



Fabiane Lucena Cavalcante

**A (Re)Construção da Identidade Profissional de Secretária:
Um Estudo de Estórias de Vida**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Letras.

Orientadora: Maria do Carmo Leite de Oliveira

Rio de Janeiro
Abril de 2010



Fabiane Lucena Cavalcante

**A (Re)Construção da Identidade Profissional de Secretária:
Um Estudo de Estórias de Vida**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo programa de Pós-Graduação em Letras do Departamento de Letras do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Profa. Maria do Carmo Leite de Oliveira

Orientadora

Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Clarissa Rollin Pinheiro Bastos

Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Sonia Bittencourt Silveira

UFJF

Prof. Paulo Fernando Carneiro de Andrade

Coordenador Setorial do Centro de Teologia
e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 15 de abril de 2010.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e da orientadora.

Fabiane Lucena Cavalcante

Graduou-se em Letras - Secretariado Executivo Bilingue (Português-Inglês) na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) em 2005. Tem experiência como Secretária Executiva de Diretoria e trabalha, desde 2010, como Secretária Executiva dos Órgãos Colegiados da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). Sua área de interesse é o discurso, a produção de narrativas em situação de entrevista e o estudo das identidades profissionais.

Ficha Catalográfica

Cavalcante, Fabiane Lucena

A (re)construção da identidade profissional de secretária: um estudo de estórias de vida / Fabiane Lucena Cavalcante ; orientadora: Maria do Carmo Leite de Oliveira. – 2010.

189 f. ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, 2010.

Inclui bibliografia

1. Letras – Teses. 2. Identidade profissional. 3. Secretária executiva. 4. Narrativa. 5. Estória de vida. 6. Coerência. 7. Trabalho. 8. Profissão. I. Oliveira, Maria do Carmo Leite de. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

CDD: 800

Agradecimentos

A Deus, por tudo que sou e tenho, pela renovação de forças e de sonhos a cada manhã.

Aos meus pais Airton (*in memoriam*), minha inspiração, que me legou o amor pelos estudos, e Edileuza, meu esteio, fonte de sabedoria em meio à simplicidade, pessoas com quem desde a tenra idade aprendi o valor de um não e a conscientizar-me dos meus limites, porém pessoas com quem posso contar sempre quando desejo e preciso superar obstáculos, ultrapassar os limites até chegar ao fim da batalha. Obrigada pelas orações, pela confiança e por acreditarem em tudo o que eu faço.

Aos meus irmãos Daniele e Alan Douglas, pela admiração demonstrada em nossa convivência, pelas palavras de incentivo, carinho e certeza de que eu posso... Nós podemos.

A minha orientadora, Maria do Carmo Leite de Oliveira, por enxergar antes de todos (inclusive, de mim!) a pesquisadora que havia em mim, por acreditar mais no meu potencial que, muitas vezes, eu mesma. Obrigada por sua extrema generosidade em ensinar, em compartilhar o enorme conhecimento que adquiriu ao longo de uma intensa vida acadêmica, pela paciência, pela mão amiga, carinho e sensibilidade nos momentos difíceis. Quando eu crescer, quero ser igual a você!

Às Professoras Liliana Cabral Bastos e Clarissa Rollin Bastos, minhas musas inspiradoras, responsáveis pela minha iniciação na Sociolinguística Interacional já nos estudos de graduação. Viram no que deu? Vocês, sem dúvida, fazem parte do que me tornei e do que é este trabalho.

À Professora Sônia Bittencourt Silveira, por aceitar compor a banca avaliadora deste trabalho e pelas sugestões preciosas para aperfeiçoá-lo.

Aos amigos do grupo de pesquisa e pupilos da Prof^a. Maria do Carmo, Alyne, Carol, Danielle e João, pelos olhares diversificados sobre os dados apresentados em nossas reuniões, pelas sugestões de leitura e análise, por notarem aquilo que eu não pude, momentaneamente, observar.

