

Centro Estadual de Educação Tecnológica de São Paulo Paula Souza

ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira

Ensino Técnico Integrado ao Ensino Médio Secretariado

## OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NO ASSESSORAMENTO DE EXPATRIADOS

João Vitor Leite Lima<sup>1</sup>

Maria Eduarda Alvaro Pereira da Silva<sup>2</sup>

Rafaela Santos Marquezzi<sup>3</sup>

Soé Celeni dos Santos Villalva<sup>4</sup>

Yasmin Borromeu Mathias<sup>5</sup>

**Resumo:** No cenário mundial, observa-se as transformações ocasionadas pela globalização, fator esse que propiciou cada vez mais a internacionalização das organizações como conhecemos hoje, trazendo à tona o tema abordado neste projeto. O seguinte trabalho se propõe a compreender os conceitos relacionados à expatriação,

---

<sup>1</sup> Aluno do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira: [joao.lima399@etec.sp.gov.br](mailto:joao.lima399@etec.sp.gov.br)

<sup>2</sup> Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira: [maria.silva3144@etec.sp.gov.br](mailto:maria.silva3144@etec.sp.gov.br)

<sup>3</sup> Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira: [rafaela.marquezzi@etec.sp.gov.br](mailto:rafaela.marquezzi@etec.sp.gov.br)

<sup>4</sup> Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira: [soe.villalva@etec.sp.gov.br](mailto:soe.villalva@etec.sp.gov.br)

<sup>5</sup> Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira: [yasmin.mathias@etec.sp.gov.br](mailto:yasmin.mathias@etec.sp.gov.br)

expatriados e assessoramento, interligando e expondo os desafios enfrentados pelo profissional de secretariado como assessor ao longo do processo. Para a sua realização, a metodologia abordou a pesquisa de campo, trazendo elementos e relatos de profissionais da área, obtendo um maior entendimento sobre os desafios em questão. Entende-se que este âmbito empresarial é pouco explorado, já que, por sua vez, se torna relativa a partir das condições variáveis durante a relação entre expatriado e o profissional de secretariado. Propõe-se portanto, que haja um auxílio direcionado ao expatriado, de forma que a adaptação se torne acessível e impeça que hajam maiores complicações, mesmo que o assessor secretarial utilize de grande parte de suas competências para evitar dificuldades. Assim, considera-se que o viés empresarial proposto agrega de forma positiva ao profissional de secretariado, ainda que necessite o apoio educacional para o expatriado, a fim de conter os problemas evidenciados anteriormente, permitindo que o processo se torne viável para ambos.

**Palavras-chave:** Expatriado, Assessoramento, Profissional de Secretariado, Internacionalização, Cultura, Comunicação.

## 1. INTRODUÇÃO

Com fenômeno da globalização, observa-se a expansão de empresas em diversos países, dando a oportunidade de aprendizado e crescimento econômico da organização em si ou de seus funcionários. Conseqüentemente, resulta no surgimento de novas profissões e/ou novas atividades, como a expatriação, essa que vem se tornando uma prática comum em grande organizações.

A expatriação se define como:

resultado de uma decisão ou política organizacional, e consiste de um recurso de que as empresas lançam mão para atingir objetivos tão variados como a internacionalização de sua gestão, o aumento do repertório de conhecimentos de uma certa equipe para desenvolver um projeto ou uma unidade específicos. (FREITAS, 2006, p. 1)

O executivo enviado ao país anfitrião (o país que o receberá) é a interface entre o público interno e externo na sua organização e deve ter uma visão global da empresa, portanto, nessa linha de estudo, deu-se muita atenção a influência de variáveis externas à vida do indivíduo, tais como a distância entre a cultura de origem e a de destino, ou a fluência do expatriado na língua local.

Normalmente, no país receptor, o expatriado receberá um auxílio para sua melhor adaptação no novo ambiente, tanto em questões jurídicas e burocráticas, quanto em assuntos gerais. Auxílio esse, é conhecido como assessoramento, e na maioria das organizações é exercido através de um(a) secretário(a) da empresa. Visando isso, é necessário o profissional de secretariado estar preparado para tal tarefa, ter conhecimento de outros idiomas para uma comunicação assertiva para receber um exp<sup>6</sup>.

Como gestor profissional, a complexidade e burocracia de fazer negócios no país é um desafio. Entender e tentar fazer as coisas corretamente e legalmente precisa estar esclarecido para qualquer gestor estrangeiro, pois os processos brasileiros são mais onerosos. (DIÁRIO DE COMÉRCIO, 2021)<sup>7</sup>

O projeto proposto tende a examinar e levantar questões relacionadas ao assessoramento empresarial, visando expor os contrapontos vistos na relação entre assessor e o assessorado. O P.S<sup>8</sup>, que, muitas vezes utiliza de suas diversas atribuições para a realização de suas tarefas, encontra desafios em meio a elas, visto que lidar com executivos expatriados pode trazer à tona desafios, na qual necessita uma maior atenção.

