eficaz, de forma a obter maior produtividade no trabalho, deve ser discreto e evitar as distorções de percepção e os julgamentos precipitados. Para tanto, deve obter o maior número possível de informações do objeto tratado.

Este novo perfil é reconhecido por associações internacionais como sendo o de um profissional ativo, habilitado a assumir funções administrativas que tem

domínio das tarefas de escritório, ter iniciativa e tomada de decisões, sendo capaz de assumir responsabilidades sem supervisão direta.

Por meio da atuação cada vez maior deste profissional, o reconhecimento da profissão de Secretariado Executivo está se ampliando. As pessoas dentro das organizações estão despertando para o perfil atual do profissional de Secretariado Executivo, que Sabino e Rocha (2004) definem como "o perfil para o terceiro milênio":

Esta evolução traçou um novo perfil para o Secretariado:

- Assessor, através da atuação adjunta aos órgãos deliberativos.
- Gestor, através da aplicação de técnicas secretarias que auxiliam no desenvolvimento e implementação de trabalhos (Organização, planejamento, controle e avaliação).
- Empreendedor, através da promoção e implantação de soluções que otimizem o trabalho, tanto no aspecto individual, quanto no coletivo.
- Consultor, através da análise e entendimento da cultura organizacional, identificando pontos críticos e propondo estratégias de melhorias.

Para tanto a Secretária deve ser: conhecedora de técnicas secretarias com excelência, comprometida com a empresa, polivalente, negociadora, programadora de soluções, pró-ativa e participativa (SABINO, 2004, pp. 94-95).

Esse perfil de multifuncionalidade é importantíssimo no escritório de Relações Internacionais, pois o Profissional de Secretariado Executivo deve organizar e planejar suas tarefas, organizar eventos de divulgação dos intercâmbios acadêmicos, intermediar as relações com os clientes, fazer todo o controle dos arquivos, enfim todas as atribuições acima citadas. O Profissional de Secretariado Executivo deve estar ciente de suas novas atribuições buscando uma atualização contínua para acompanhar as mudanças que ocorrem em diversas áreas e que afetam a Instituição.

2.5 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO MEDIADOR NAS RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Considerando que hoje as relações entre Instituições de Ensino Superior estão se inserindo no contexto da globalização, assim como as organizações empresariais, é necessário que o comportamento das pessoas envolvidas nos

contatos internacionais seja feito de maneira respeitosa aos critérios culturais de cada país.

Para que isso ocorra, as IES¹ podem contar com o Profissional de Secretariado Executivo, que se prepara, durante a graduação, de forma a se capacitar para agir como mediador nestas Relações Internacionais, pois tem o conhecimento das línguas inglesa e espanhola, as quais são a primeira e segunda línguas mundialmente mais faladas. Também possui o conhecimento sobre cerimoniais, protocolos e etiqueta além de outros atributos como o de gerenciador e o de mediador de conflitos exigidos nas relações entre duas instituições. No Dicionário Eletrônico Houaiss, encontramos o seguinte significado para mediação: "o ato de servir de intermediário entre pessoas, grupos, partidos, facções, países, etc., a fim de dirimir divergências ou disputas". E, segundo Six (2001, p. 26): "A função mediação não se exprime somente nas relações interpessoais, mas naquelas que cada um pode ter com as instituições e, entre outras, com as administrações destas últimas."

Pode-se verificar que os elementos da comunicação estão presentes na mediação, pois para obter sucesso nas relações internacionais com outras Instituições de Ensino, é preciso que a mensagem seja compreendida pelo receptor. Mas para que esta compreensão seja fiel ao que realmente o emissor tenciona expressar, é preciso que o canal entre os dois forneça condições para o entendimento da mensagem. Neste caso, o Profissional de Secretariado Executivo se vale de vários canais de comunicação e, para tanto deve ter o devido preparo, ou seja: domínio de línguas estrangeiras e das ferramentas de comunicação: e-mail e internet. Também deve conhecer detalhes das transações, ter habilidade em se comunicar, considerando os aspectos socioculturais de cada país.

Neste sentido, Berlo (1999) coloca que são seis os ingredientes em um processo de comunicação: a fonte, o codificador, a mensagem, o canal, o decodificar e o receptor.

À primeira vista, esses elementos parecem simplificar o processo de comunicação, que é mais complexa do que parece. Os fatores socioculturais, regionais, emocionais e o ambiente externo devem ser considerados, para não

¹ Instituições de Ensino Superior.

haver distorções na comunicação que podem causar ressentimentos entre as pessoas envolvidas.

