

## **2. Conhecendo o Secretariado**

A fim de se vislumbrar a extrema complexidade da profissão de secretária e seu significado, é necessário conhecer o que tem sido dito a respeito da secretária, do seu trabalho e da sua imagem na sociedade. Neste capítulo, portanto, pretende-se realizar uma breve revisão bibliográfica sobre os estudos que se dedicaram a investigar a profissão de secretária, analisando as ambigüidades inerentes a ela, identificando e rechaçando estereótipos, enfim, submetendo a profissão e seus/suas profissionais a um exame crítico de suas características e vulnerabilidades. Primeiramente, será construído um panorama temático dos estudos sobre secretárias, por sua vez, oriundos de diferentes pontos de vista, como Sociologia, Administração, Comunicação Social, História, Psicologia e Lingüística. Em seguida, discuto alguns dos temas mais abordados na literatura sobre secretárias, as ambigüidades e os estereótipos da profissão. Depois, faço um apanhado da constituição histórica do Secretariado, assim como de sua consolidação como profissão no Brasil. Com essa explanação, espero facilitar o estabelecimento de relações entre o que discuto no capítulo seguinte, sob o ponto de vista da Sociologia das Profissões – os processos de constituição de uma profissão e o que a diferencia de ocupação – e as dificuldades do secretariado em ser socialmente reconhecido como profissão.

### **2.1. A secretária na literatura**

Ao ampliar os horizontes para contemplar estudos de quaisquer nacionalidades e orientações acadêmicas com perspectivas mais críticas sobre a profissão de secretária, foram encontradas algumas pesquisas que descrevem, em maior ou menor profundidade, ou analisam a evolução sócio-histórica e tecnológica ocorrida no século passado e seus impactos sobre o comportamento, o papel e a forma de trabalho da secretária (Silverstone & Towler, 1983, 1984; Duff & Merrier, 1984; Golding, 1986; Marsden, 1990; Nunes, Araújo & Tchemra, 1994; Lima, 2001; Khalid, Swift & Cullingford, 2002; Carvalho, 2004; Sabino & Rocha, 2004; Bruno, 2006; Moura, 2006, Nonato Junior, 2009).

Outros estudos investigam como se dá a formação acadêmica e profissional da secretária e sua efetiva correspondência com as leis de regulamentação da profissão no Brasil e com o trabalho efetivamente desempenhado nas empresas (Castelo, 2008; Nonato Junior, 2009).

Há pesquisas que abordam a temática do secretariado sob a perspectiva imagética, analisando representações da secretária no cinema (Carvalho, 2008; Freitas, 2007), em cartazes de filmes, tirinhas publicadas em jornais nacionais (Freitas, 2007) e capas de revistas dedicadas ao universo profissional da secretária (Bernardon, 2005).

Outros estudos procuram ainda: identificar a percepção das secretárias quanto a temas como aparência física, estereótipos, processos de desqualificação da profissão e inserção no mercado de trabalho (Paim, 2007); verificar quais são os perfis de secretária que emergem de seus próprios discursos, conjugando-os àqueles requisitados por anúncios de emprego nos jornais, na tentativa de se chegar a um perfil profissional da secretária (Garcia, 1999); assim como, analisar a construção dos processos de categorização de secretárias executivas realizados por profissionais especializados em recolocação de secretárias no mercado de trabalho (Barros, 2008).

Em consonância com as perspectivas mais críticas sobre o secretariado, corroboro a opinião de Nencel (2008) acerca do trabalho de Pringle (1989) e compreendo a razão pela qual ele se tornou referência para outros estudos na área (Truss, Goffee & Jones, 1992, 1995; Truss, 1993, 1994; Sotirin & Gottfried, 1999). A autora compilou num único volume uma série de temas que, inevitavelmente, vêm à tona quando se pensa a profissão de secretária: a dificuldade de definição do escopo de seu trabalho – o que é e que ingerências sofre de fatores externos; sua(s) identidade(s) no trabalho, em casa, entre pares; seu relacionamento com a chefia (masculina e feminina) e com colegas de profissão; interferências de elementos como gênero, classe social e sexualidade no trabalho; relações de poder e *status* que se estabelecem no ambiente corporativo. Para Pringle, estudar as características e contradições que circundam o trabalho da secretária não é apenas um desafio teórico, é também um desafio emocional e político, pois esse grupo social lida diariamente com “toda a sorte de questões não resolvidas sobre o que significa ser uma mulher [em uma] sociedade patriarcal” (Pringle, 1989, p.xi).

## 2.2. Complexidade da profissão

### 2.2.1. Ambigüidades

Na tentativa de se compreender o que os estudos chamam de ambigüidades da profissão de secretária, comecemos pela indagação: o que é uma secretária?

Segundo Pringle (1989, p. 2), não há uma resposta única para esta pergunta, pelo contrário. Se consultados chefes, colegas de trabalho, sociólogos, analistas do trabalho e, até mesmo, secretárias, não se encontra uma resposta padrão à pergunta acima. Por essa razão, a tendência é que se procure respondê-la obtendo uma descrição do que a secretária faz. No entanto, nem assim se consegue uma descrição finita e padronizada sobre quais são as atividades desempenhadas pela secretária. Conforme a estudiosa, “a/o secretária/o é uma das poucas categorias de emprego para a qual nunca houve uma descrição de tarefas clara”<sup>1</sup>(Pringle, 1989, p.2). E mais, segundo ela, não há sequer uma só tarefa sobre a qual se ateste veementemente fazer parte da descrição de atividades desempenhadas por *todas* as secretárias. Nos termos de Truss, Goffee & Jones (1995, p. 1333), “não há um conjunto uniforme de tarefas desempenhadas exclusivamente por secretárias”. Pringle (1989) afirma ainda que, enquanto algumas profissões têm seu significado social construído sobre as tarefas e o trabalho que desempenham, o significado social da secretária acaba se constituindo de forma a diminuir a importância do que ela faz (dada a indefinição no escopo de seu trabalho) em favor da discussão sobre o que ela é. Dessa forma, “a ambigüidade sobre o que constitui o trabalho da secretária o torna ‘disponível’ à redefinição cultural” (Pringle, 1989, p.2). A consequência disso é que a secretária torna-se parte do “folclore e da cultura popular”, sujeita a **especulações** a respeito das tarefas que desempenha e a “representações estereotipadas na mídia e, até mesmo, na pornografia” (Pringle, 1989, p.2).

Além da ambigüidade sobre o que é o trabalho da secretária, encontram-se na literatura outras ambigüidades, estereótipos de gênero e vulnerabilidades que circundam essa profissão, como se de uma mesma fonte jorrassem águas amargas e doces.

---

<sup>1</sup> Tradução livre para “(...) secretary is one of the few employment categories for which there has never been a clear job description.”

Como apontam Truss, Goffee & Jones (1995), a falta de clareza na delimitação do trabalho que é, ou deve ser, exercido pela secretária ocasiona maior dependência da chefia para lhe designar tarefas e, assim, permite grande ingerência dos chefes sobre as atividades desenvolvidas por ela. “O gerente pode exercer um expressivo nível de controle sobre o trabalho desempenhado pela secretária” (Truss, Goffee & Jones, 1995, p. 1333), o que em última instância, afeta negativamente sua autonomia. Por outro lado, essa mesma indefinição de fronteiras sobre o que é, ou não, o trabalho da secretária é a grande responsável pela ampliação do escopo de seu trabalho, o que lhe permite assumir diferentes responsabilidades e afastar-se das atividades mais corriqueiras (atendimento telefônico, digitação/datilografia, por exemplo). Reportando as vozes de Kanter (1977) e Pringle (1989), os autores dizem que, embora essa dificuldade de estabelecer limites para o escopo do trabalho da secretária seja vista, constantemente, de forma negativa nos estudos gerenciais, a ela se deve o distanciamento das secretárias melhor capacitadas das tarefas mais mecânicas, atribuídas justamente àquelas profissionais que não possuem potencial para absorver tarefas diferenciadas ou intelectualmente mais exigentes. Isso se converte em potencial acréscimo à autonomia da secretária, assim como exerce influência positiva sobre a percepção de *status* desta profissional perante seus pares e superiores. Dessa forma, a mesma característica afeta diferenciadamente a autonomia e o *status* da profissão.