Dessa forma, pretende-se, neste trabalho, ponderar sobre os desafios empresariais e institucionais, uma vez que envolvem diretamente o P.S. dentro e fora da organização, como conflitos no quesito comunicação e adaptação intercultural. Além disso, há

---

<sup>6</sup> Abreviação da palavra “expatriado”

<sup>7</sup> WINTER, Thomas. “Becoming Brazilian” apresenta o Brasil para expatriados. Diário do Comércio, 2021. Disponível em <<https://diariodocomercio.com.br/negocios/becoming-brazilian-apresenta-o-brasil-para-expatriados/>>

<sup>8</sup> Abreviação da palavra “Profissional de Secretariado”

possibilidades de maior interação e beneficiação entre os envolvidos, de forma que auxilie em um futuro assessoramento.

A expatriação, mesmo tendo excelentes qualidades e proficiências para a ascensão do P.S. em sua carreira, ainda há alguns pontos que desafiam o processo de assessoramento dos exp. Sendo assim é levantado um alerta sobre possíveis lacunas na comunicação e adaptação dos novos funcionários recém-chegados ao Brasil. Sobre as dificuldades enfrentadas por profissionais da área, uma das secretárias entrevistadas, que atuou durante dez anos como profissional de secretariado executivo, Almeida (2022), relata:

[...] Ele me perguntava coisas da vida, comentários da vida cotidiana familiar, só que não bastasse ele falar em francês, que eu não havia todo o vocabulário, mas também, ele se comunicava de acordo com a cultura da França. Sendo assim, eu tinha que fazer duas traduções na minha cabeça: saber o que significava a frase em português e saber como funcionava esta frase na França, no que ele poderia estar querendo dizer aqui no Brasil. Pois ele poderia estar pedindo ajuda, suporte de algo.

Mesmo que os profissionais envolvidos no processo sejam capacitados e provenientes no idioma materno do assessorado ou no idioma global, o inglês, pessoas nestas relações tendem a ter ruídos comunicativos, já que em sua maioria, os idiomas oferecidos dentro da formação técnica, não é comumente adaptado para distintos contextos e culturas. Em outro ponto de vista, é descrito por Medeiros, sendo também ex-secretária que esteve em contato com alguém que foi a expatriado para o Brasil, que:

[...] Se a secretária executiva não tiver isso nela, de saber o inglês, de ir atrás de outras palavras, outras áreas e procurar, ela tem dificuldade. O que aconteceu na segunda empresa, que ele precisava de uma cirurgia, eu fui ter que estudar a forma, as doenças, os remédios, pesquisar uma coisa que não tem nada a ver com a área de secretariado, mas eu tinha que estar ali a par. (MEDEIROS, 2022)

Com todas os relatos prescritos, observa-se que pode haver uma forma de lidar com tais acontecimentos. Porém, de quais maneiras um assessor secretarial lidaria com semelhantes ocorrências em seu cotidiano?

Dessa forma, pretende-se, neste trabalho, ponderar sobre os desafios empresariais e institucionais, uma vez que envolvem diretamente o profissional de secretariado dentro e fora da organização, como conflitos no quesito comunicação e adaptação intercultural. Além disso, há possibilidades de maior interação e beneficiação entre os envolvidos, de forma que auxilie em um futuro assessoramento.

De acordo com um levantamento feito pelo Ministério do Trabalho em 2010, o número de estrangeiros recebidos no Brasil para trabalhar era de 56 mil pessoas, visto isso, por meio deste trabalho, será exposta a importância de um assessoramento assertivo na área de expatriação nas instituições corporativas.

Segundo Kobernovicz, Santos e Crotti (2017), em observância aos diversos ambientes organizacionais em que o profissional de secretariado se encontra, a formação acadêmica desse profissional demonstra que as competências desenvolvidas, como conhecimento de idiomas e habilidade verbal em comunicação com os exp. são essenciais para o assessoramento desses executivos, que podem ser um diferencial no auxílio a uma melhor adaptação na cultura da empresa hospedeira. A inserção de um executivo em uma cultura singular significa percorrer um ambiente que não o pertence, que pode levar o mesmo a enfrentar um choque cultural. O profissional que será expatriado deve receber de sua empresa auxílios necessários para sua adaptação. No processo desse profissional, é importante observar suas competências interculturais, além de que é de importância a empresa direcionar o expatriado para quais serão os costumes locais, contendo-os na legislação, e ainda sendo essencial o apoio tributário para uma melhor adaptação desses profissionais.