No âmbito das Relações Internacionais, o Profissional de Secretariado Executivo, utiliza-se dos elementos da comunicação para exercer sua função de mediador. Ter conhecimentos socioculturais referentes ao país estrangeiro e de seu próprio país e região, são fundamentais, pois estas questões fazem parte dos relacionamentos entre os povos. Deve conhecer os costumes culturais de cada país tendo de respeitá-los, repassá-los e levá-los ao conhecimento de seus superiores.

Também podemos chamar de mediação a relação que o secretário estabelece com outros setores da Instituição, quando da necessidade, urgente ou não, de determinado serviço que, por vezes, não estava programado e que surge como demanda imediata. Para que o Profissional de Secretariado Executivo possa auxiliar da melhor forma possível, é necessário que ele esteja munido de informações com respeito àquela demanda, para poder levar ao conhecimento do executivo e, se possível, já sugerir uma solução ao fato.

Atualmente, o e-mail é a maneira mais utilizada na comunicação entre colegas de trabalho e entre Instituições, mas a habilidade de comunicação não é inerente a todas as pessoas, podendo ser um fator gerador de conflito. Portanto, saber se comunicar é uma arte que o secretário deve dominar para exercer o papel de mediador entre executivos, entre instituições, com clientes e colegas de trabalho, nas comunicações telefônicas e por e-mail. Nesse sentido, Linkemer (1999), coloca o seguinte:

Como assistente-administrativa, você pode precisar organizar a agenda de seu supervisor; atuar como filtro de telefonemas, reserva de hotéis e passagens; planejar e organizar reuniões, assistir a elas e até conduzi-las; funcionar como elo entre seu diretor e outros executivos, departamentos, divisões ou empresas; lidar diretamente com vendedores ou fornecedores; distrair visitantes; escrever e editar, desde a correspondência comercial até as publicações de empresa; e representar seu diretor e sua empresa para o mundo exterior (LINKEMER, 1999, p. 10).

Como podemos verificar nas colocações de Linkemer, todas as funções exercidas pelo Profissional de Secretariado Executivo reunidas, somam para os

bons resultados obtidos em todas as relações de mediador que exerce, seja nas relações internacionais seja nas relações internas da Instituição, pois uma complementa os bons resultados da outra.

2.6 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E AS DIFERENÇAS CULTURAIS PRESENTES NAS RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Para que as Relações Internacionais ocorram de forma satisfatória entre os envolvidos, existe um fator determinante para o sucesso destas relações: é o respeito para com as diferenças culturais existentes entre as nações. Elas devem ser consideradas pelas pessoas envolvidas, pois proporcionam conhecimento e compreensão das diversas culturas entre os povos.

Como elo entre as Instituições de Ensino Superior conveniadas, o Profissional de Secretariado Executivo auxilia os contatos necessários para que o intercâmbio de docentes e discentes seja bem-sucedido. Em meio a isto, estão presentes as vivências culturais de dois países, tendo o secretário como auxiliar na mediação no sentido de equilibrar as duas, quando das negociações que precedem a concretização dos intercâmbios, para que não haja conflitos entre os sistemas de condução dos trâmites de cada Instituição, tanto anteriormente à cooperação ser estabelecida, como durante a efetivação dos intercâmbios.

Assim, o Profissional de Secretariado Executivo deve agir efetivamente como gestor, pois em muitas ocasiões é necessário utilizar-se de um papel de profissional holístico, como aconselha Alonso (2004):

[...] além dos conhecimentos específicos inerentes à área seja uma pessoa equilibrada emocionalmente, que saiba relacionar-se com sua equipe de trabalho, que seja um líder nato, que saiba se comunicar com clareza e objetividade, que tenha motivações interna, que seja criativo, entre outras atribuições (ALONSO, 2004, p. 19).

Ou seja, o profissional de Secretariado Executivo deve ter liderança e, acima de tudo, ter um relacionamento profissional com seu executivo, de muito respeito, confiança e parceria, para assim poder desempenhar suas funções de acordo com as necessidades da Instituição.

3 METODOLOGIA

Essa pesquisa pretende investigar como o Profissional de Secretariado executivo pode otimizar seus serviços nos setores de Relações Internacionais de Instituições de Ensino Superior, identificando quais as possíveis melhorias a serem realizadas nos referidos setores.

Para alcançar os resultados pretendidos, foram adotados diversos procedimentos. Primeiro, foram feitas leituras de textos específicos sobre o perfil do Profissional de Secretariado Executivo, sobre a cultura de países, e sobre globalização e internacionalização das Instituições de Ensino.