Há ainda uma outra consequência dessa ausência de critérios para definição do trabalho da secretária: os chefes podem “tirar vantagem da boa vontade das secretárias pedindo-lhes para realizar tarefas pessoais” (Truss, Goffee & Jones, 1995, p. 1333). E a constante realização de trabalhos pessoais para a chefia leva, por sua vez, a um ciclo de retroalimentação da indefinição do escopo de trabalho da secretária, tornando ainda mais tênue a linha divisória entre as tarefas profissionais e as pessoais realizadas por ela. Isso leva a uma associação que, no fim, se converte em fator de depreciação da profissão: a aproximação entre as atividades da secretária e as que deveriam/poderiam ser executadas pela mulher do chefe. Essa associação, por sua vez, cria e reforça o estereótipo de secretária-‘esposa do escritório’ (Golding, 1986; Pringle, 1989; Benet, 1972 apud Truss, Goffee & Jones, 1995). A cristalização desse estereótipo no imaginário popular se deve à freqüente associação entre os deveres da secretária e as demais

atividades desempenhadas pela mulher em outros contextos, não profissionais – as chamadas ‘tarefas domésticas da mulher’. Dentre essas, encontram-se as incumbências de receber os visitantes, regar as plantas, fazer café, encarregar-se da leitura, redação e encaminhamento de correspondências pessoais do chefe, realizar serviços para sua esposa (Truss, Goffee & Jones, 1995), servir de boa ouvinte e conselheira para os colegas de trabalho e chefia, ajudando-os a resolver problemas de naturezas diversas (Golding, 1986), enfim, ter cuidados maternos (Kennelly, 2006) com tudo que se relaciona ao ambiente de trabalho. Segundo Truss, Goffee & Jones (1995) tais atividades têm sido referidas na literatura como “tarefas de custódia”<sup>2</sup>. Uma outra característica do trabalho da secretária é que ele é estreitamente vinculado ao e moldado pelo negócio da empresa (Silverstone & Towler, 1984), assim como pelo perfil do executivo a quem atende (Pringle, 1989; Golding, 1986).

Outra ambigüidade que permeia o universo profissional da secretária refere-se ao *status* da profissão. Segundo Golding (1986), o *status* da secretária depende do *status* que possui o chefe na hierarquia organizacional. Assim, quanto maior é o posto do chefe, maior é o *status* da secretária perante seus pares e até mesmo perante outros executivos. Nas palavras da autora:

“Quando um gerente faz parte de um nível intermediário de uma organização, sua secretária tende a ser tratada como inferior às secretárias de outros gerentes [de postos superiores] e ignoradas pelo *staff* de níveis mais altos. (...) A secretária que trabalha para a alta gerência [diretoria] está a par de informação consideravelmente confidencial, ou pelo menos, interessante. Ela também está no controle da agenda do gerente [diretor], de seu itinerário e do acesso aos seus horários. Ela, portanto, se torna a pessoa com quem se negocia se os outros gerentes [diretores] desejam ter acesso a seu chefe.”<sup>3</sup> (Golding, 1986, p. 101)

Truss, Goffee & Jones (1995, p. 1339), referendando as afirmações de diversos autores<sup>4</sup>, também afirmam que o *status* (e freqüentemente o salário) da secretária deriva do *status* e da posição hierárquica do executivo. A essa

<sup>2</sup> Tradução livre para a expressão “custodial tasks”, utilizada pelos autores (Truss, Goffee & Jones, 1995) referenciando registros de utilização anterior em Benet (1972), Pinto (1984), Holtgrewe (1989) e Vinnicombe (1980) - citados neste trabalho como referências bibliográficas indiretas.

<sup>3</sup> Tradução livre para “When a manager is at an intermediate level in an organization, his secretary tends to be treated as inferior to other managers’ secretaries and ignored by staff at higher levels. (...) The secretary working for top management is privy to considerable confidential, or at least interesting, information. She is also in control of the manager’s diary, itinerary, and access to his time. She therefore becomes a person to be negotiated with if other managers require access to her boss.”

<sup>4</sup> Autores citados por Truss, Goffee & Jones (1995, p.1339), que neste trabalho constam como referências bibliográficas indiretas: Vinnicombe, 1980; Silverstone, 1974; Heaton, 1987.

característica específica da profissão de secretária os autores dão o nome de ‘*status* contingente’ e traçam um paralelo entre este e o *status* do qual desfruta a esposa, também derivado do *status* do marido. Conforme Silverstone & Towler (1984), o *status* contingente da secretária varia de acordo com o do chefe, enquanto o *status* dela propriamente é pequeno. Reportando McNally (1979), Truss, Goffee & Jones (1995) afirmam que “a proximidade [da secretária] com o tomador de decisões significa que a secretária desfruta de um grau de poder e autoridade que não pertencem ao seu próprio trabalho”<sup>5</sup> (p. 1345). Há, ainda, uma outra peculiaridade a respeito do *status* da secretária e sua relação com a chefia: a secretária representa, freqüentemente, um *símbolo de status* para o chefe, chegando a ser “oferecida” a um executivo como parte do pacote de benefícios e recompensas de uma promoção, por exemplo (Truss, Goffee & Jones, 1995, p.1335). Dessa forma, o *status* das secretárias é considerado pelos autores como “altamente complexo e ambivalente” (Truss, Goffee & Jones, 1995, p.1335), variando consideravelmente conforme o posto hierárquico do executivo para quem elas trabalham, enquanto o seu próprio *status* é pequeno e moldado pela natureza de seu papel na organização e pelo gênero.

Outra ambigüidade descrita na literatura refere-se à tensão entre o alto nível de confiança e responsabilidade associados à profissão de secretária *versus* a relativamente baixa compensação financeira que recebe, se comparada, por exemplo, à devida a gerentes de níveis hierárquicos mais baixos. Nas palavras de Truss, Goffee & Jones (1995, p.1336):

“[as] secretárias estão em posição de alta confiança, na qual têm acesso a informação confidencial e de quem se espera o compartilhamento de certos objetivos e valores com seus chefes. No entanto, elas são recompensadas como se estivessem em uma ‘posição de pouca confiança’, marcada pela falta de oportunidades de promoção.”<sup>6</sup>

Mais uma ambigüidade encontrada na bibliografia sobre secretárias diz respeito à deferência (Goffmann, 1956 apud Golding, 1986) que caracteriza os relacionamentos em ambiente de trabalho. No caso da secretária, ela tanto deve

<sup>5</sup> Tradução livre para “Her proximity to the decision-maker means the secretary wilds a degree of power and authority that do not belong to her own job.” McNally (1979) consta como referência indireta na bibliografia deste trabalho.

<sup>6</sup> Tradução livre para “Secretaries are in position of high trust, in that they have access to confidential information and are expected to share certain aims and values with their bosses. However, they are rewarded as though they were in ‘low trust’ jobs, by lack of promotion prospects.”

deferência aos chefes, demais superiores hierárquicos e também a clientes externos, quanto pode ser alvo de deferência, principalmente se ocupar uma posição junto à alta diretoria da organização. Golding (1986, p. 101) descreve o tratamento deferencial que pode ser dado às secretárias que trabalham para altos executivos:

“Na maioria das vezes outros empregados se utilizam de charme, suborno ou, pelo menos, boas maneiras ao lidar com tais secretárias. As secretárias, na verdade, reclamam que são tratadas ‘de forma agradável’ por outros gerentes apenas porque ‘eles querem chegar até ele’ [o chefe]”<sup>7</sup>

Truss, Goffee & Jones (1995, p. 1338) observam que a deferência prestada pela secretária é, também, influenciada por um conjunto de traços de personalidade que ela deve possuir e/ou desenvolver, como tato, diplomacia e intuição, para poder cumprir seu papel de representar adequada e positivamente o chefe perante o ‘mundo exterior’, tal qual a ‘boa esposa’, através da boa aparência, das boas maneiras e da adaptação aos estilos de trabalho do chefe e suas exigências.

### **2.2.2. Estereótipos de gênero**

Pode-se dizer que as ambigüidades descritas acima são reflexos das relações assimétricas entre chefes e secretárias, espelhadas nas relações estabelecidas entre homens e mulheres em sociedades profundamente marcadas pelo sistema patriarcal e pela estrutura social construída ao longo dos processos históricos (Gooding, 1986; Pringle, 1989). Nencel (2008, p. 72) atribui a assimetria entre homens e mulheres ou chefes e secretárias às “relações de poder” que ela compreende “como interações entre indivíduos de diferentes posições influenciadas pelos contextos nos quais essas interações se dão”.