Pelos elementos apresentados, o trabalho tem o objetivo de potencializar a importância de um assessoramento estratégico aos exp, afim de trazer uma tentativa de solução para os desafios neste processo. Especificamente, visibilizar as dificuldades das culturas distintas no processo de expatriação, listando hábitos e fatores culturais que ocorrem no dia a dia no assessoramento secretarial ao voltar seus serviços a expatriados, e ao mesmo tempo, expor a falta de estratégias que facilitam a adaptação do novo funcionário ao ambiente. Nesse sentido, cabe-se analisar essa reação de forma que seja considerada a caracterização e o papel de cada um na situação.

## **2. DESENVOLVIMENTO**

### **2.1. Metodologia**

A metodologia envolve entrevistas com P.S. que vivenciaram experiências com exp. em áreas empresariais. Os procedimentos de coletas de dados foram feitos através de artigos bibliográficos e documentais, com o intuito de ressaltar os problemas das organizações com os devidos executivos exp. Os artigos utilizados foram direcionados aos diversos problemas enfrentados pelos profissionais da área secretarial, não só vindo da expatriação mas vindo ainda de empresas que não possuem essas funções de expatriação adequadamente. Com o objetivo de melhoria dos desafios apontados, através de um questionário foram obtidos gráficos e informações para o desenvolvimento, juntamente de artigos com fundamentações exploratórias, descritivas e explicativas, com o objetivo de interligar a importância secretarial na assessoria empresarial.

### **2.2. Referencial Teórico**

#### **2.2.1. Habilidades secretariais dentro do assessoramento empresarial**

Com a afirmação de Camargo *et.al* (2015), desde o surgimento do P.S executivo, grandes desafios na conquista da sua valorização e estabilização marcam toda sua trajetória até os dias presentes. Uma vez que, a sociedade não possui uma visão ampla sobre o que este profissional é capaz de desenvolver, inferem grandes obstáculos no entendimento dessa profissão, submentendo-a a julgamentos, estereótipos e até preconceitos, os quais ainda são fronteiras a serem ultrapassadas por todos envolvidos neste ambiente inserido.

Porém com a crescente evolução dos métodos e atributos dos profissionais, é claro que, segundo Durante (2009, p. 25)<sup>9</sup>, no passado, suas funções estavam circunscritas às tarefas de datilografar cartas, servir café, organizar agendas e atender somente a um executivo. Com o passar do tempo, as modificações administrativas decorrentes da globalização conduziram a que a função do secretário fosse reformulada. Hoje, as organizações demandam profissionais que exercem um papel essencial de assessoria no meio organizacional, tendo a responsabilidade de participar de gerenciamento de informações, documentos e gestão de pessoas, contribuindo para a melhoria das relações interpessoais e manifestando dinamismo e flexibilidade, capacidade de empreendimento e automotivação.

#### **2.2.1.1 – Expansão das habilidades com a crescente internaciolização das empresas**

A era pós revolução industrial gerou estupendas mudanças no contexto empresarial. É possível analisar historicamente uma enorme evolução no ambiente de trabalho das organizações.

Sendo assim, se mostra notoriedade que devido o elo que determina as relações entre o secretariado e sua organização, as habilidades secretariais entrariam em contato com o ambiente internacional. O contato com o meio global traz o desenvolvimento da comunicação numa perspectiva macro-organizacional. Sua atuação profissional será atrelada a um ambiente macro, o que lhe permite articular e contribuir com o desenvolvimento organizacional no âmbito internacional, pelo domínio de recursos de planejamento, comunicação, organização, direção e controle, conduzidos nos processos de negociação, desenvolvendo liderança para o trabalho em equipe por meio de adoção

---

<sup>9</sup> apud CAMARGO, M. et al. A EVOLUÇÃO DA ÁREA SECRETARIAL ÀS CIÊNCIAS DA ASSESSORIA: A Evolução da Área Secretarial. Revista Expectativa, v. 14, n. 1, 2015. Disponível em: <<https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/9355>>

de meios alternativos que tragam melhoria da qualidade e produtividade, identificando necessidades e equacionando soluções (NASCIMENTO E SILVA p.6; 2017).

### **2.2.1.2 – Formação Acadêmica e Lingüística de um P.S**

O grande ponto de partida para as transformações na profissão secretarial se deve a sua regulamentação, criada na década de 1980, que se deu por meio da Lei nº 7.377 de 30/09/1985, após exigir itens necessários para compor o perfil de um profissional alinhado ao Secretariado Técnico (nível médio) e Secretariado Executivo (nível superior). (BRASIL, 1985).