Depois foram realizadas visitas técnicas nas Assessorias de Intercâmbio de duas Instituições. Uma localizada na Serra Gaúcha, com cerca de 35.000 alunos. E outra localizada no noroeste do estado do Rio Grande do Sul, com cerca de 30.000 alunos. A finalidade dessas visitas foi a de fazer um levantamento por meio de entrevistas, sobre como são os processos dos serviços e tarefas naqueles setores.

Por último, de posse dos resultados obtidos, analisar os pontos fortes e os que podem ser melhorados nos escritórios de Relações Internacionais de Instituições de Ensino Superior, a fim de que os serviços possam proporcionar agilidade e, conseqüentemente, a satisfação dos alunos e professores que buscam o intercâmbio de estudos como forma de enriquecimento cultural, técnico e científico em suas áreas de atuação.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A formação do Secretariado permite que este profissional desenvolva processos para a rotina dos escritórios. Para isto a Secretária deve lembrar que um processo maduro é padronizado para todos e é de conhecimento da equipe, suportado pela alta administração e passível de melhoria contínua (Sabino e Rocha, 2004, p. 77).

Com respaldo nesta afirmação propõem-se melhorias no escritório de Relações Internacionais, que possam otimizar algumas questões da organização das tarefas e fluxo de documentações, assim como os demais processos inerentes ao setor.

Com os resultados obtidos nas duas visitas a Instituições de Ensino, uma na capital gaúcha e outra localizada na região nordeste do Estado do Rio Grande do Sul, que foram feitas para observação e conhecimento de como são exercidos os processos nos escritórios de intercâmbio daquelas instituições de ensino superior, pode-se verificar que alguns processos poderiam ser melhorados (os quais estão relacionados a seguir).

QUADRO 01 - Propostas de melhorias nos processos do escritório de Relações Internacionais

Processos de trabalho	Proposta de melhorias nos processos
E-mails	Tabela de controle de e-mails recebidos e emitidos, identificando qual o destino e tipo de intercâmbio que os alunos e professores tem interesse em realizar.
Cadastro de alunos interessados em Intercâmbio Acadêmico	Projeto de banco de dados para o cadastro, e assim poder emitir diversas planilhas com informações a respeito do intercâmbio para a Instituição
Material de circulação interna	Etiquetas de circulação para documentos informativos a respeito de intercâmbio
Arquivos	Registro de identificação do local onde os documentos se encontram arquivados
<i>Follow-up</i>	Ficha de acompanhamento das demandas do setor de intercâmbio
Reuniões com o superior	Horário semanal para atualização das informações
Orientações para alunos	Roteiro de atividades e orientações para os alunos que realizam intercâmbio acadêmico
Consultas a consulados de diversos	Pasta com dados referentes à obtenção de

países para obtenção de vistos	vistos de estudante, separadas por país
--------------------------------	---

Fonte: Elaborado pela autora.

A partir dessas propostas de melhorias, visa-se contribuir com a otimização dos serviços no escritório de Relações Internacionais, contribuindo com os processos de intercâmbios nacionais e internacionais. Mas para isso, o Profissional de Secretariado Executivo, deve ter em mente que:

[...] o único objetivo do trabalho da secretária é produzir o resultado satisfatório para seu cliente. Para tanto, ela precisa conhecer plenamente este cliente e, mais do que isto, conhecer o foco deste cliente (Rodrigues, in Carvalho, 2004, p. 181).

O profissional atuante no setor de Relações Internacionais deve conhecer profundamente o foco do seu cliente, aluno e professor, para poder dar-lhe as informações necessárias e indicar qual é a melhor opção de intercâmbio para este, ou seja: intercâmbio acadêmico de um semestre, de trabalho remunerado, de estudos de idiomas, de pós-graduação, MBA ou de doutorado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo foi motivado pela experiência da autora em um escritório de Relações Internacionais de uma Instituição de Ensino Superior. Em primeiro lugar, atuando no escritório de Relações Internacionais de uma Instituição de Ensino Superior, vivia diariamente as questões de cooperação internacional entre Instituições de Ensino Superior; em segundo lugar, acompanhava o crescente interesse de discentes pelos intercâmbios acadêmicos. Então foi considerado ser este o momento de verificar que o Profissional de Secretariado Executivo pode otimizar os processos em um escritório de Relações Internacionais de Instituições de Ensino Superior, como: controle de e-mails recebidos e emitidos; cadastro de alunos; contatos com instituições conveniadas; contatos com consulados; editais de intercâmbio; orientações para alunos e professores etc.