Todos esses elementos produzem e atuam na manutenção de estereótipos de gênero e contribuem para que a profissão de secretária seja considerada um ‘gueto ocupacional feminino’ (Truss, 1993), uma ‘ocupação de domínio feminino’ (Silverstone & Towler, 1984), ocupação ‘segregada por gênero’ (Kennelly, 2002),

---

<sup>7</sup> Tradução livre para “Most of the time other employees employ charm, bribery, or at least good manners in dealing with such secretaries. The secretaries, in fact, complain that they are treated ‘nicely’ by other managers only because ‘they want to get at him’.

ou ocupação que carrega consigo um ‘ideal de feminilidade’ (Sotirin & Gottfried, 1999). A esse respeito, Pringle (1989, p. 3) diz que

“Os significados dados [aos termos] ‘secretária’ e ‘mulher’ são mutuamente dependentes. As qualidades da ‘boa mulher’ são encapsuladas na ‘boa secretária’. Representações das secretárias, portanto, têm importância direta para todas as mulheres, independentemente se trabalham ou não na ocupação”.<sup>8</sup>

Não há, pois, como estudar a profissão de secretária sem qualquer referência ao gênero feminino e aos estereótipos associados a ele. Entre esses, são encontradas as figuras da secretária ‘esposa do escritório’, da ‘secretária despreparada’ (sem formação acadêmica ou treinamento especializado), onde se incluem a datilógrafa (ou em tempos atuais, a digitadora), a anotadora de recados e, até mesmo, a ‘secretária sexy’ ou ‘amante do chefe’, que utiliza seus atributos físicos como compensação pela falta de atributos intelectuais. Pode-se dizer que a construção e a manutenção dessas figuras de secretárias no imaginário social têm relações estreitas com as ambigüidades explicitadas acima, que envolvem os aspectos deferenciais da profissão, as tarefas de custódia ou domésticas e também a subestimação (ou desconhecimento) da capacidade intelectual ou da formação específica da secretária.

Os estereótipos de gênero, no entanto, são mencionados nos estudos sobre secretárias (Truss, 1993, 1994; Truss, Goffee & Jones, 1992, 1995; Sotirin & Gottfried, 1999; Henson & Rogers, 2001; Kennelly, 2002, 2006; Nencel, 2009) não como endosso da opinião dos autores sobre as profissionais ou de confirmações empíricas de suas pesquisas. São citados apenas como manifestação de vozes do senso comum, servindo como uma espécie de base conceitual a ser contestada pela investigação crítica mais aprofundada dos aspectos de gênero referentes à profissão de secretária.

Truss (1994), analisou a influência de fatores macro-sociais – como nível de educação formal e treinamento específico, oferecidos pelas devidas instituições em três países (Inglaterra, Alemanha e França) – e culturais sobre o conteúdo do trabalho das secretárias e suas conseqüências nas oportunidades de carreira ofertadas a elas nos respectivos países. E os resultados desse estudo mostraram

---

<sup>8</sup> Tradução livre para “The meanings given to ‘secretary’ and to ‘woman’ are mutually dependent. The qualities of ‘good woman’ are encapsulated in the ‘good secretary’. Representations of secretaries thus have a direct relevance to all women, whether or not they have worked in the occupation.”

que as secretárias inglesas, com o menor nível de escolaridade dos grupos – equivalente ao ensino médio completo ou um curso técnico na área – têm o conteúdo de trabalho mais restrito, cujas atribuições majoritárias são: filtrar e encaminhar ligações, realizar algumas tarefas de custódia, como servir café, datilografar, dar recados e cuidar da agenda dos chefes, com pouco grau de envolvimento com o trabalho deles. As secretárias francesas, com o melhor nível de escolaridade entre as participantes – formação acadêmica geralmente em Ciências Humanas – têm muito mais responsabilidades, além daquelas mencionadas pelas secretárias inglesas. As francesas, por exemplo, são incumbidas de fazer pesquisas para a chefia, trabalhando em parceria com os chefes em projetos, lidar com contabilidade e supervisionar outras secretárias. Ou seja, apresentam maior envolvimento com o trabalho desenvolvido pelos chefes e na empresa, consideram-se membros de uma equipe e são as que menos desempenham tarefas de custódia. As secretárias alemãs – que também possuem formação superior – em geral, desempenham funções mais independentes das que são desenvolvidas por suas chefias, como administração de um setor em uma outra unidade da empresa ou de imóveis particulares dos chefes. Porém, a despeito de sua abrangente formação acadêmica, elas são as que mais exercem as chamadas tarefas domésticas, como fazer café, cuidar de plantas no escritório, providenciar pequenas refeições. Tanto elas como seus chefes entendem que tais tarefas fazem parte do trabalho da secretária, diferentemente do que pensam chefes e secretárias franceses.

Segundo a autora, esses resultados indicam que “houve uma forte interrelação entre o trabalho da secretária e o trabalho da mulher”, mas também houve estreita relação entre “a ocupação da secretária e educação e treinamento”. (Truss, 1994, p.214). Com isso, percebe-se a complexidade do trabalho da secretária, envolto numa intrincada rede de influências. Conforme demonstrado no estudo, além do sistema educacional, a cultura de cada país também contribuiu para a construção das expectativas quanto ao papel da secretária nas empresas. Não é possível, portanto, reforçar ou tampouco refutar veementemente os estereótipos de gênero que associam a secretária à realização de tarefas domésticas e ao despreparo acadêmico e profissional. No entanto, ficou claro que ao analisar atentamente esses estereótipos, as pesquisas podem torná-los mais

visíveis para a sociedade como um todo, ajudando a desconstruí-los, iniciando, assim, um círculo virtuoso.

Em relação à imagem sexualizada da secretária, i.e., o estereótipo de ‘secretária sexy’, Nencel (2008) faz, em seu estudo, interessantes descobertas e observações acerca de sua criação, formas de perpetuação e tentativas de desconstrução. Seu artigo analisa como a sexualidade é construída na prática diária de secretárias peruanas. O conceito de sexualidade privilegiado pela autora inclui a significação sexual e os discursos produzidos por diferentes atores sociais, como homens, mulheres, religiões e instituições – em que todos “contribuem para a reprodução do sistema de gênero e ordem sexual de uma determinada sociedade” (Nencel, 2008, p. 72). Quanto a isso, Pringle (1989) já observara que “gênero e sexualidade são centrais não somente na relação chefe-secretária, mas em *todas* as relações de poder em ambientes de trabalho”<sup>9</sup>. Assim sendo, tanto homens quanto mulheres são atores que constroem suas próprias sexualidades, influenciando e sendo influenciados pelo sistema de gênero vigente (Nencel, 2005a<sup>10</sup> apud Nencel, 2008, p. 72). Com base nesses pressupostos, a autora investiga

“como os discursos sexuais e imaginários são institucionalmente construídos e reproduzidos pelo governo e [pela] mídia e como as secretárias se posicionam em relação à construção da sexualidade hegemônica”. Nessa construção a sexualidade é rigidamente definida e constituída em parte pela objetificação das mulheres (...) [que] podem até rejeitar essa objetificação e criar alternativas (...), mas elas continuam aderindo e reforçando [a sexualidade hegemônica] através de suas ações” (p.72).<sup>11</sup>

Dessa forma, Nencel (2008) esclarece como se cria e se perpetua o mito o da ‘secretária sexy’. A autora percebe ainda que as secretárias constroem imagens mais positivas de si mesmas distinguindo-se das “outras”. A ‘secretária séria’, comprometida com a profissão e com a construção de uma carreira distancia-se, discursivamente, da imagem negativa da secretária através de rótulos como ‘secretária sexy’, ‘secretária de adorno’, cujas características em geral são: beleza,

<sup>9</sup> Grifo da autora.

<sup>10</sup> NENCEL, L. **Heterosexuality**. In Essed, P.; Goldberg, D.T.; Kobayashi, A. (eds) **A companion to Gender Studies**, p. 132-142. Oxford: Blackwell, 2005a.

<sup>11</sup> Tradução livre para o trecho “(...) how sexual discourses and imageries are institutionally constructed and reproduced by the government and the media and how female secretaries position themselves in relation to this hegemonic construction of sexuality. In this construction sexuality is rigidly defined and constituted in part by the objetification of women. Women may reject this process of objetification and create alternatives but, (...) they continue to uphold it by their actions.”

juventude, corpo esbelto, cabelos louros, cabeça vazia, com péssima formação profissional, sendo essa mulher praticamente inútil como secretária (Nencel, 2008, p.79).