Tal regulamento descreve as habilidades que um P.S deve adquirir dentro das instituições de formação de tais profissionais. Desta forma, formandos e estudantes da área devem adquirir:

- 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 expedientes e outras tarefas correlatas;
- IX – orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;



X – conhecimentos protocolares. Art. 5º - São atribuições do Técnico em Secretariado:

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

(BRASIL, 1985)

Entretanto, com a globalização das grandes organizações, este perfil evolui e atribula novos papéis e técnicas secretariais aos discentes e atuantes da profissão. Veiga (2010, p.20) prescreve:

A secretária deve estar atenta às mudanças, interpretar e identificar as novas qualificações exigidas pelo mercado de trabalho, resultado da globalização, com o objetivo de se manter empregável. Lembramos que em meados da década de 1980, o idioma inglês era considerado um diferencial competitivo para a secretária que dominava essa língua estrangeira. Era comum encontrar anúncios de emprego para secretária com a seguinte expressão: "Inglês desejável". Na atualidade, a língua inglesa passou a ser um pré-requisito para o profissional que deseja exercer a profissão. Observamos que algumas empresas já exigem o mandarim. O diferencial competitivo hoje reside na capacidade que a secretária tem de manter uma postura proativa e antecipar-se aos acontecimentos.

Com certas exigências do mercado, as instituições oferecem componentes curriculares que alicerçam o domínio de línguas estrangeiras durante o curso de formação, já disponível em diversas órgãos educacionais da área pelo território brasileiro, com o principal curso superior, secretariado executivo bilingue.

### **2.2.2. Expatriação VS imigração**

De acordo com Silva e Lima (2017, p.391), são considerados imigrantes aqueles que entram em uma região estrangeira ou em um Estado longe do habitual, com o objetivo de permanecer, independente da causa ou do movimento ser voluntário ou forçado. Muitos indivíduos se deslocam para outra região em função de conflitos políticos, quando não se há condições econômicas, conflitos ambientais, e ainda para melhorias em sua moradia. Os deslocamentos populacionais já são da trajetória da humanidade, e o avanço das tecnologias foram importantes para impulsionar esses movimentos.

Sobre a expatriação, na área empresarial, tem o objetivo de atender as necessidades empresariais e profissionais, por isso é de competência da empresa fornecer o devido assessoramento ao funcionário para sua adaptação, como disponibilizar documentos, e o direcionar o exp. diante do choque cultural, que pode ocorrer.

O exp. e o imigrante possuem algumas características que envolvem os mesmos interesses, como o processo de adaptação cultural, que para a expatriação e imigração é o problema mais citado, assim como a discriminação da sociedade que os envolve. Para o imigrante ainda é mais necessário ver a economia de sua região em que for se imigrar, já que a maioria dos indivíduos vão por uma melhoria em sua moradia.

Os exp. em função de executivos profissionais, não são considerados sem pátria, pois já são direcionados por sua empresa para seu assessoramento no país.

O exp e o imigrante podem ainda não saber os idiomas devidos dentro da sociedade, ainda mais por não obterem acessos às informações culturais do país, é vindo disso que os executivos possuem assessoramento de sua empresa.

### **2.2.3. Multiculturalidade corporativa e interculturalidade**

O universo organizacional está em constante mudança, impactando no convívio geral de indivíduos que se envolvem em um mesmo nicho. É vital saber lidar com a integração de

culturas distintas em cenários que, em sua maioria, são compostos por pessoas que apresentam a mesma nacionalidade ou cultura (AZEVEDO, 2018). A multiculturalidade se trata de uma relação que engloba aspectos de movimentos sociais que surgem cada vez mais no mundo globalizado, porém, a interculturalidade se refere a ligação de uma cultura com a outra. Segundo Barbosa e Veloso (2007):

Enquanto o conceito de multiculturalidade enfatiza a coexistência de vários diferentes no interior de um mesmo espaço e ao mesmo tempo, sem a necessidade de interação, com uma interação limitada ao mínimo necessário para a operação da vida cotidiana ou, ainda, circunscrita à dimensão pública e jurídica, o conceito de interculturalidade enfatiza o oposto: que a “comunicação” entre os diferentes que habitam um mesmo espaço ao mesmo tempo se dá pela necessidade do estabelecimento de uma base comunicacional comum, a partir de sua mútua compreensão a respeito do que, naquele determinado contexto, deve ser o centro da comunicação. (BARBOSA, VELOSO, 2007, p.60 e 61)

Em uma instituição, conviver com indivíduos vindos do exterior necessita que a forma de reflexão acerca de posicionamentos seja feita com o olhar alheio, de forma que a otimização do relacionamento interpessoal entre assessor e assessorado seja produtiva, de forma que a habitualidade se torne parte do ambiente em que o exp. está inserido. Este são um dos fatores que podem desencadear o choque cultural, que, de acordo com FREITAS (2000), se trata de uma experiência psicológica tida como dolorosa, que acarreta insegurança e confusão de si mesmo e do mundo ao seu redor. O ajustamento sociocultural de exp. em um novo país requer o auxílio do P.S. como gerenciador, utilizando de suas competências para realizar tal ação, seja no âmbito corporativo ou social, ambos envolvidos no processo de expatriação.

