

#### **4. Secretariado Executivo: definindo caminhos, estabelecendo relações**

Neste capítulo apresento alguns trechos das narrativas de trajetórias profissionais eliciadas nas entrevistas de pesquisa a fim de compreender como se deu a entrada de cada secretária nessa profissão. Observo as estratégias discursivas das narradoras na apresentação de suas histórias, que gerenciam as causas possivelmente inadequadas ou socialmente não muito valorizadas para ingresso numa profissão; ou que evocam traços de personalidade e interesse pela área manifestados num passado distante, no intuito de justificar e chancelar uma escolha profissional – ambas atuando na constituição de histórias de vida e identidades sociais e profissionais coerentes (Linde, 1993).

Dessa forma, procuro compreender em que medida esses discursos se relacionam com as diferentes concepções do Secretariado Executivo: como uma ocupação à qual se tem acesso circunstancialmente, cujo bom exercício não depende, necessariamente, de formação acadêmica específica; ou como uma profissão, pautada por uma vocação manifestada e percebida por outras pessoas desde cedo na vida da entrevistada, que a impede a buscar uma preparação específica para transformá-la em conhecimento especializado. Com isso, tangencio a discussão sobre ocupação e profissão, apresentada anteriormente (cf. seção 3.1.1, cap. 3), que se interpôs a esta pesquisa à medida que a revisão bibliográfica e as entrevistas com as secretárias avançavam, apontando para a percepção de uma dicotomia entre ‘ser secretária’ ou ‘estar secretária’.

Também elicio falas dessas profissionais sobre o seu próprio trabalho, o sentimento de afiliação que mantêm com a profissão de secretária, se há uma relação de perenidade ou transitoriedade entre as entrevistadas e a área de Secretariado. Desta forma, procuro apresentar um quadro relativamente complexo sobre a profissão, suas idiossincrasias e como elas atuam sobre a (re)construção das identidades sociais e profissionais dessas mulheres, secretárias executivas.

##### **4.1. Entrada no Secretariado: acaso, necessidade, oportunidade, escolha**

As narrativas de histórias de vida e trajetórias profissionais iniciaram-se com a pergunta principal do roteiro para entrevista: ‘Como você se tornou

secretária?'; ou suas variações: 'O que te levou a optar pela profissão de secretária?' e 'O que motivou sua escolha pelo secretariado?'. Como essa pergunta mestra abriu espaço para longas narrativas, que incluíam também os consecutivos empregos como secretária, nesta seção, focalizo apenas os segmentos em que as entrevistadas contam como se deu a entrada na área de secretariado. Faço isso, identificando as instâncias em que são apresentadas justificativas ou razões pelas quais as narradoras tornaram-se secretárias, independentemente do local na estrutura narrativa onde essas motivações se encontrem, seja numa pequena narrativa (Labov, 1972, Linde, 1993), crônica, explicação (Linde, 1993) ou numa seção de avaliação (Labov, 1972), que pode ocorrer em várias fases da narrativa. Em suma, procuro analisar e discutir a interpretação de trechos que forneçam causalidades adequadas e outros que mitiguem possíveis inadequações para o início de uma trajetória profissional (Linde, 1993). Por meio do gerenciamento de estratégias discursivas, as narradoras dotam de coerência suas estórias de vida e (re)constróem identidades sociais e profissionais para si mesmas e para os outros.

Analiso, a seguir, o segmento 1, da estória de vida de Roberta:

### a) Percurso de Roberta

#### Segmento 1

- Fabiane 83 Como você se tornou secretária? A vida foi um pouco te levando e aí você  
84 chegou numa posição de ser secretária...
- Roberta 85 É. Eu na verdade fui estudar fora. Aí morei 9 meses na Inglaterra e voltei,  
86 estudando Hotelaria.
- Fabiane 87 Isso antes da faculdade ou depois?
- Roberta 88 Não, depois da faculdade, em 2005. Passei 2005 na Inglaterra estudando  
89 Hotelaria. Voltei para o Brasil, cadê a vaga no hotel? Eu queria trabalhar no  
90 Hotel X, no Hotel Y, enfim... Não tinha vaga. Aí o que acontece? Eu  
91 comecei a entregar currículos na área de administração, de novo. Aí surgiu  
92 uma vaga numa empresa norueguesa – na época era a EMPRESA1,  
93 empresa de alumínio, e lá eu fiquei por 3 meses, quando surgiu uma no  
94 Hotel Y em Hotelaria. Lá eu fui trabalhar com recepção, porque precisava  
95 trabalhar, voltando para o Brasil eu precisava de um trabalho. Conheci um  
96 escritório, da empresa norueguesa de alumínio, e era fantástico, um  
97 ambiente de trabalho magnífico. Mas como era também meio expediente e o  
98 meu objetivo era continuar buscando um emprego na área de hotelaria, eu  
99 aceitei e continuei a busca. Fui trabalhar no Hotel Y pela primeira vez como  
100 “back office”. Eu sempre trabalhei com atendimento ao público, eventos,  
101 recepção, concierge, enfim... E por incrível que pareça, qual a vaga que  
102 surgiu no hotel? Secretária! ↓ hh E eu queria entrar no Hotel Y, então a vaga  
103 que tinha era para ser secretária do diretor operacional, que era um francês.  
104 Eu falo francês, então para mim seria super interessante. E eles me

- 105 aceitaram porque, na empresa norueguesa, eu tinha sido selecionada pela  
 106 secretária que foi ex-secretária... Quer dizer, secretária do ex-diretor  
 107 do Hotel Y. Então eles conheciam a AMIGA1, essa que eu indiquei para  
 108 você. A AMIGA1 tinha um conceito muito bom com o Hotel Y. Eu tinha  
 109 saído dessa empresa Norueguesa onde tem todo um conceito de...
- Fabiane 110 Mas é essa empresa norueguesa que você está agora?
- Roberta 111 É a mesma. Quer dizer, irmã né. Aí eles falaram: “Bem, você foi  
 112 selecionada pela AMIGA1, então você já passou pelo crivo da AMIGA1”.  
 113 E eu falei com eles que eu teria que aprender, porque eu não tinha muito  
 114 conhecimento sobre o que eu precisaria fazer e como. Eles falaram que “não  
 115 tem problema. Tudo bem e a gente faz o treinamento”. E assim foi. Aí nesse  
 116 meio tempo... Daí eu comecei a trabalhar como secretária executiva do  
 117 diretor operacional, pela primeira vez na vida.

Neste segmento da estória profissional de Roberta, é possível perceber que antes de ela contar propriamente como iniciou sua carreira de secretária, o que só ocorre na linha 101, faz uma longa contextualização de sua vida pós-graduação acadêmica – pequenas crônicas (linhas 85-86, 88-90, por exemplo), com algumas instâncias explicativas, justificando sua busca por emprego em outras áreas que não a de secretariado (linhas 89-91, 94-95). Até o início da linha 101, Roberta não estabelece qualquer relação de identificação com a profissão de secretária. Ela evidencia sua identidade de Administradora e também de profissional da área Hoteleira.

Primeiramente, ela fornece uma pequena orientação (Labov, 1972) sobre seu período de busca por emprego em hotelaria, mas como não o consegue de imediato, passa à segunda opção, a procura por uma posição área administrativa, já que é graduada em Administração de Empresas (linhas 89-91) – explicações/explicações. Em seguida, Roberta resume como consegue seu primeiro emprego e, pouco tempo depois, o emprego no Hotel Y (linhas 91-93). Antes de aprofundar esse resumo (Labov, 1972), iniciando uma pequena narrativa sobre os dois primeiros empregos que precederam sua carreira de secretária, Roberta procede a uma curta explicação ou explanação (Linde, 1993) para ter aceitado o emprego de recepcionista na EMPRESA1, que leva à inferência de que esse ainda não era o emprego ao qual aspirava: “Lá eu fui trabalhar com recepção, porque precisava trabalhar, voltando para o Brasil eu precisava de um trabalho” (linhas 93-94). Após essa justificativa, Roberta inicia uma série de orações que relatam as motivações para trabalhar na EMPRESA1 – os aspectos positivos da empresa, o bom ambiente organizacional (linhas 96-97) e o fato de ser um emprego de meio expediente (linha 97), oferecendo, dessa