Ao pesquisador Srikant Sarangi, por sua preciosa sugestão acerca da discussão entre profissão e ocupação.

À pesquisadora Catherine Truss, que gentilmente me pôs em contato com sua assistente, Amanda Rosewarne, com quem pude intercambiar artigos referentes ao universo do Secretariado.

Ao Professor Marcelo Burgos, pelas indicações bibliográficas na área de Sociologia das Profissões, que tão úteis me foram, e também pela apresentação do esclarecedor trabalho de Gabrielle Braga, recém doutorada pelo IUPERJ.

À CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), pelo apoio financeiro que me permitiu dedicar tempo e recursos para realização desta pesquisa.

Aos funcionários do Departamento de Letras da PUC-Rio, em especial, à Chiquinha, anjo da guarda dos alunos de pós-graduação, santa desatadora dos nós acadêmico-administrativos e solucionadora das causas (dos alunos) impossíveis. Essa será canonizada brevemente.

Aos funcionários da Biblioteca Central da PUC-Rio, meus bibliodetetives particulares, não há texto ou artigo digitalizado no mundo que esses meninos não consigam para nós! Sem sua ajuda, dificilmente, esta pesquisa teria reunido uma bibliografia tão expressiva na área de Secretariado.

À Mariangela, secretária da Reitoria da UFRRJ, por ser, como o nome já indica, anjo da guarda em forma de chefe e secretária! Obrigada por tolerar minhas ausências reais e virtuais neste último mês, que me permitiram terminar esta pesquisa.

Aos recém-conquistados amigos da UFRRJ (Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro), meu novo local de trabalho, Paula, Vilmar e Greycon, pela compreensão e paciência com minhas angústias e receios de não conseguir conciliar trabalho e escritura da dissertação.

Ao amigo, agora mestre, e interlocutor favorito Alan Loiola, pelas intermináveis e superproveitosas conversas sobre o mestrado, sobre o significado de pertencermos ao seletivo grupo de estudantes de pós-graduação desta universidade, enfim, sobre termos chegado aonde chegamos. Obrigada pelos ouvidos, ombros, pelas sugestões a esta pesquisa e por sua inconfundível gargalhada, é claro.

Ao amigo e assessor para assuntos técnicos Yvan Tupac, pela amizade em momentos difíceis, pelo incentivo para que eu ingressasse na vida acadêmica e me tornasse pesquisadora. Sei que você vibrou e vibra, ainda, com cada passo dessa longa caminhada.

Aos amigos da República 609, Regina e Cleomar, pelos papos nas altas horas da noite, pelo compartilhamento de dúvidas e ansiedades quanto aos caminhos da vida acadêmica e pelo suporte, digamos, administrativo num período complicado de minha vida, que estava às voltas com as mudanças de residência e trabalho e a finalização de uma dissertação no meio disso.

Aos amigos internacionais Maria Aparecida Santos, Aderivaldo Santana e Helinette Pigatti, carinhosamente conhecidos como Cida, Deri e Nette, pelos exemplos de autoconfiança que são, pelos modelos de perseverança em alcançar seus objetivos, por me fazerem crer que nada é impossível para os que desejam, estudam e ainda se divertem no processo.

Aos amigos de longa data, Andréa Mota, Andréa Pires, Simone Paes, Cláudia Paixão e Ana Paula Maia, pela admiração, pelos ouvidos amigos, pelas orações, por me amarem do jeito que sou e comemorarem comigo minhas vitórias.

Aos amigos do LABSEM, Patrícia, Maurício, Luciere, Iracildo, Germano, Rudy, Daniel e Teo, pela torcida para que eu chegasse até aqui. Obrigada pelo silencioso e agradável cantinho de estudos que vocês reservaram para mim nesse lugar.

Aos grupos virtuais de discussão e compartilhamento de informações profissionais, Secretariado Brasil e SEC-Rio, e ao Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Rio de Janeiro pela divulgação do meu pedido de voluntárias e voluntários para participação nesta pesquisa.