#### **2.2.4. Fardo e desvio de função no processo de adaptação**

O desvio de função no processo de adaptação do exp. na área secretarial, é comum a solicitação de funções que, não necessariamente fazem parte da atuação do secretarial.

No processo de coleta de dados foram entrevistadas quatro profissionais para o desenvolvimento do trabalho e foi notada a ocorrência do desvio de função.

Mesmo impondo limites, as profissionais acabavam executando tarefas que não faziam parte do seu escopo de atividades da empresa, e um dos maiores problemas apontados pelos profissionais é a chamada fora de horário, muitas das vezes pela madrugada e que acabavam relevando, pois eram novatas na empresa e não queriam correr o risco de perderem o emprego.

As mesmas apontam que esse desvio de função pode ocorrer pelo simples fato de executivo criar um certo laço de intimidade e confiar a fundo em suas secretárias, até porquê muitos vêm sozinho para outro país e não possuem alguém de confiança, somente o(a) secretário(a).

### **2.3. Análise de dados obtidos**

Antecedendo a análise efetiva dos dados, cabe ressaltar que todos os dados utilizados a seguir foram obtidos por meio de pesquisa de campo, realizada em forma de questionário *on-line*, onde foram respondidos por profissionais de secretariado, o quais tiveram experiências na assessoria de exp. Também parte dos dados utilizados foram obtidos por meio de entrevistas *on-line* com quatro secretarias que atuaram na área em questão.

## Número de profissionais que atuaram com expatriados

O gráfico 1 apresenta o número de profissionais que trabalharam com Expatriados:

1. Já lidou com expatriados (mesmo que não seja na forma de assessoramento)?

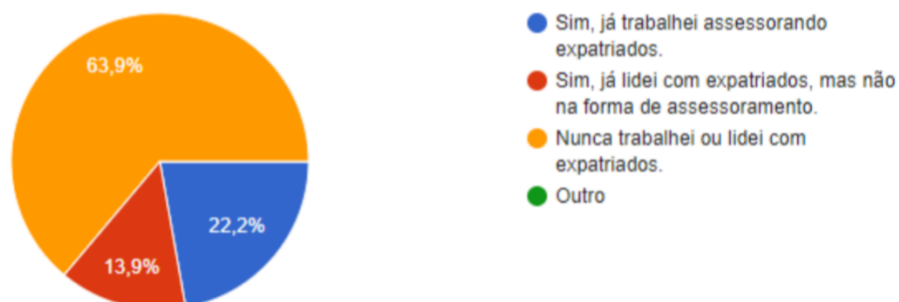


Gráfico 1: “Já lidou com expatriados? (mesmo que não seja na forma de assessoramento)” Fonte: elaborada pelos pesquisadores (2022)

Conforme os dados, 63,9% (23 pessoas) nunca trabalharam ou lidaram com expatriados, e 22,2% (8 pessoas) trabalharam com expatriados.

Mesmo profissionais de secretariado possuindo anos de experiência na área de secretariado em si, muitos não apresentaram relação direta ou terceirizada com expatriados.

## Preparação do Profissional de Secretariado para lidar com expatriados

No gráfico 2 são apresentados o quanto cada profissional se sentiu preparada para assessorar expatriados no início da sua carreira:

2. Você se sentiria (ou se sentiu) preparado(a) para trabalhar com expatriados no início da sua carreira?

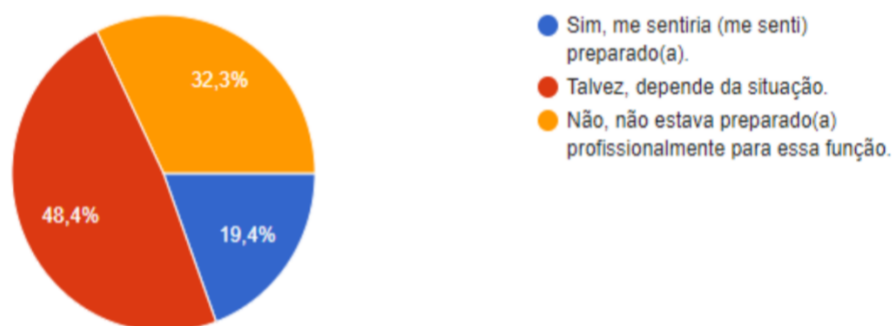


Gráfico 2: "Você se sentiria (ou se sentiu) preparado(a) para trabalhar com expatriados no início da sua carreira?" Fonte: elaborada pelos pesquisadores (2022)

Conforme os dados apresentados no gráfico, 41,2% (14 pessoas) relataram que depende da situação eles se encontrariam preparados para assessorar expatriados. E 29,4% (10 pessoas) relataram que não estariam ou não estão preparados para lidar com expatriados.