No desenvolver da pesquisa, foram encontradas algumas surpresas, descobertas e confirmações. No item que aborda as questões de globalização e internacionalização, pode-se compreender melhor como se dão esses movimentos por meio das leituras realizadas. Conclui-se que a internacionalização das universidades é um fato concreto e que deve ser instituído nas Universidades como forma de difundir o conhecimento com outras instituições, visando o desenvolvimento e aproximação das nações.

Após, foi discorrido sobre o histórico do Profissional de Secretariado Executivo, presente nas relações exteriores e nas conquistas de países desde a dinastia macedônica, na figura do "escriba".

Foi feito um paralelo entre a globalização, a internacionalização e o Profissional de Secretariado Executivo, no que foi concluído que assim como houve mudanças nas tecnologias, na economia, nas relações entre as nações e na internacionalização das universidades de diversos países, o Profissional de Secretariado Executivo também modificou o seu perfil profissional.

Sobre as mudanças geradas no perfil do Profissional de Secretariado Executivo, foi abordado o perfil atual do profissional e suas novas funções, e assim concluído que o profissional que apresenta este perfil, está apto a otimizar as tarefas e processos em um escritório de Relações Internacionais.

Em se tratando de relações internacionais entre Instituições de Ensino Superior, não se pode deixar de destinar um item para abordar as questões relativas às diferenças culturais, que fazem parte da rotina dos escritórios de Relações Internacionais. E, como tal, o Secretário deve ter o conhecimento de outras culturas, repassando-os para os candidatos ao intercâmbio, a fim de obter a satisfação de seus clientes, e manter bons relacionamentos interinstitucionais e internacionais entre Instituições de Ensino Superior, entre consulados, órgãos governamentais e empresariais.

Pode-se concluir que, além de otimizar os processos, o Profissional de Secretariado Executivo pode efetivar com sucesso as tarefas mais diversificadas dos escritórios de Relações Internacionais; age como gestor, auxilia o seu chefe na tomada de decisões e no planejamento e organização de atividades, a fim de alcançar o objetivo de dar oportunidade aos docentes e discentes de inserir-se em outras culturas.

Julga-se que as melhorias são constantes, uma vez que o mundo está em contínua modificação. Portanto, conclui-se que deve haver uma observação permanente e, assim que surgir a necessidade, deve haver ajustes e atualizações nos processos inerentes aos escritórios de relações internacionais. E para estar preparado para esse constante movimento, o Profissional de Secretariado Executivo deve atualizar-se permanentemente, buscar mais conhecimentos, por meio de leituras, cursos de idiomas e de informática, seminários e pesquisas, pois assim conseguirá buscar a qualificação profissional e conquistar a excelência em seu perfil.

REFERÊNCIAS

ALONSO, Maria Ester Cambréia. A arte de assessorar executivos. São Paulo: Edições Pulsar, 2002.

AZEVEDO, Ivanize & COSTA, Sylvia Ignacio. Secretaria: um guia prático. São Paulo: Editora SENAC, 2004.

BERLO, David Kenneth. O processo da Comunicação: introdução à teoria e à prática. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

CANCLINI, Nestor Garcia. A globalização imaginada. São Paulo: Editora Uluminuras Ltda, 2003.

CARVALHO, Antônio Pires de. (organizador). Talentos brasileiros do Secretariado Executivo. São Paulo, 2004. (p.119 a 143; 175 a 186-complementar).

LINKEMER, Bobbi. Secretária eficiente. Tradução APPENZELLER, Marina. São Paulo: Nobel, 1999.

PACOLA, Eliane Cristina. Secretariado administrativo. São Paulo: Ed. Viena, 2002.

PAES, Marilena Leite. Arquivo: teoria e prática. Rio de Janeiro: Editora FFGV, 2002.

SABINO, Rosimeri Ferraz & ROCHA, Fábio Gomes. Secretariado: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SEBBEN, Andrea & DOURADO FILHO, Fernando. Os nortes da bússola: manual para conviver e negociar com culturas estrangeiras. Porto Alegre, RS: Artes e Ofícios, 2005.

SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio. Super Secretária. O guia para a profissional que quer vencer na vida. São Paulo: Nobel, 1999.

SIX, Jean-François. Dinâmica da mediação. Tradução ALMEIDA, G. G. de, BARBOSA, Á. A. e NAZARETH, E. R. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

STALIVIERI, Luciane. Estratégias de internacionalização das universidades brasileiras. Caxias do Sul: Educs, 2004.