

1. Introdução

1.1. O despertar de uma temática

Como secretária de formação, deparei-me algumas vezes com o espanto de amigos e conhecidos quando, desde o tempo da graduação, eu dizia que cursava Secretariado Executivo. As pessoas, em geral, se admiravam em saber que existia um curso superior que formava secretárias e secretários. Era comum ouvir comentários do tipo “Secretariado? Logo você que sempre foi tão autoritária?”, “Nossa, não sabia que precisava de curso para ser secretária!”. E, assim como eu, outras colegas de curso também passavam pelos mesmos episódios de admiração e surpresa quando se apresentavam como estudantes de Secretariado Executivo ou secretárias executivas graduadas.

Além do desconforto e, de certa forma, do constrangimento provocado por situações como essas, começaram a inquietar-me, também, algumas questões, de âmbito intraprofissional, sobre como se dá a formação acadêmica e profissional da secretária, sobre a qualidade desta formação e sobre como ela instrumentaliza, ou não, a secretária para lidar com e refutar os estereótipos associados à profissão ainda hoje, na contemporaneidade. Essa inquietação levou-me a refletir sobre a área de Secretariado Executivo e a buscar um maior entendimento dos aspectos envolvidos na constituição da identidade profissional deste grupo, do qual faço parte.

Em conversas informais com outras secretárias, com quem convivi durante a graduação e nas empresas onde trabalhei, percebi que lidar com o desconhecimento das pessoas em relação a nossa profissão, com a imagem pouco valorizada que ela parece ter perante a sociedade e com o baixo prestígio social que lhe é atribuído parece ser uma constante. Além disso, ter que ouvir sempre as mesmas anedotas sobre a relação chefe-secretária, sobre o uso de decotes provocativos por secretárias no ambiente de trabalho em troca benesses de cunho duvidoso e, acima de tudo, perceber a subestimação de nossa capacidade intelectual leva-nos, em algum momento de nossa trajetória profissional, à contestação de nossas escolhas ou mesmo ao abandono da área.

Imersos nesse conjunto de percepções sociais estereotipadas sobre a profissão de secretária e de questionamentos acerca da qualidade e adequação de sua formação universitária, se dão os processos de construção de sua identidade profissional, “emaranhados, quase sempre, numa rede de desmerecimento, preconceito e pouca respeitabilidade” (Rollemberg, 2008, p.16).

Esta dissertação, portanto, pretende compreender como secretárias de alto nível de qualificação e posição hierárquica (re)constróem suas identidades posicionando-se ideologicamente em relação à profissão, analisando as narrativas de estória de vida dessas profissionais.

1.2. O problema

Nos estudos acadêmicos dedicados a investigar o trabalho da secretária, a construção da identidade profissional deste grupo e suas características, é recorrente a afirmação de que a área carece de investigações mais detalhadas, mais aprofundadas e, também, mais abrangentes, de modo a contemplar as ambigüidades, as contradições, enfim, as idiosincrasias dessa profissão.

No panorama internacional, autores de alguns estudos sociológicos abrangentes e transnacionais sobre o trabalho de secretárias em três países, Inglaterra, França e Alemanha (Truss, 1993, 1994; Truss, Goffee & Jones, 1992), afirmam que as secretárias têm sido significativamente ignoradas pela literatura, tanto nos estudos organizacionais quanto nos relativos a gênero e ao trabalho desempenhado por mulheres, se comparadas, por exemplo, a enfermeiras, professoras, gerentes, profissionais liberais e trabalhadoras manuais. Em outro estudo (Truss, Goffee & Jones, 1995), os autores relatam o crescente interesse acadêmico sobre o trabalho das mulheres, porém destacam a necessidade de se investigar como profissões específicas, como a de secretária, adquirem e mantêm identidades de gênero dominantes e estereotipadas. Nencel (2008), em investigação sobre o trabalho de secretárias no Peru, diz que estudos sobre a secretária poderiam representar uma rica porta de entrada para a compreensão das relações de trabalho e da cultura organizacional, no entanto, os estudos acadêmicos e organizacionais têm dedicado muito pouca atenção a esta profissão. Após extensa revisão da literatura sobre a área, a pesquisadora cita Kanter (1977) como uma das primeiras autoras a considerar a secretária merecedora de interesse

acadêmico e a realizar uma investigação séria sobre a profissão, nos Estados Unidos. Nencel (2008), entretanto, considera o trabalho de Pringle (1989) o mais abrangente estudo sobre o universo da secretária, porque trouxe à discussão assuntos complexos como gênero, poder e sexualidade e suas interferências nas relações de trabalho de secretárias em três países, Austrália, Estados Unidos e Inglaterra.