Em oposição, a ‘secretária séria’ é aquela que possui ambições de crescimento profissional e tem escolaridade média profissionalizante ou formação universitária. Nencel (2008) destaca que, embora a ‘secretária objeto sexual’ seja facilmente encontrada nos discursos das ‘secretarias sérias’ e faça parte do estereótipo de secretária presente no imaginário social, ela mesma nunca encontrou uma secretária nestes termos, como relatada pelas participantes de seu estudo. Por isso, Nencel afirma que **“se essa secretária (estereotipada) realmente existe, ela é menos relevante que o significado simbólico de sua imagem”**<sup>12</sup> (Nencel, 2008).

Na composição da imagem da secretária profissional, a adequação da vestimenta é de suma importância. A sobriedade e o rigor do ‘*dress code*’ e os cuidados com a aparência, de forma geral, são as ferramentas visíveis dessa profissional para evitar ser confundida com “a outra secretária”. Assim, excessos de maquiagem, roupas curtas, muito justas ou decotadas e cabelos extravagantes devem ser evitados<sup>13</sup>. A distinção estabelecida entre esses dois tipos de secretária é ambivalente, pois ao mesmo tempo em que cria uma imagem positiva de um grupo de profissionais, colabora para a perpetuação do imaginário social a respeito do outro tipo de secretária. Esta prática caracteriza o que Sotirin e Gottfried (1999) denominam “*secretarial bitching*”, conceito a ser detalhado mais adiante. Dessa forma, segundo Nencel (2008, p.82) “a mulher se acomoda à ordem de gênero vigente”, ao discurso que compõe a sexualidade dominante e torna mais difícil sua transformação ou extinção.

Como antecipado acima, dentre os elementos que contribuem para a manutenção de estereótipos de gênero descritos na literatura sobre secretárias, encontra-se a prática discursiva nomeada por Sotirin & Gottfried (1999) de ‘*secretarial bitching*’<sup>14</sup>. As autoras definem ‘*bitching*’ como uma prática comunicativa ambivalente que ocorre no interior de determinados grupos

---

<sup>12</sup> Grifo meu.

<sup>13</sup> Para visualização dessas imagens, conferir os trabalhos de CARVALHO (2008) e FREITAS (2007) que analisam as representações de secretárias no cinema.

<sup>14</sup> Referir-me-ei ao conceito no idioma original por ser de difícil tradução para o português.

profissionais<sup>15</sup>, que tanto contribui para a construção de sua identidade quanto para sua depreciação. *Bitching* é considerado por elas uma “subcategoria de fofoca” (p. 58), com um teor mais negativo, focado em pessoas com quem se têm intimidade. A prática pode se configurar também como reclamação sobre os colegas, os chefes, o trabalho, reivindicação de melhores condições de salário e de trabalho. Pode ainda se manifestar como conversas onde os profissionais obtêm novas informações sobre a profissão, sobre o trabalho, a empresa, os colegas e expressam também sua indignação, sua raiva. Sotirin & Gottfried (1999, p. 58) referendam a opinião de Tannen (1990), que conceitua a fofoca como “falar de/sobre” (alguém/algo) e *bitching* como “falar contra” (alguém/algo). Nos termos de Tannen, *bitching* é uma espécie de ‘*troubles talk*’, que “confirma sentimentos, afiliações e cria camaradagem através do compartilhamento dos prazeres das conversas triviais” (Sotirin & Gottfried, 1999, p. 58).

Para Sotirin & Gottfried (1999), tanto homens quanto mulheres engajam-se nesses tipos de conversa em sua vida diária e profissional, no entanto, citando Bergmann (1987[1993])<sup>16</sup>, elas afirmam que a conotação pejorativa que a prática de *bitching* assume deriva da sua associação à “conversa de mulher”, à fala de mulher – ou seja, o que é marcado pelo gênero feminino torna-se negativo. As pesquisadoras citam também Cameron (1985[1993])<sup>17</sup>, que destaca que essa prática é condenada no ambiente profissional, porém é considerada muito comum *entre mulheres* e, conseqüentemente, *entre secretárias*.

Nota-se, aqui, que as complexas interrelações de gênero e sexo intervêm na construção da identidade da secretária. Para melhor caracterizá-las, Sotirin & Gottfried (1999) trazem o exemplo de um homem ocupando a posição de secretário, que pode ser rotulado pelas outras secretárias (e colegas de trabalho) como homossexual apenas por exercer uma profissão considerada de mulher, feminina; e o exemplo de “uma secretária lésbica que pode ser marginalizada ou domesticada” (p.60) pelas colegas de profissão, para que se conforme aos padrões patriarcais de heterossexualidade que regem as relações organizacionais e o ideal de feminilidade associado à profissão de secretária. Desta forma, as autoras

<sup>15</sup> No referido estudo, por exemplo, tratava-se do grupo de secretárias de uma mesma organização.

<sup>16</sup> BERGMANN, J. **Discreet Indiscretions: the social organization of gossip**. Translated by J. Bednarz, Jr. New York: Aldine de Gruyter, 1987[1993].

<sup>17</sup> CAMERON, D. **Beyond Alienation: na integrational approach to women and language**, 1985[1993], in J. Corner and J. Hawthorn (eds) **Communication Studies: an introductory reader**, 4<sup>th</sup> edition, p. 77-89. From *Feminism and Linguistic Theory*, London: Macmillan, 1985.

afirmam que “tanto a resistência a se desviar do padrão quanto a acomodação ao mesmo promovem um ideal feminino bastante específico, restrito, como requisito para construção da identidade da secretária” (Sotirin & Gottfried, 1999, p.60). Esse ideal de feminilidade que “permeia as expectativas e experiências do trabalho e das profissionais de secretariado” (Sotirin & Gottfried, 1999, p.59) é resumido à imagem da secretária como uma mulher de classe média, branca, gentil e de boas maneiras (Pringle, 1989).

Engajar-se na prática de *bitching* oferece o conforto da ligação comunicativa com outras colegas de profissão, permitindo que se façam reclamações pessoais que podem, posteriormente, adquirir significação coletiva. Desta forma, *bitching* tanto opera no nível pessoal, criando intimidade, quanto no nível político, gerando consciência de classe, que pode levar até à reivindicação de direitos e melhores condições de trabalho. No entanto, é uma *prática ambivalente*, que permite afiliação das profissionais a um grupo social, *contribui para a construção de identidade*, mas ao mesmo tempo *reforça estereótipos*. A prática de *bitching* permite que as secretárias construam suas identidades profissionais e criem sensação de pertencimento a um grupo, entretanto, produz também desarmonia entre as mulheres, que mantêm o “controle sobre os desvios da norma de feminilidade gentil” (Sotirin & Gottfried, 1999, p.64). Essa prática discursiva realça, ainda, as assimetrias de poder nas organizações, regidas por padrões patriarcais, legitima condições de enfraquecimento de poder das mulheres e promove conformidade com as estruturas de subordinação vigentes. Assim, as secretárias oprimem e/ou marginalizam as minorias (novas profissionais, homens na profissão, e a ‘secretária sexy’) da mesma forma como são oprimidas e/ou marginalizadas pelo poder dominante (Sotirin & Gottfried, 1999, p.73). Em suma, *bitching* viabiliza a manutenção dos diversos estereótipos associados à secretária.

As dicotomias de gênero, além de reforçar estereótipos, colaboram também para o afastamento dos homens do exercício do secretariado ou, ao que parece, dificulta a identificação de homens que se autodenominam ‘secretários’. Isso, por fim, contribui para a caracterização da profissão como um ‘gueto ocupacional’ feminino, conceito cujas características principais serão enumeradas mais à frente.

No tocante à participação masculina no secretariado, Pringle (1993) observa um dado interessante:

“Toda grande organização possui dezenas de homens (...) desempenhando um número similar de tarefas como as [desempenhadas] pelas secretárias, freqüentemente sob a direção de um ‘chefe’, (...) [e] incluindo uma gama de serviços semipessoais. Em vez de serem chamados ‘secretários’, eles são geralmente classificados como trabalhadores administrativos, burocráticos ou mesmo gerenciais.”<sup>18</sup> (p. 128)

Assim, o que a autora percebe é que há inúmeros homens desempenhando (praticamente) as mesmas atividades de trabalho que são associadas à profissão de secretária, no entanto, esses homens são formalmente chamados de assistentes ou assessores administrativos.