Segundo Bidoia (2022), o assessor é o braço direito do expatriado, mesmo que ele tenha conhecimento da língua, às vezes por questão de ter o conhecimento literalmente, mas não realmente na prática. Assumir tal tarefa demanda preparação total do profissional que irá fornecer o assessoramento, preparação essa que deve ser tanto na área burocrática quanto na área de linguagens em si.

## Evolução profissional com base na assessoria de expatriados

O gráfico 3 apresenta, na visão dos profissionais constituintes do questionário, a agregação do assessoramento na área da expatriação:

3. . Você acredita que assessorar um expatriado ajuda (ou ajudou) no desenvolvimento profissional-pessoal?

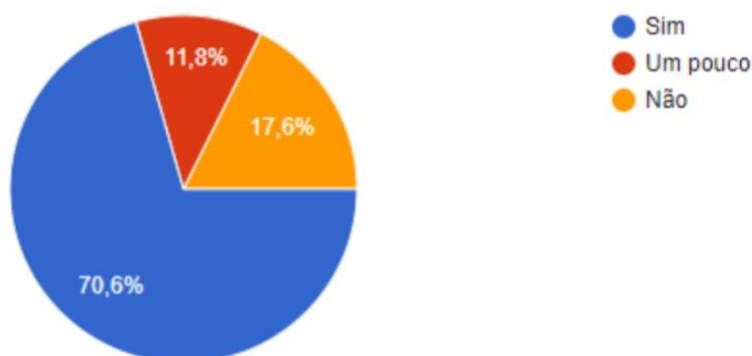


Gráfico 3: "Você acredita que assessorar um expatriado ajuda (ou ajudou) no desenvolvimento profissional-pessoal?" Fonte: elaborada pelos pesquisadores (2022)

Com base no gráfico 76,5% (26 pessoas) relataram que sim, a assessoria em expatriados colabora para o seu desenvolvimento profissional.

Lidar com culturas ambas distintas, é revolucionário para cada vida profissional e vida pessoal também. Ter relações com diversos públicos constantemente, contribuem para melhor avanço de competências do profissional em si. Uma visão de uma pessoa que tem uma outra cultura é enriquecedora para o nosso desenvolvimento.(Colombo, 2022, p. 1).

## 2.4. Discussão

Diante dos dados obtidos, observa-se que a maioria dos P.S. não trabalharam diretamente com exp., porém, uma porcentagem relevante dos que exerceram a função ressaltaram que uma das principais dificuldades foram a falta de preparação de ambas

as partes para lidar com culturas distintas e convergências na comunicação ao longo do processo, consequência da já citada falta de preparação.

Relativamente, a maioria dos profissionais relataram que a situação em que se sentira preparado pode variar, baseando-se em um possível receio de outros atributos na nova experiência, ou até mesmo a dúvida se essa função agregaria ou não na sua carreira, visando que a minoria (11,8%), relataram que essa função não seria tão relevante para seu desenvolvimeto profissional-pessoal, mesmo que a maioria (70,6%) tenha relatado que sim, é importante para sua profissionalização.

Considerando que, parte dos assessoramentos pode ser a longo prazo, durando toda a estadia do expatriado no país receptor, como dito por Medeiros (2022), conclui-se a essencialidade da aprofundação do estudo e experiência em relação ao assessoramento empresarial na carreira secretarial, pois engloba os diversos conhecimentos e formas de assistência corporativa aos exp., grande parte poucos citados na formação técnica e/ou profissional.

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo pretendeu-se esquadrihar os desafios enfrentados por profissionais do secretariado dentro de um tipo de assessoramento internacional, o de expatriados para demonstrar questões que possam estabilizar a capacidade de P.S de exercerem com destreza um elo profissional estável com seus novos assessorados.

A partir de entrevistas selecionadas e um levantamento de dados para a obtenção de informações para cumprir com os objetivos gerais e específicos aqui descritos, conclui-se a importância da desenvoltura de estratégias que possam solucionar os ruídos dentro do processo exposto, que por meio de treinamentos e regulamentos internos organizacionais, visem a preparação à incorporação de novas culturas dentro de um ambiente, muitas vezes, divergente entre os recém-chegados e aos que irão assessorá-los.



De acordo com a hipótese levantada, é de suma importância que o P.S esteja envolto dentro dos atributos direcionado a tais profissionais, mas que as empresas trabalhem continuamente para aplacar direcionamentos que não são de responsabilidade secreterial, sendo assim, solucionando por parte, o problema levantado no estudo, que se preocupa em solver os desafios que são enfrentados dentro de todo o evento da expatriação aos P.S, que de acordo com os relatos das entrevistadas, resultam em um forte desvio de função dentro de seu desenvolvimento profissional-pessoal.