No cenário nacional, Moura (2006) menciona a escassa bibliografia sobre as profissionais de Secretariado e a pouca disponibilidade do material existente, o que imputou certa limitação à base conceitual de sua dissertação, que foi majoritariamente constituída sobre pesquisas efetuadas na década de 80 e 90. Lima (2001) alude à mesma dificuldade de acesso a material bibliográfico, abrangente e/ou aprofundado, sobre a área de Secretariado. Nonato Júnior (2008, 2009), relatando sua experiência à frente de recentes de projetos de pesquisa na universidade onde leciona, identifica o mesmo problema: a dificuldade que seus alunos têm em encontrar material bibliográfico voltado para o Secretariado. E afirma ainda que a escassa teorização da bibliografia na área tem conseqüências negativas para a constituição do Secretariado Executivo como área de conhecimento científico e para a elevação de seu *status* acadêmico. Com o intuito de estruturar os diversificados conhecimentos necessários às práticas secretariais, consolidando-os em uma teoria que dê suporte ao estabelecimento do Secretariado Executivo como área do conhecimento independente, o autor defende a criação de uma teoria unificadora para a área e a criação das Ciências da Assessoria.

Já Sabino & Marchelli (2009), em artigo bastante recente, discordam da posição de Nonato Junior por não conseguirem identificar solidez nos critérios de cientificidade de uma teoria unificadora do Secretariado Executivo. Eles defendem que “a complexidade dos conhecimentos necessários ao secretário executivo (...) aproxima-se muito mais de uma composição interdisciplinar do que de uma única ciência independente” (p. 607), embora não queiram, com isso, alegar que os secretários prescindam de conhecimentos teóricos em sua atuação profissional. Além do debate teórico-metodológico sugerido pelos autores, nesse artigo também são abordadas algumas das complexas e ambivalentes questões que caracterizam a profissão de secretário executivo: a deferência prestada pelo secretário e devida a ele, a feminização da profissão, a adequação das atividades secretariais ao perfil do executivo, os estereótipos de gênero, a diferenciação do

status entre secretários de governo, geralmente homens, e secretários organizacionais, majoritariamente mulheres, e uma breve alusão à discussão conceitual sobre profissão e ocupação, que não é amplamente conduzida por não ser este o objetivo do artigo.

Ainda na literatura nacional, alguns estudos restringiram-se à descrição e enumeração de normas de conduta e ao ensino de técnicas secretariais para o aperfeiçoamento do trabalho da secretária (Figueiredo, 1987; Ribeiro, 1990), sem quaisquer questionamentos sobre os estereótipos de gênero e vulnerabilidades aos quais está sujeita a profissão.

Com exceção do trabalho de Sabino & Marchelli (2009), que tangenciou a discussão entre o que se entende por profissão e o que é considerado ocupação, os estudos nacionais não chegam a investigar mais cuidadosamente essa dicotomia, que parece ser o cerne dos mal-entendidos sobre a profissão. Na literatura nacional a premissa adotada é que Secretariado Executivo é profissão. Já na literatura internacional, isso parece não ser visto sob a mesma perspectiva. Os estudos estrangeiros referem-se ao trabalho da secretária (geralmente com explanações contextuais que remetem ao gênero feminino) como uma ocupação. Partindo de experiência pessoal nesse universo, percebi que eu e minhas colegas de curso nos reconhecíamos como estudantes de graduação que sairiam da universidade com um título de bacharel e uma profissão a exercer, embora isso suscitasse dúvidas em pessoas de fora da área. Com isso, comecei a suspeitar de que a existência de curso superior em determinada área ou o estabelecimento de leis para reger uma determinada prática profissional parecem não ser suficientes para conferir *status* social de profissão a algumas áreas de trabalho.