Henson & Rogers (2001) observam que as estratégias (atitudes e discursos) utilizadas por esses homens no intuito de construir e manter sua masculinidade, em geral, reproduzem e reforçam os estereótipos sobre o trabalho feminino. Algumas dessas estratégias podem ser a renomeação do cargo ou o reenquadramento do trabalho que eles exercem, de forma a distanciarem-se do trabalho feminino ou de minimizar as semelhanças entre eles. Segundo os autores, os homens costumam iniciar a descrição de suas atividades com uma ‘*cover story*’ - espécie de estória introdutória que se põe entre a pergunta e a resposta que deveria ser dada, desviando-lhe o foco – ou oferecer ‘resistência pacífica’<sup>19</sup> à deferência que acreditam ser inerente às ocupações femininas. Dessa forma, ao colocar em prática tais estratégias, os homens tendem a se colocar no discurso em posição diferente e superior à das mulheres, reforçando os estereótipos de masculinidade e feminilidade impostos pela sociedade e reproduzidos pelas organizações. Com isso, o que poderia ser um bom motivo para desconstrução de estereótipos e desafio ao sistema de gênero vigente (homens atuando como secretários), converte-se em mais uma forma de reafirmação do mesmo.<sup>20</sup>

Pringle (1993, p. 130) afirma que gênero não se restringe apenas ao estabelecimento de diferenças, mas trata também (e principalmente) de poder: “dominação dos homens e a subordinação das mulheres. Essa relação de poder é

<sup>18</sup> Tradução livre para “Every large organization has dozens of men (...) performing a similar range of tasks to those done by female secretaries, often under the direction of a ‘boss’ and often (...) including a range of semipersonal services. Rather than being called secretaries, they are generally classified as clerical, administrative, or even managerial workers.”

<sup>19</sup> Por resistência pacífica compreende-se a recusa de oferecer deferência aos chefes e colegas de trabalho por meio de tarefas de custódia. Entre os exemplos estão o esquecimento de comprar chocolates ou doces para o escritório, regar plantas, fazer café. (Henson & Rogers, 2001, p. 233-234)

<sup>20</sup> A respeito da participação masculina no secretariado, cf., também, Araújo (2007).

mantida pela criação de distinções entre esferas masculinas e femininas”. Assim, pode-se entender a postura de alguns homens no desempenho do secretariado, pois exercer essa profissão, tão repetidamente vinculada ao universo feminino, é visto como “uma ameaça à identidade e ao poder masculinos” (Pringle, 1993).

### 2.2.3.

#### O secretariado como gueto ocupacional

Todas essas ambigüidades, ambivalências e estereótipos de gênero referentes à profissão de secretária contribuem para inserção da mesma no rol das profissões femininas, exercidas majoritariamente por mulheres como, por exemplo, enfermeiras, professoras e bibliotecárias (Truss, 1993; Madalozzo, 2008). Conforme designa a literatura, tais profissões configuram ‘guetos ocupacionais femininos’ (Truss, 1993), ‘ocupações de domínio feminino’ (Silverstone & Towler, 1984) ou ocupações ‘segregadas por gênero’ (Kennelly, 2002).

Entre os autores que abordam a temática do gueto ocupacional feminino, Truss (1993) realiza a mais abrangente revisão bibliográfica, apresentando os diversos elementos que o caracterizam. Segundo ela, a profissão de secretária é considerada tipicamente feminina, com quase 95% de seus membros sendo mulheres, em países ocidentais como Inglaterra, França, Alemanha, Austrália e Estados Unidos (p. 563)<sup>21</sup>. A autora afirma que devido à divisão por sexo, algumas profissões tendem a apresentar ou adquirir certas características comuns e, no caso das ‘profissões femininas’, as mais recorrentes são: precárias condições de trabalho, salários baixos, conteúdo de trabalho restrito, repetitivo, monótono; pouca ou nenhuma autonomia; poucas possibilidades de promoção, difícil mobilidade horizontal e vertical; e, também, algumas marcas estereotipadas de gênero, que contribuem para perpetuar essa segregação – transformando-se num círculo vicioso.

Segundo Truss (1993), dentre todas essas características, a que é mais acentuada na profissão de secretária é a limitação em termos de mobilidade, tanto no que diz respeito à ascensão na própria profissão, que permite a construção de

---

<sup>21</sup> Fontes citadas pela autora para apresentação deste percentual: Pringle, 1989; Silverstone, 1974; Holtgrewe, 1989; Lowe, 1987; Grabl, 1984; Pinto, 1987 (referências indiretas neste trabalho) e Bureau Americano de Recenseamento, 1984.

uma carreira (mobilidade vertical), quanto no que tange à mudança de área, no intuito de assumir posições de responsabilidade e/ou destaque dentro das organizações (mobilidade horizontal). Considerando o significado mais restrito de ‘gueto ocupacional’, i.e., trabalho cujas perspectivas de mobilidade e promoção (de saída do gueto) são difíceis,

“os resultados do estudo confirmam a idéia de que o trabalho da secretária é um gueto neste sentido, já que as secretárias, chefes e responsáveis pelo departamento de pessoal em todos os três países [Inglaterra, França e Alemanha] acredit[am] que as oportunidades de promoção para secretárias [são] extremamente limitadas, e pouca evidência de promoção na área de secretariado foi encontrada. No entanto, vimos também que as oportunidades de promoção podem ser relacionadas aos sistemas nacionais de educação e treinamento e com a estruturação de ocupações individuais.”<sup>22</sup> (Truss, 1993, p. 578)

Como o escopo do trabalho da secretária varia grandemente em função da natureza do negócio da empresa, do setor onde ela está alocada, do perfil do executivo para quem trabalha, do nível de educação formal que possui e, também, da iniciativa própria em relação à aquisição e desempenho de novas responsabilidades e tarefas, todos esses fatores atuam conjuntamente na restrição ou ampliação das possibilidades de promoção das secretárias. Com esse entrecruzamento de fatores condicionantes, Truss (1993) mostra que “não é suficiente classificar o trabalho da secretária como ‘uma ocupação segregada a mulheres’ sem olhar para o tipo de mulher a que [este trabalho] se refere” (Truss, 1994, p. 209). Assim, novamente, lança-se um pequeno foco de luz sobre outro dos aspectos estereotipados referentes ao trabalho da secretária, o mito do gueto ocupacional, construído e perpetuado nas organizações e na sociedade.

Com essa explanação sobre as ambigüidades, estereótipos de gênero e vulnerabilidades mais freqüentemente apontadas na literatura sobre secretárias, compreende-se como alguns dos aspectos identitários dessa classe profissional entram em contradição: identidade emergente da secretária como trabalhadora qualificada através de educação formal ou treinamento específico (profissional séria, intelectualmente capaz) *versus* identidade estereotipada e perpetuada no

---

<sup>22</sup> Tradução livre do original “(...) the findings of the study support the idea that secretarial work is a ‘guetto’ in this sense, since secretaries, bosses and personnel offices in all three countries believed prospects for secretaries to be promoted were extremely limited, and little evidence of secretarial promotion was found. However, we have also seen that promotion prospects can be linked to national education and training systems and the structuring of individual occupations.”

imaginário social (secretária sexy, profissionalmente despreparada)<sup>23</sup>. A despeito de todas as características e fragilidades que envolvem o secretariado expostas até aqui, Pringle (1993, p. 129) observa que

“há alguns discursos-chave que estruturam as vidas profissionais das secretárias, [no entanto] estes discursos não são impostos de um modo determinístico. Em vez disso, eles existem como enquadres de significado dentro dos quais os indivíduos negociam seus relacionamentos: há [portanto] lugar para diferentes resultados e para alterações nas ênfases [dadas a tais discursos]”.

Dessa forma, acredito haver espaço, ainda, para desconstruções de pilares seculares, cujas estruturas têm sido corroídas com o tempo, para dar lugar a construções de novas bases, sobre as quais sejam fixados novos saberes, conhecimentos, imagens e identidades, que abarquem e considerem, igualmente, diferentes perspectivas. Por essa razão, partilho da opinião de Sotirin & Gottfried (1999, p. 60) que sintetizam a construção da **identidade da secretária como, “indubitavelmente, um ponto de discórdia”, em busca de definição.**

## **2.3. Reconstituição histórica do Secretariado**

### **2.3.1. Origem do profissional de secretariado**

Em função da reiterada vinculação entre o profissional de secretariado e a mulher, encontrada na literatura sobre secretárias, não há como falar dessa profissão sem mencionar a participação da mulher no mercado de trabalho. No entanto, para surpresa de muitos profissionais essa associação entre o Secretariado e o sexo feminino é relativamente recente, data do início do século XX. Antes disso, o Secretariado era um campo de trabalho tipicamente masculino, como mostram os pesquisadores referenciados abaixo.