E, em especial, às secretárias que eu tive o prazer de conhecer e entrevistar, que gentilmente compartilharam comigo um pouco de suas bonitas trajetórias de vida e escolhas profissionais, de quem ouvi estórias de superações, recomeços, re-significação e excelência profissional. Sem vocês esta pesquisa não seria possível.

A todos que contribuíram direta ou indiretamente para a realização deste trabalho.

Resumo

Cavalcante, Fabiane Lucena; Oliveira, Maria do Carmo Leite de. **A (Re)Construção da Identidade Profissional de Secretária. Um Estudo de Estórias de Vida.** Rio de Janeiro, 2010. 189 p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Letras. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Esta dissertação discute o impacto das relações interpessoais e das atividades desempenhadas no trabalho na (re)construção de identidades profissionais, tendo como foco narrativas de estória de vida de Secretárias Executivas. Para tanto, foram realizadas entrevistas individuais com seis secretárias de Presidência e Vice-Presidência de empresas de grande e pequeno porte, públicas e privadas, na cidade do Rio de Janeiro. A partir de uma perspectiva interacional e à luz da teoria da narrativa proposta por Linde (1993), este estudo investiga o modo como avaliações, crônicas e explicações são utilizadas como recursos lingüísticos capazes de conferir coerência às trajetórias profissionais dessas secretárias. Os resultados apontam para a importância de aspectos como gênero, idade e aparência física na composição do perfil da secretária, bem como para a relevância da discussão de questões como: obrigatoriedade de formação acadêmica para atuação na área de secretariado, autonomia, status, poder e prestígio social dessa profissão.

Palavras-chave

Identidade profissional; secretária executiva; narrativa; estória de vida; coerência; trabalho; profissão.

Abstract

Cavalcante, Fabiane Lucena; Oliveira, Maria do Carmo Leite de (Advisor). **A (re)construction of secretaries' professional identity. A study of life stories.** Rio de Janeiro, 2010. 189 p. MSc. Dissertation – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This dissertation discusses the impact of interpersonal relationships and activities performed at work in the (re)construction of professional identities, focusing on life story narratives of Executive Assistants. Therefore, individual interviews were conducted with six secretaries of the Presidency and Vice Presidency of large, small, public and private companies, in the city of Rio de Janeiro. Under an interactional perspective and the narrative theory proposed by Linde (1993), this study investigates how evaluations, chronicles and explanations are used as linguistic features that convey coherence to these Executive Assistants' career paths. The results indicate the importance of issues such as gender, age and physical appearance for the composition of a secretarial profile, as well as they highlight the discussion of issues such as mandatory academic training for insertion in the secretarial work, autonomy, status, power and social prestige of this profession.

Keywords

Professional identity; Executive Assistant; narrative; life story; coherence; work; profession.