Assim, diante do breve panorama fornecido pela literatura sobre a profissão de secretária, aliado às minhas próprias vivências como secretária executiva, muitas questões emergiram, considerando-se o contexto no qual se insere a secretária contemporânea: **a)** como o processo sócio-histórico de constituição de uma profissão influencia as percepções de status, autonomia e prestígio social referentes à mesma? **b)** o que define uma profissão? **c)** o que torna uma ocupação uma profissão? **d)** qual é o perfil profissional da secretária antes e após a lei de regulamentação da profissão? **e)** ser secretária é ter uma profissão ou estar numa ocupação? **f)** há necessidade de formação acadêmica específica na área? **g)** como as transformações político-econômicas e tecnológicas, que afetam

instituições e indivíduos na contemporaneidade e impõem reestruturações hierárquicas nas empresas, reengenharias funcionais e redistribuição do trabalho, atuam sobre a (re)configuração da identidade profissional da secretária? **h)** como as relações no ambiente de trabalho estabelecidas por secretárias executivas com superiores, colegas e/ou outras secretárias, assim como o valor atribuído às atividades desempenhadas no dia-a-dia de trabalho, incidem sobre a (re)construção de suas identidades profissionais e sobre o grau de identificação com essa profissão? **i)** qual a influência do perfil comportamental do executivo sobre o escopo de trabalho da secretária e o grau de autonomia para desempenhá-lo? **j)** que imagens a secretária projeta para a sociedade? **k)** como as secretárias constroem trajetórias profissionais coerentes a despeito de toda a complexidade de sua profissão e em contextos de mudanças? **D)** quais são as perspectivas para o futuro dessa profissão?

As vicissitudes da área, que fomentam todas essas indagações, remetem esta pesquisa à seguinte questão principal: como as secretárias executivas de alta diretoria (re)configuram suas identidades profissionais no contexto sócio-histórico atual?

1.3 Objetivos

Dada a tamanha complexidade que envolve esta profissão, esta pesquisa direciona seu olhar para um grupo específico de secretárias, as que assessoram a alta diretoria de empresas, presidentes e vice-presidentes, com o objetivo de analisar como secretárias de alto nível de qualificação e posição hierárquica (re)constroem suas identidades posicionando-se ideologicamente em relação à profissão. Com o intuito de alcançar o objetivo proposto, este estudo possui os seguintes objetivos intermediários:

- a) identificar esses posicionamentos ideológicos, observando as estratégias discursivas que conferem causalidade às narrativas;
- b) analisar como essas secretárias constroem narrativas coerentes de si mesmas;
- c) identificar de que forma as narrativas, crônicas ou explicações abordam questões sobre ocupação e profissão.

As razões para a restrição do corpus dessa pesquisa a narrativas de secretárias de alta diretoria se devem à enorme diferenciação de seus perfis no mercado de trabalho. Há secretárias com diversos níveis educacionais, desde aquelas sem qualquer treinamento técnico na área, àquelas com nível superior e pós-graduação, na área de Secretariado e/ou fora dela. Como a bibliografia sobre a área indicou uma grande vulnerabilidade no escopo de trabalho da secretária, que depende do perfil do executivo, da natureza dos negócios da organização, de traços de personalidade da própria secretária, etc, houve necessidade de segmentar o grupo a ser estudado a fim de restringir também a abrangência dos resultados, numa tentativa de, assim, obter maior coesão dos mesmos.

Uma hipótese levantada por este trabalho é a de que a restrição dos sujeitos de pesquisa a secretárias executivas com nível superior e que trabalham nas altas esferas do poder organizacional permite uma maior homogeneização dos perfis profissionais e das atividades realizadas por elas. Supõe-se também que as secretárias de alta diretoria tenham maior autonomia na execução de seu trabalho e que as atividades concernentes a ele configurem um perfil mais gerencial do que o de secretárias que assessoram executivos de níveis hierárquicos mais baixos, colaborando, desta forma, para a desconstrução de estereótipos de gênero associados à profissão.