Como parece não haver registros oficiais fundadores da atividade secretarial, diversos autores aproximam o profissional de secretariado à figura dos escribas da Antiguidade (Schvinger, Prado & Castro, 1985; Garcia, 1999; Sabino,

---

<sup>23</sup> Em relação aos estereótipos associados à profissão de secretária, cf. Lima (2001). Em seu trabalho são descritas as figuras de secretária “babá de marmanjo”, “fiel escudeira”, “amante do chefe” e “produto final após 25 anos de serviço” e suas co-relações com os perfis profissionais predominantes em cada década – de 1950 a 1980.

2004; Sabino & Marchelli, 2009; Nonato Junior, 2009). Os escribas eram, pois, homens letrados da antiga sociedade egípcia que, dominavam a leitura e a escrita dos complexos hieróglifos e desfrutavam de grande prestígio por assessorarem as principais autoridades da época, os reis e imperadores. Conforme Garcia (1999, p. 57), “Tratava-se de um alto funcionário do governo, que servia de intermediário entre o poder público e o povo. Em papiro, (...) ele registrava as ordens, os decretos e os relatos ligados à vida dos faraós”. A atividade secretarial também tem sua origem situada na Antiguidade por Sabino (2004, p. 3):

“Nas batalhas para suas conquistas territoriais, Alexandre Magno [Imperador da Macedônia] cercava-se de secretários, que o serviam tanto na composição de seus exércitos, defendendo os interesses de seu Imperador, quanto nos registros escritos dos grandes feitos (...)”.

Com isso, ela destaca a proximidade do escriba às esferas de poder e ao conhecimento, cerceado à maioria da população. A respeito das habilidades e responsabilidades dos escribas, a autora menciona seu papel de administrador de propriedades e seu amplo conhecimento matemático, contábil, de processos administrativos gerais, e realça ainda a fidelidade devida pelo escriba ao seu superior e o sigilo no tratamento de informações recebidas, já que circulava entre os altos comandos da sociedade. Conforme Sabino (2004, p. 5),

“formar-se escriba significava ingressar na classe oficial culta, isentando-se do trabalho servil e vislumbrando a possibilidade de ocupar os mais elevados cargos públicos. (...) Pela diversidade de conhecimentos, tal profissão poderia honrar a imagem de muitas outras da atualidade, mas uma das práticas dos escribas define-se como particularmente, ligada ao Secretariado: a assessoria direta ao seu superior, principalmente na escrita. (...) E assim a profissão foi ganhando espaço nas organizações sociais, comerciais e políticas, assumindo diferentes nomenclaturas, mas sempre mantendo duas principais características: administração e escrita.”<sup>24</sup>

Nonato Junior (2009, p. 80) volta ainda mais na história da humanidade e relaciona a atividade secretarial à assessoria no sentido mais amplo. Ele vincula a origem dos assessores ao

“início das produções do conhecimento humano pois, para organizar, selecionar, assistir e encaminhar fontes de saber é necessário estar assessorado por outras pessoas. (...) essa assessoria não tem uma data precisa de fundação, pode-se dizer que surgiu da necessidade humana de produzir conhecimentos complexos.”

---

<sup>24</sup> Grifos meus.

Dessa forma, o autor dá um tratamento mais elevado aos assessores, pois considera a assessoria “uma das ações intelectuais mais antigas da história da humanidade.” (Nonato Junior, 2009, p. 81), realçando, assim, a participação ativa dos assessores na produção de conhecimento. Ainda nas palavras do pesquisador:

“por centralizar tamanha gama de conhecimentos, o escriba se afirmou como uma das primeiras categorias intelectuais da história. Daí percebemos como a intelectualidade está ligada à profissão de Secretariado desde seus primórdios.” (Nonato Junior, 2009, p. 81).

Faz-se, desse modo, a analogia entre a figura do escriba e a do profissional de secretariado qualificado, por possuírem características muito semelhantes na essência de suas atividades, sempre lembrando que este era um papel exclusivo dos homens. Em seu estudo, depois de tecer algumas linhas sobre a evolução da profissão de escriba, Nonato Junior relata o processo de decadência da mesma, ocorrido após o advento da democracia promovida pela expansão dos impérios grego e romano:

“a partir de então, a classe dos escribas passou a se subdividir basicamente em dois grupos. Sendo o primeiro deles formado pelos escribas que passaram a atuar como professores, filósofos, conselheiros e escritores, devido a sua ampla cultura e domínio da escrita. O segundo grupo representava os escribas que eram prisioneiros de guerra e atuavam como escravos, subordinados aos senhores que exploravam suas habilidades intelectuais para obter poder. Assim, muitos desses empregados acabaram restringindo sua cultura geral ao mero fato de ‘copiar’ ordens de seus chefes. (...) a competência intelectual dos assessores não era mais conhecida pelo povo, pois todo seu trabalho era tomado como sendo obra do seu superior.” (Nonato Junior, 2009, p. 86)

Os desdobramentos históricos desta divisão dão origem a diversas profissões: aquelas ainda hoje associadas ao saber vincularam-se ao primeiro grupo de escribas; coube ao secretariado, porém, a vinculação ao segundo grupo. Assim, segundo o raciocínio desenvolvido pelo autor, essa pode ser a origem remota de todos os estereótipos e desprestígio social associados à profissão de secretário – algo que só se agravou com a entrada das mulheres no mercado de trabalho e com a feminização da profissão.

A profissão de secretário continuou sendo jurisdição masculina por muitos séculos, havendo uma ou outra exceção. Uma delas é registrada por Pernoud (1983 apud Schvinger, Prado & Castro, 1985), que relata a participação de mulheres, na Idade Média, na transcrição de manuscritos. A outra é o caso registrado sucintamente por Sabino (2004) e Nonato Junior (2009), que relatam o

episódio em que uma mulher, cujo nome não é registrado pela história, foi designada por Napoleão Bonaparte para secretariá-lo e escrever sobre seus feitos, não chegando sequer a acompanhá-lo em viagens, porque a esposa do imperador, por ciúmes, o destituiu da idéia e a moça, do cargo. Ainda conforme os autores, um lingüista, François Champollion, assumiu o posto de assessor de Napoleão e sagrou-se um dos “maiores secretários de todos os tempos.” (Nonato Junior, 2009, p. 88).

A profissão de secretário volta a ter evidência apenas no fim do século XIX, com as mudanças econômicas, políticas e sociais instituídas pela segunda fase da Revolução Industrial, que propiciou a criação e popularização dos setores de serviços, aumentando grandemente a parcela de trabalhadores nos escritórios. Além disso, em 1867 foi criada a máquina de escrever, que se tornou, em pouco tempo, o símbolo da profissão (Sabino, 2004). Neste período, a profissão ainda se mantinha como território predominantemente masculino, pois a entrada expressiva de mulheres no Secretariado, nos mercados europeu e americano, só ocorreu durante a I Guerra Mundial, após a ida em massa de homens para as frentes de batalha. Sabino (2004, p. 8) registra que “as lacunas do setor produtivo (...) [cederam] espaço para a contratação de mulheres, com remuneração obviamente muito inferior a dos homens”.

Com a popularização da máquina de escrever, seu uso ostensivo nos escritórios e a maior presença feminina nos locais de trabalho, era esperada também a associação da mulher à operação do novo equipamento e, conseqüentemente, a indissociação das imagens de datilógrafa e secretária. Em verdade, os dois termos eram considerados sinônimos e, conforme registram Schvinger, Prado & Castro (1985), o termo secretária só se tornou usual a partir de 1935. A partir dessa data também houve um movimento de segregação interna das profissionais de escritório, primeiramente, fazendo com que as secretárias fossem posicionadas no nível autômato, do uso mecânico da máquina de escrever e da massa de funcionárias sem qualificação. Posteriormente, o uso do termo secretária foi adotado para representar a ‘ascensão’ da categoria à parcela de trabalhadores superiores, definida pela proximidade com o chefe, o que as distanciava das outras.

Schvinger, Prado & Castro (1985, p. 86) afirmam que nos períodos anteriores ao

“ingresso da mulher nos escritórios, *filhas e esposas*<sup>25</sup> desempenhavam, em âmbito familiar, funções muito semelhantes às das secretárias (...). Podemos portanto afirmar que filhas e esposas, ‘secretárias’ de seus pais e maridos, transformaram-se, em gerações posteriores (...), nas assalariadas de empresas, firmas ou sociedades e que, dessa forma, através do salário, o trabalho fantasma torna-se visível.”