Justamente por meio das informações e visões obtidas através do estudo exploratório, foi possível alcançar os propósitos que buscamos. Porém, devido a falta de dados e maiores pontos de vistas disponíveis para o dissecamento do processo de expatriação, este trabalho abre um leque de idéias para novas pesquisas dentro da área e explorar pontos, por exemplo, estratégias assertivas que sejam desenvolvidas para construir uma ponte de comunicação estável entre um assessor e um assessorado.

## OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NO ASSESSORAMENTO DE EXPATRIADOS

### THE CHALLENGES FACED BY PROFESSIONAL SECRETARIES IN EXPATRIATE ADVISOR

**Abstract:** In the world scenario, we observe the transformations caused by globalization, a factor that has increasingly propitiated the internationalization of organizations as we know them today, bringing up the theme addressed in this project. The following work aims at understanding the concepts related to expatriation, expatriates and advising, interconnecting and exposing the challenges faced by the secretarial professional as an advisor throughout the process. For its realization, the methodology approached field research, bringing elements and reports from professionals in the area, obtaining a greater understanding of the challenges in question. It is understood that this business scope is little explored, since it becomes relative from the variable conditions during the relationship between the expatriate and the secretarial professional. Therefore, it is proposed that there should be assistance directed to the expatriate, so that the adaptation becomes accessible and prevents greater complications, even if the secretarial assistant uses most of his/her competences to avoid difficulties. Thus, it is considered that the business bias proposed adds positively to the secretarial professional, even though it requires educational support for the expatriate in order to contain the problems evidenced previously, allowing the process to become viable for both.

**Keywords:** Expatriate, Advisory, Secretarial Professional, Culture, Internaciolization, Communication.

## LOS RETOS A LOS QUE SE ENFRENTAN LOS PROFESIONALES DE SECRETARÍA EN EL ASESORAMIENTO A EXPATRIADOS

**Resumen:** En el escenario mundial se observan las transformaciones provocadas por la globalización, factor que propicia cada vez más la internacionalización de las organizaciones tal y como la conocemos hoy, haciendo aflorar el tema que se aborda en este proyecto. El siguiente trabajo propone comprender los conceptos relacionados con la expatriación, los expatriados y el asesoramiento, interconectando y exponiendo los retos a los que se enfrenta el profesional del secretariado como asesor a lo largo del proceso. Para su realización, la metodología abordó la investigación de campo, aportando elementos e informes de profesionales del área, obteniendo una mayor comprensión de los desafíos en cuestión. Se entiende que este ámbito empresarial está poco explorado, ya que, a su vez, se relativiza a partir de las condiciones variables durante la relación entre el expatriado y el profesional del secretariado. Por ello, se propone que haya una asistencia dirigida al expatriado para que la adaptación sea accesible y evite mayores complicaciones, aunque el asesor de secretaría utilice la

mayor parte de sus competencias para evitar dificultades. Así, se considera que el sesgo empresarial propuesto suma de manera positiva al profesional del secretariado, aunque requiera un apoyo educativo para el expatriado con el fin de contener los problemas señalados anteriormente, permitiendo que el proceso sea viable para ambos.

**Palabras clave:** Expatriado, Asesoramiento, Profesional del Secretariado, Internacionalización, Cultura, Comunicación.

#### 4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Priscila. Entrevista 2. [Set. 2022]. Entrevistadores: Maria Eduarda Alvaro Pereira da Silva; Soé Celeni dos Santos Villalva; Yasmin Borromeu Mathias. São Paulo, 2022.

ALVES, Jéssica. Imigração: o que é e as causas. Educa mais Brasil, 2022. Disponível em: <<https://www.educamaisbrasil.com.br/educacao/noticias/imigracao-o-que-e-e-as-causas>> Acesso em: 12.out.2022.

BARBOSA, L.; VELOSO, L. Gerência Intercultural, diferença e mediação nas empresas transnacionais. n. 1. Porto Alegre: Civitas Revista de Ciências Sociais, 2007. Disponível em:

<<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/civitas/article/download/2037/1538/&ved=2ahUKEwiR75CWwN37AhVOuZUCHUfRBU8QFnoECBQQAQ&usq=AOvVaw1ZhMIOGABbsRNyJPTriB0t>>

Acesso em: 19.out.2022

BIDOIA, Mariana. Entrevista 3. [Set. 2022]. Entrevistadores: Maria Eduarda Alvaro Pereira da Silva; Soé Celeni dos Santos Villalva; Yasmin Borromeu Mathias. São Paulo, 2022.