Antes de prosseguir com as reflexões deste estudo, cabem aqui alguns esclarecimentos acerca do uso dos termos ‘secretária’ e ‘profissão’. A respeito da flexão de gênero da palavra utilizada para designar os profissionais de secretariado estudados e referidos na bibliografia consultada, adoto o termo – e seus complementos – no feminino: secretária (executiva). Esta postura se deve, em parte, por me referir inúmeras vezes aos sujeitos desta pesquisa, que são mulheres; em parte, por identificar na literatura uma associação majoritária do termo *secretary* ao gênero feminino, motivada, provavelmente, pelo mesmo tipo de referência ao sexo e ao universo das profissionais entrevistadas para a realização de tais estudos: mulheres desempenhando atividades de secretariado. Embora a língua inglesa permita maior liberdade, se comparada à portuguesa, quanto à interpretação do gênero ao qual se refere à palavra *secretary*, o contexto onde ela está inserida esclarece qual dos dois gêneros é evidenciado. E, em geral, o feminino é o mais recorrente. Assim, nas ocasiões onde cabe a dupla referência de gênero exigida pela língua portuguesa, em função das devidas associações

contextuais aos gêneros masculino e feminino, são utilizados os termos secretária/o e executiva/o.

O outro esclarecimento diz respeito ao uso da palavra ‘profissão’ para referir-me ao conjunto de atividades desempenhadas pela secretária ou ao trabalho da secretária. Embora na literatura internacional haja uma maior tendência a se designar o trabalho da secretária como ‘ocupação’ (Silverstone & Towler, 1984; Truss, Goffee & Jones, 1992, 1995; Truss, 1993, 1994, Kennelly, 2002, 2006) ou ‘emprego’ (Marsden, 1990; Henson & Rogers, 2001), na literatura nacional há predominância do termo ‘profissão’. Isso se explica pelo fato de, no Brasil, o trabalho da secretária ser legalmente reconhecido como uma profissão, de nível técnico ou superior, com direito a código de ética e diretrizes curriculares próprios para orientar a formação acadêmica e a prática profissional de seus membros. Assim sendo, no nosso país, ser secretária/o é ter uma profissão e não apenas estar numa ocupação. Em função dessa particularidade do secretariado no Brasil e, também, pelo posicionamento tomado frente à discussão teórica sobre profissão e ocupação a ser realizada mais adiante (seções 3.1.1 e 3.1.2), refiro-me ao trabalho da secretária como ‘profissão’. A exceção é reservada às citações de posicionamentos de outros autores para garantir fidedignidade a suas idéias.

1.4. Relevância do estudo

Acredito que este estudo apresenta discussões teoricamente relevantes para a Sociolinguística Interacional por investigar os processos conjuntos de constituição de identidades profissionais (e sociais) coerentes e a co-construção de significados que se desenvolvem no decorrer das narrativas de histórias de vida eliciadas¹ em entrevistas de pesquisa, assim como nas explicações em resposta a perguntas direcionadas a determinados temas.

Creio também que esta pesquisa, que opera sob a perspectiva socioconstrucionista do discurso, colabore para a compreensão dos processos constitutivos da profissão de secretária, de suas forças e fragilidades, e encontre eco nos estudos sociológicos e nos da própria área de Secretariado, suscitando

¹ Neste trabalho, optei por utilizar o verbo “elicar” (e suas flexões) como equivalente dicionarizado do termo inglês “to elicit”, comumente traduzido como “elicitar”, com o sentido de “tirar de, extrair, evocar”, cf. Dicionário Houaiss (HOUAISS, A.; VILLAR, M. S, 2009, p. 729).

maior intercâmbio de idéias e o aprofundamento de questões que não conseguiram ser abordadas aqui.