No início do século XX, associada à escassez de mão-de-obra masculina no mercado de trabalho, houve nas organizações uma progressiva valorização da capacidade administrativa e de organização que as mulheres já punham em prática em seus lares (Sabino, 2004; Sabino & Marchelli, 2009) sem, contudo, a devida compensação financeira. E assim teve início a feminização da profissão, carregando consigo o estigma<sup>26</sup> que caracterizaria a profissão, deste período em diante: o de profissão de mulher, “voltada para o exercício de tarefas domésticas, prestadas como atendimento pessoal a um executivo.” (Sabino & Marchelli, 2009, p. 615)

Durante esse processo consolidou-se a grande diferenciação salarial entre homens e mulheres, que persiste até os dias atuais. A feminização da profissão teve outros desdobramentos, como indicam Schvinger, Prado & Castro (1985, p. 87):

“a nova composição sexual dos escritórios determinou uma hierarquização de tarefas (e de salários) cabendo aos funcionários homens as de prestígio e responsabilidade enquanto eram destinados às mulheres os serviços rotineiros e mecânicos. (...) essa mesma feminização passou a caracterizar o desprestígio dos serviços de escritório”.

O prestígio social dos secretários, embora muito menor que o desfrutado no tempo dos escribas, era consideravelmente maior que o prestígio associado ao trabalho das mulheres na mesma profissão e isso, certamente, refletiu-se na remuneração e nas tarefas designadas a homens e mulheres. Sabino & Marchelli (2009, p. 615) observam que “a profissão não só deixou de ser masculina, como também recebeu a herança de discriminação sofrida pelas mulheres no mundo produtivo”.

Ainda a respeito da diferenciação de gênero dentro do Secretariado, Sabino & Marchelli (2009) fazem importantes apontamentos. Segundo os autores,

---

<sup>25</sup> Grifo dos autores.

<sup>26</sup> Conceito desenvolvido por Goffmann (1963[2008]) que compreende, entre outras acepções, a referência a um atributo profundamente depreciativo e a ideologia construída em seu entorno a fim de explicar e justificar sua inferioridade.

“no conceito amplo de ‘assessor de líderes’, a função do secretário também abrange a alçada governamental: os secretários de Estado” (p. 616). É possível observar que a mudança de gênero ocorrida no seio das organizações não se deu na esfera política, onde a presença masculina continua majoritária, retendo consigo, conseqüentemente, a representação do poder e do prestígio social da profissão. Eles afirmam ainda:

“No ambiente corporativo, a função [de secretário] trata de assessoria pessoal em tarefas administrativas, já no ambiente político está ligada à assessoria nas decisões de governantes. Enquanto um ocupa-se de tarefas que organizam o dia-a-dia do seu executivo, em nível operacional, o outro desenvolve ações que garantam a execução dos planos de governantes, em nível estratégico.” (p. XX)

A construção do estereótipo de profissão de mulher, de gueto feminino, foi gradual, mas atingiu uma proporção tal que, mesmo com todas as transformações sociais e tecnológicas ocorridas ao longo do século XX e início do XXI e com a regulamentação da profissão, no Brasil, os profissionais de Secretariado sofrem, até hoje, suas conseqüências, abordadas na seção 2.2 deste capítulo.

### **2.3.2. Evolução da profissão**

Com a intensificação das transformações tecnológicas ocorridas na segunda metade do século XX, houve uma significativa mudança nas formas e nas relações de trabalho de diversas áreas, em todo o mundo. O Secretariado não ficou imune a esse processo e, com o tempo, alteraram-se também as habilidades requeridas de seus profissionais para realização do trabalho. Da máquina de escrever passou-se ao uso do computador, mas não somente. Segundo registra Sabino (2004, p. 9),

“[c]om o despertar da era da qualidade e da informática, nos anos 80, surgiu a administração participativa e os chefes e secretárias tiveram que atuar conjuntamente. Passaram, então, a constituir uma equipe (...) buscando a qualificação de seus produtos/serviços.”

Essas transformações nos modos de trabalho conferiram à secretária um papel mais participativo na organização, ajudando a mitigar os estigmas advindos da feminização da profissão. Na opinião da autora, de fato, essas mudanças significaram a “queda do mito de função maternal, passiva e supérflua” (Sabino, 2004, p.10). Porém, com base na literatura revista na seção 2.2, que contém não só estudos da década de 80, mas também estudos já deste século, parece que essa

afirmação não se confirma. Houve mudanças bastante positivas para os profissionais de Secretariado, mas não completas ou definitivas.

A evolução tecnológica provocou, também, algumas previsões de extinção da profissão (Sabino, 2004), porém, o que se viu na prática foi uma grande capacidade de adaptação do Secretariado às novas condições de trabalho. Observando-se a multiplicidade do trabalho secretarial, nota-se que ele “engloba tanto tarefas repetitivas, quanto complexas, onde a secretária exercerá a competência nas relações interpessoais e na análise de resolução de problemas” (Sabino, 2004, p. 10). A esse respeito, Bruno (2006) reporta o pensamento de Reich & Fullmann (1994)<sup>27</sup>, que define as novas categorias de trabalho para o século XXI: serviços rotineiros de produção, serviços pessoais e serviços simbólico-analíticos, que incluem a identificação, as propostas de solução e a resolução de determinados problemas. Na opinião de Bruno (2006), os profissionais de secretariado desempenham tarefas pertencentes às três definições.

Nonato Junior (2009) registra que nas últimas três décadas do século XX houve importantes avanços em termos científicos para a área de Secretariado. Segundo ele, ocorreu uma “grande revolução no fazer e no saber dos assessores em todo o mundo (...)” (p.91) e, portanto, fez com que a profissão “ganhasse novos rumos, tornando-se mais próxima dos processos de gestão do conhecimento (Nonato Junior (2009, p. 92). Exemplos desses avanços podem ser encontrados em Lima (2001, p. 64):

“pelas habilidades acumuladas no uso dos equipamentos – máquinas de escrever, telex, telefone, fax – e pelos experimentos vivenciados, a profissional secretária adquiriu conhecimentos que lhe permitiram solucionar pequenas imperfeições de funcionamento dos *hardwares*, periféricos e *softwares*, improvisando soluções criativas para viabilizar a conclusão de tarefas em tempo hábil e na qualidade desejada, contribuindo para o pleno atendimento das tarefas atribuídas aos executivos.”

Nos resultados de sua pesquisa, evidenciou-se o aumento da autonomia no trabalho da secretária, que não necessita mais da aprovação constante do chefe para realização de muitas atividades, e também a maior dependência do chefe em relação aos resultados do trabalho da secretária para cumprimento de suas próprias atribuições.

---

<sup>27</sup> Autores citados como referência indireta na bibliografia deste trabalho.

A respeito das transformações ocorridas no escopo de trabalho e no papel da secretária nas organizações<sup>28</sup>, Sabino (2004, p. 10) menciona uma pesquisa realizada ONU nos anos 90 do último século, que destaca “o Secretariado como a terceira profissão mais próspera no mundo”, contrariando os prognósticos de extinção da profissão que se daria já no início deste século.

### **2.3.3.**

#### **O Secretariado no Brasil e a regulamentação da profissão**

Após esse panorama de constituição da profissão de secretária em âmbito internacional, passaremos a sua configuração no Brasil e a contribuição que a regulamentação profissional trouxe ao Secretariado.

A história dos profissionais de Secretariado no Brasil toma vulto apenas na década de 50, no período pós-guerra, com o incipiente processo de industrialização do país e conseqüente chegada de multinacionais. E nasce praticamente associada ao gênero feminino, pois a contratação em massa de profissionais de escritório ocorre com a instalação dessas empresas, que já estavam habituadas à presença feminina (mal remunerada e, portanto, lucrativa) em seu quadro funcional.