Sumário

| | |
|---|-----------|
| 1. Introdução | 13 |
| 1.1. O despertar de uma temática | 13 |
| 1.2. O problema | 14 |
| 1.3. Objetivos | 17 |
| 1.4. Relevância do estudo | 19 |
| 1.5. Estrutura da dissertação | 20 |
| | |
| 2. Conhecendo o Secretariado | 22 |
| 2.1. A secretária na literatura | 22 |
| 2.2. Complexidade da profissão | 24 |
| 2.2.1. Ambigüidades | 24 |
| 2.2.2. Estereótipos de gênero | 28 |
| 2.2.3. O Secretariado como gueto ocupacional | 36 |
| 2.3. Reconstituição histórica do Secretariado | 38 |
| 2.3.1. Origem do profissional de secretariado | 38 |
| 2.3.2. Evolução da profissão | 43 |
| 2.3.3. O Secretariado no Brasil e a regulamentação da profissão | 45 |
| | |
| 3. Pressupostos Teóricos e Metodológicos | 51 |
| 3.1. Pressupostos teóricos | 52 |
| 3.1.1. Sociologia das Profissões – compreendendo os processos de profissionalização | 52 |
| 3.1.2. Perspectiva sócio-interacional do discurso – a co-construção de significados | 68 |
| 3.1.3. Identidades sociais e profissionais na perspectiva socioconstrucionista do discurso | 71 |
| 3.1.4. Narrativas e estórias de vida | 76 |
| 3.2. Abordagem metodológica | 84 |
| 3.2.1. Pesquisa qualitativa e interpretativa | 84 |
| 3.2.2. Entrevista de pesquisa: lócus para co-construção de significados e emergência de narrativas | 86 |
| 3.2.3. Definição do universo e dos sujeitos de pesquisa | 90 |
| 3.2.4. Coleta dos dados e procedimentos de análise | 91 |
| 3.2.5. Contextualização dos participantes da pesquisa | 94 |
| 3.2.6. Limitações da pesquisa | 97 |
| | |
| 4. Secretariado Executivo: definindo caminhos, estabelecendo relações | 99 |
| 4.1. Entrada no Secretariado: acaso, necessidade, oportunidade, escolha | 99 |
| 4.2. Secretariado Executivo: emprego vs vocação; ocupação vs profissão | 126 |
| 4.3. Ser secretária ou estar secretária? Trajetórias profissionais coerentes e sentimentos de afiliação à profissão | 142 |

| | |
|---|------------|
| 5. Considerações Finais | 151 |
| 6. Referências Bibliográficas | 157 |
| Anexos | 166 |
| Anexo I – Roteiro para entrevistas | 166 |
| Anexo II – Trechos de entrevistas selecionados para análise | 169 |
| Anexo III – Lei nº 7.377, de 30/09/85 com alterações da Lei nº 9.261, de 10/01/96 | 182 |
| Anexo IV - Código de Ética | 184 |
| Anexo V - Portaria Nº 3.103, de 29.04.87 | 187 |
| Anexo VI - Reportagem publicada no jornal The Guardian, em 30/04/01 | 188 |

Convenções de Transcrição

| | |
|--------------------------------|---|
| ❖ Fabiane, | - pesquisadora |
| ❖ Roberta, Luana, Regina, | - participantes |
| ❖ Amanda, Jaqueline e Verônica | - participantes |
| ❖ (.) | - pausa com menos de 1 segundo |
| ❖ ... | - pausa não medida |
| ❖ (2,3) | - pausa medida em segundos |
| ❖ . | - entonação descendente ou final de elocução |
| ❖ ? | - entonação ascendente no final de elocução |
| ❖ , | - entonação de continuidade |
| ❖ - | - parada súbita |
| ❖ = | - elocuições contíguas, enunciadas sem pausa entre elas |
| ❖ <u>sublinhado</u> | - ênfase |
| ❖ MAIÚSCULA | - fala em voz alta ou muita ênfase |
| ❖ °palavra° | - fala em voz baixa |
| ❖ >palavra< | - fala mais rápida |
| ❖ <palavra> | - fala mais lenta |
| ❖ : ou :: | - alongamentos |
| ❖ [| - início de sobreposição de falas |
| ❖] | - final de sobreposição de falas |
| ❖ () | - fala não compreendida |
| ❖ (palavra) | - fala duvidosa |
| ❖ (()) | - comentário do analista, descrição de atividade não verbal |
| ❖ “palavra” | - fala relatada |
| ❖ ↑ | - subida de entonação |
| ❖ ↓ | - descida de entonação |
| ❖ hh | - aspiração ou riso |
| ❖ .hh | - inspiração |

Convenções adotadas pela Profa. Liliana Cabral Bastos, Departamento de Letras, PUC-Rio, baseadas nos estudos de Análise da Conversação (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974), incorporando símbolos sugeridos por Schiffrin (1987) e Tannen (1989).

A história única cria estereótipos. E o problema com os estereótipos não é eles serem mentira, mas eles serem incompletos. Eles fazem uma história tornar-se a única história.

Chimamanda Idichie