BRASIL. Lei nº 7.377 nº 1º.10.1985, 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Diário Oficial da União. Brasília, 30 set. 1985. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7377](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377)>. Acesso em: 25.set.2022

CAMARGO, M. et al. A Evolução da Área Secretarial às Ciências da Assessoria: Ciências da Assessoria. Revista Expectativa, v. 14, n. 1, 2015. Disponível em: <[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/download/9355/8153/40496&ved=2ahUKEwi\\_1Kf2v937AhVBrZUCHe7JAS8QFnoECAsQAQ&usq=AOvVaw1a6yXaJdZgdjLaVbAgjyeA](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/download/9355/8153/40496&ved=2ahUKEwi_1Kf2v937AhVBrZUCHe7JAS8QFnoECAsQAQ&usq=AOvVaw1a6yXaJdZgdjLaVbAgjyeA)> Acesso em: 23.set.2022

FREITAS, M. E. de. Expatriação de executivos. Especial Negócios Internacionais, São Paulo, vol. 5, nº4, p.1, Set/Out 2006. Disponível em: <<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/download/34225/33018/65139&ved=2ahUKEwi7i5yov937AhUnp5UCHQBChQQFnoECBwQAQ&usq=AOvVaw14wqyWMDrd8J-vyoCkOCL2>> Acesso em: 15.out. 2022.

MEDEIROS, Shirley. Entrevista 1. [Set. 2022]. Entrevistadores: João Vitor Leite Lima; Maria Eduarda Alvaro Pereira da Silva; Rafaela Santos Marquezzi; Soé Celeni dos Santos Villalva; Yasmin Borromeu Mathias. São Paulo, 2022.

NASCIMENTO, H.F; Silva K.J.A.da. O Secretário Executivo Bilíngue como Agente Facilitador em Negociações do Mercosul. Revista de Gestão e Secretariado, [S.l.], v.6, n.3, p.117-128, 2015. DOI: 10.7769/GESEC.V6I3.440. Disponível em: <<https://www.revistagesec.ogr.bt/secretariado/article/view/440>>. Acesso em: 2.dez.2022

NASCIMENTO, Luciana Colombo de Sousa. Entrevista 4. [Set. 2022]. Entrevistadores: Maria Eduarda Alvaro Pereira da Silva; Soé Celeni dos Santos Villalva; Yasmin Borromeu Mathias. São Paulo, 2022.

PRESTES, V. A.; ROSEMBROCK, M. A. O Processo de Expatriação: As Pessoas no Contexto Internacional, Caderno Científico da Escola de Negócios, 2015. Disponível em: <[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://periodicos.univali.br/index.php/cccg/article/view/8030/4578&ved=2ahUKEwjLpYDkvt37AhU5jZUCHfyKCGoQFnoECA0QAQ&usq=AOvVaw1I1LxRlswJ1g2S637I\\_8JP](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://periodicos.univali.br/index.php/cccg/article/view/8030/4578&ved=2ahUKEwjLpYDkvt37AhU5jZUCHfyKCGoQFnoECA0QAQ&usq=AOvVaw1I1LxRlswJ1g2S637I_8JP)> Acesso em: 04.nov. 2022.

SILVA, M. G.C., et al. Processo de Adaptação de Executivos Expatriados no Brasil: Um estudo sobre a atuação do profissional de Secretariado executivo em uma empresa alemã. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, Vol. 6, nº1, abr. 2015. Disponível em:

<<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641698004.pdf&ved=2ahUKEwjhk9O6vt37AhUoqpUCHXqTBU0QFnoECBAQAQ&usq=AOvVaw3RS-j8etTCJgQ12YGLIAy->> Acesso em: 11.set. 2022.

SILVEIRA, C. C. Políticas de gestão internacional das empresas e suas relações com a efetividade do processo de expatriação. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2018. Acesso em: 29.out.2022

SOMENSI DE LIMA, S.; MESSIAS DA SILVA, L. M. Os Imigrantes no Brasil, sua Vulnerabilidade e o Princípio da Igualdade: A Imigração no Brasil. Revista Brasileira de Políticas Públicas, v. 7, n. 2, 2017. Disponível em: <[TARALLO, S.; CHAVES, R. G. Secretariado em Ação: Profissionais compartilham as suas experiências para facilitar a sua jornada. Editora BOC. Acesso em: 02.set.2022](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://publicacoes.uniceub.br/RBPP/article/download/4804/pdf%23:-:text%3DAdemais%252C%2520esta%2520vulnerabilidade%2520%25C3%25A9%2520refor%25C3%25A7ada,que%2520trata%2520dos%2520trabalhadores%2520imigrantes.&ved=2ahUKEwiOp72Jvt37AhU7qpUCHQ_XBgYQFnoECBAQBq&usq=AOvVaw3sd3Mas5yYsdxqlqpbOolp>.>. Acesso em: 28.out.2022</p></div><div data-bbox=)

VEIGA, D. R. Guia de Secretariado – Técnicas e Comportamento. 3º edição. Editora Érica, 2009. Acesso em: 30.out.2022