Este trabalho apresenta, ainda, questões trazidas por secretárias de alta diretoria atuantes no mercado de trabalho, que podem se revelar úteis à elaboração de processos apropriados para recrutamento e seleção dessas profissionais e à conseqüente adequação de seus perfis aos das pessoas com as quais trabalham, porque as próprias entrevistadas relatam como as relações estabelecidas com colegas, chefes e com o trabalho do dia-a-dia indicam maior ou menor nível de satisfação com as organizações, com sua posição e atividades desempenhadas dentro delas.

1.5. Estrutura da dissertação

Neste capítulo foram apresentados o surgimento do tema e a descrição do problema de pesquisa, objeto da presente dissertação, seus objetivos e a relevância teórica e prática deste estudo.

No segundo capítulo dedico atenção especial à profissão de secretária e à constituição e evolução do Secretariado no mundo e no Brasil. Primeiramente, apresento uma revisão da literatura nacional e internacional sobre secretárias, que investigam de forma crítica as idiossincrasias da profissão, ou seja, aspectos positivos, fragilidades, ambigüidades e estereótipos que parecem fazer parte do cotidiano de secretárias e secretários. Em seguida, realizo um apanhado histórico-evolutivo do Secretariado, nacional e internacionalmente, e apresento, também, as peculiaridades desta profissão no Brasil, seu processo de regulamentação, o estabelecimento de perfis de nível técnico e superior dos profissionais de Secretariado no país, a criação de código de ética e de diretrizes curriculares para os cursos superiores em Secretariado Executivo.

No terceiro capítulo apresento os pressupostos teóricos e metodológicos que fornecem as bases para as análises realizadas neste estudo. Primeiro, busco na Sociologia das Profissões elementos teóricos que me permitam compreender as conceituações de profissão e ocupação, os processos de constituição de uma profissão, o papel do Estado na regulamentação das profissões. Com isso, procuro entender a constituição do Secretariado, suas forças e fragilidades, a fim de

iluminar a discussão que se interpôs ao estudo da identidade profissional deste grupo: secretariado é profissão ou é ocupação? Em seguida, trago alguns elementos da Sociolinguística Interacional e da perspectiva socioconstrucionista do discurso que auxiliam a análise das narrativas eliciadas nas entrevistas de pesquisa realizadas para esta investigação, entre eles conceitos como narrativas, estórias de vida, avaliações, crônicas e explanações. Apresento ainda, brevemente, a compreensão de identidade profissional sob a perspectiva socioconstrucionista do discurso. Neste capítulo, são relatados também os procedimentos metodológicos utilizados na elaboração deste estudo, a descrição do universo e dos sujeitos de pesquisa, a coleta dos dados e os procedimentos de análise, a contextualização dos participantes, que inclui a relação estabelecida com as entrevistadas, na interação, e uma breve apresentação das mesmas. E no fim do capítulo aponto as limitações da pesquisa.

No capítulo 4, apresento os resultados da análise e breves discussões sobre os dados obtidos. Investigo alguns trechos das trajetórias profissionais das secretárias executivas entrevistadas, focalizando como se deu sua entrada no universo profissional do Secretariado, analisando as estratégias discursivas para construção de estórias e identidades profissionais coerentes. Procuo compreender, também, em que medida esses discursos se relacionam com as diferentes percepções acerca do Secretariado - como ocupação ou como profissão - e remetem ao sentimento de transitoriedade que pode perpassar as trajetórias profissionais dessas secretárias. Algumas aparentam “estar secretárias” enquanto outras assumem “ser secretárias”. Apresento, ainda, trechos das entrevistas de pesquisa que manifestam o sentimento, em maior ou menor grau, de afiliação das entrevistadas à profissão e abordam seus aspectos positivos e negativos, que em dados momentos as impulsionam a sair da área, porém, ainda assim, atuam na construção de uma estória profissional coerente.

O quinto capítulo apresenta as considerações finais realizadas com base nas perguntas de pesquisa e nos dados analisados até o momento. Ao fim desta pesquisa, encontram-se as referências bibliográficas e, em anexo, os diversos segmentos das narrativas utilizados nas análises e informações que julguei pertinentes para melhor compreensão do Secretariado, mas que não caberiam no corpo desta pesquisa.