Assim, conforme relata Bruno (2006, p. 14), a organização da categoria secretarial se dá com a criação do Clube das Secretárias, em 1967, “com o objetivo de conscientização e aprimoramento para a atuação profissional”. Figueiredo (1987 apud Bruno, 2006) destaca o grande avanço, ocorrido na década de 70, da transformação de movimentos profissionais isolados em Associações de Secretárias em todo o Brasil, sendo a primeira delas formada no Rio de Janeiro, em 1970. A partir daí, são criadas diversas associações estaduais e, posteriormente, a categoria identifica a necessidade de criação de uma única entidade para congregar as associações de todos os estados. Surge, desse modo, a ABES – Associação Brasileira das Entidades de Secretárias, em 1976. A mobilização política da ABES foi responsável por conquistas da classe secretarial, como a criação do Dia Nacional da Secretária (Lei nº 1.421/77), a

---

<sup>28</sup> Alguns pesquisadores estrangeiros também sinalizam as mudanças nos perfis e nos papéis da secretária no mundo corporativo, na década de 80 (Silverstone, 1983; Duff & Merrier, 1984; Cowill, 1985) e mais recentemente (Khalid, Swift & Cllingford, 2002).

responsabilização das Delegacias Regionais do Trabalho pelos registros profissionais para exercício da profissão de Secretária (Lei nº 6.556/78), considerando-a até o momento uma atividade, não uma profissão. A mais importante das conquistas foi a regulamentação da profissão, normatizada pela Lei 7.377/85, que estabeleceu as exigências de formação específica para a área (técnica ou superior), direitos e deveres dos profissionais e alçou o Secretariado à categoria de profissão. Algumas falhas nessa legislação, porém, deixaram algumas secretárias, já atuantes no mercado, excluídas do novo enquadramento funcional. Para corrigi-las foi criada a Lei de 6.2691/96. Outras importantes conquistas foram a criação do Código de Ética Profissional de Secretariado, em 1989, e a publicação da portaria nº 3.103, de 1987<sup>29</sup>, publicada pelo Ministério do Trabalho, reconhecendo o profissional de secretariado como Categoria Profissional Diferenciada e, na opinião de Bruno (2006, p. 15), indicando

“ao mundo do trabalho (capital e mão-de-obra), que para o exercício profissional de secretariado, deviam ser obedecidas as seguintes regras: ter representatividade sindical própria; acatar o que determina a Lei nº7.377/85; respeitar os instrumentos legais que regem a relação do trabalho com o capital por meio de Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos.”

Conforme Sabino (2004), após a regulamentação da profissão foram criados os Sindicatos da categoria em diversos estados, sendo o primeiro no Rio Grande do Sul, em 1987. No ano seguinte, foi criada a Federação Nacional das Secretárias e Secretários – FENASSEC, atualmente composta por vinte e quatro sindicatos estaduais. Entre as atribuições da FENASSEC, encontram-se: a busca do

“equilíbrio entre capital e trabalho (...) independente e autônomo, com atuação nas áreas da educação profissional, formação acadêmica, técnica e cultural, objetivando a implementação de um currículo básico; conscientização de cidadania, ou seja, direitos e deveres do cidadão e sua função social; assuntos legais como acordos salariais, assistência jurídica; ética que trata da imagem da profissão e do profissional, desempenho profissional, luta contra a discriminação no trabalho; (...) além de definir diretrizes para a atuação dos sindicatos filiados e a representação dos profissionais brasileiros de secretariado no mundo.” (Bruno, 2006, p. 18)

Nonato Junior (2009, p. 106) destaca que a regulamentação da profissão de secretária/o e sua ascensão à categoria profissional diferenciada permitiram ao

---

<sup>29</sup> Todos os artigos componentes das referidas leis e do Código de Ética Profissional do Secretariado podem ser consultados nos anexos deste trabalho.

Secretariado “ter maior autonomia para gestão de suas peculiaridades de trabalho e demandas de conhecimento”. Porém, esclarece que a nomenclatura dos sindicatos, a maioria com referência ao gênero feminino, acabou favorecendo a manutenção de estereótipos com relação à profissão, contribuindo para a cristalização da mesma como gueto ocupacional. Felizmente, segundo ele, alguns sindicatos já procuraram corrigir esse equívoco e passaram a denominar-se Sindicatos ‘das Secretárias e Secretários’ ou ‘dos profissionais de Secretariado’. Ainda segundo o autor, a federação está pleiteando junto ao Congresso Nacional a criação do Conselho Federal de Secretariado, que, sem dúvida, irá fortalecer politicamente a categoria, encarregando-se de registrar, fiscalizar o exercício da profissão, evitando fraudes e o descumprimento da lei, aumentando, por conseguinte, a autonomia da profissão na gestão de seus próprios critérios para controle de conteúdo e de formação de pesquisadores.

Assim, extraídos da Lei nº 7.377/85, seguem abaixo os artigos que estabelecem as principais atividades dos Secretários Executivos e dos Técnicos em Secretariado:

Art. 4º - São atribuições do Secretário Executivo
I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia; X - conhecimentos protocolares.
Art. 5º - São atribuições do Técnico em Secretariado
I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria; II - classificação, registro e distribuição de correspondência; 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.

Quanto à formação acadêmica do profissional de secretariado, Sabino (2004) registra a criação do curso de Bacharelado em Secretariado da

Universidade Federal da Bahia (UFBA) como o pioneiro do país, em 1969, vinculado à Escola de Administração, mas que só obteve reconhecimento do Ministério da Educação e Cultura (MEC) em 1998. O primeiro curso superior na área a ser reconhecido pelo MEC, em 1978, foi o da Universidade Federal de Pernambuco, criado em 1970, oficializando, assim, a inclusão do Secretariado no âmbito acadêmico.

Apenas em 2004, com o Parecer 102/04, da Câmara de Educação Superior (CES), foram estabelecidas as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo<sup>30</sup>, que entre outras determinações incluem:

<b>Perfil Desejado do Formando</b>
<p>O curso de graduação em Secretariado Executivo se propõe formar bacharéis com sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, aptos para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, capazes para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional.</p> <p>O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensejar a formação [de um profissional] com sólidos domínios acadêmicos, científicos e tecnológicos de seu campo de atuação, competente para assessorar instituições em suas relações nacionais e internacionais, apto ao eficaz desempenho de múltiplas relações de acordo com as especificidades da organização, gerenciando informações e comunicações internas e externas.</p>
<b>Conteúdos curriculares</b>
<p>Os cursos de graduação em Secretariado Executivo deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os seguintes conteúdos interligados:</p> <p>I – Conteúdos Básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;</p> <p>II – Conteúdos Específicos: estudos das técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional;</p>

<sup>30</sup> Parecer CNE/CES nº 102/2004, aprovado em 11 de março de 2004. **Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo.** Fonte: Portal do MEC – Ministério da Educação e Cultura. [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2004/pces102\\_04.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2004/pces102_04.pdf)

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

#### **Competências e habilidades**

O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

- I – capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;
- II – visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais;
- III – exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
- IV – utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;
- V – habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VI – domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais;
- VII – receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
- VIII – adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;
- IX – gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
- X – gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;
- XI – capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;
- XII – eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e
- XIII – iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

Como é possível perceber, as diretrizes curriculares para formação do profissional de Secretariado prevêm formação generalista, que engloba diversas áreas do saber, e um amplo escopo de trabalho, com variadas possibilidades de prática profissional.

Conforme indicam Sabino (2004), Sabino & Marchelli, (2009), Bruno (2006) e Nonato Junior (2009), o Brasil foi pioneiro na regulamentação da área de Secretariado e, embora em outros países haja formação específica para capacitar os profissionais de secretariado, a área “desfruta da condição de profissão apenas no Brasil” (Sabino & Marchelli, 2009). Esse feito é admirado internacionalmente, a ponto de, em 30/01/2001, o jornal britânico The Guardian publicar uma reportagem em que se encontra a afirmação: “As secretárias mais bem treinadas

do mundo estão no Brasil”<sup>31</sup> (Bruno, 2006; Sabino, 2004), onde se destacou a exigência de formação técnica ou acadêmica e registro profissional para que se exerça a ‘ocupação’ de secretária. Cabe aqui uma observação de Sabino & Marchelli (2009, p. 617) acerca da dicotomia profissão e ocupação:

“o título de profissão, (...) é outorgado por órgãos governamentais de acordo com o sistema legal de cada nação. Assim, a existência do título [de profissão] está submetida às condições peculiares dos países, o que implica cultura, interesses e entendimento sobre determinada ocupação.”

A discussão teórica entre profissão e ocupação é o mote do próximo capítulo, pois, talvez ajude a compreender por que o secretariado, a despeito da regulamentação e de todas suas conquistas no Brasil, frente a outros países, continua a não ser socialmente identificado como profissão e, sim, como ocupação, função ou atividade (em geral transitória), dentro do universo das organizações.

---

<sup>31</sup> Tradução livre para “The world’s best-trained secretaries are in Brazil”. A íntegra da reportagem consta nos anexos deste trabalho.