forma, causalidade adequada (Linde, 1993) para o aceite de ambos os empregos; no entanto, ela volta a reafirmar seu objetivo inicial – conseguir um emprego na área hoteleira. Logo após, Roberta menciona a entrada no Hotel Y, no cargo de *back-office*. Em seguida, ela informa algumas das atividades realizadas nessas empresas (atendimento ao público, recepção, eventos, *concierge* – linhas 100-101), que preparam o interlocutor (no caso, a pesquisadora) para a seqüência de ações que vêm logo após e dotam seu discurso da causalidade adequada para o início do trabalho como secretária – “E por incrível que pareça, qual a vaga que surgiu no hotel? Secretária!↓ hh E eu queria entrar no Hotel Y, então a vaga que tinha era para ser secretária do diretor operacional que era um francês. Eu falo francês, então para mim seria super interessante” (linhas 101-104). E assim tem início, propriamente, a narrativa de Roberta sobre sua entrada na área de secretariado.

Nesse trecho da narração de Roberta, é possível notar também a multiplicidade de causas (Linde, 1993) que permitiram sua migração para a nova posição dentro do Hotel Y. A posição de secretária, nessas circunstâncias, representava uma oportunidade de promoção, uma recompensa por seu desempenho como *back-office*, acompanhada de aumento salarial. A amplitude das atividades exercidas nas funções anteriores (receptionista e *back-office*), provavelmente, deu a ela um conhecimento versátil que poderia ser útil à função de secretária, caracterizada pela indefinição de seu escopo de trabalho (cf. cap. 2). Além disso, Roberta tinha domínio do idioma nativo de seu futuro chefe, um francês, e avaliou essa conjunção de fatores de forma bastante positiva naquele momento de sua vida.

Nas linhas 104 a 106, Roberta fornece mais uma boa razão para ter sido aceita como secretária mesmo sem ter experiência prévia na área: ela foi contratada como receptionista da empresa norueguesa após passar pelos critérios de seleção profissional da secretária AMIGA1, que, por sua vez, havia trabalhado no Hotel Y, também como secretária e, nesse caso, atuou como *gatekeeper* (Roberts, 200 apud Barros, 2008). Com isso, Roberta destaca a indicação da ex-secretária do Hotel Y como um atestado de sua qualificação profissional, que a habilitava a exercer a profissão de secretária. Há uma repetição dessa indicação nas linhas 111 e 112 com a fala reportada de um possível funcionário do Departamento de Recursos Humanos ou, de repente, do próprio diretor com quem

trabalharia – “Bem, você foi selecionada pela AMIGA1, então você já passou pelo crivo da AMIGA1”. Essa repetição temática, além de se somar aos demais fatores que justificavam o convite para que Roberta se tornasse secretária, parece ter a função de elevar as credenciais profissionais da narradora a um nível inquestionável frente ao reconhecimento de sua inexperiência na profissão, mitigando o enunciado seguinte, uma ação complicadora (Labov, 1972): “E eu falei com eles que eu teria que aprender, porque eu não tinha muito conhecimento sobre o que eu precisaria fazer e como” (linhas 113-114). Dessa forma, Roberta constrói a causalidade adequada (Linde, 1993) para sua entrada no secretariado e a corroboração disso está presente na resolução da narrativa, por meio de mais uma fala reportada: “Eles falaram que ‘não tem problema. Tudo bem e a gente faz o treinamento’” (linhas 114-115). Logo após, dá-se a coda (Labov, 1972) e a finalização da narrativa de Roberta sobre como se tornou secretária: “E assim foi. Aí nesse meio tempo... Daí eu comecei a trabalhar como secretária executiva do diretor operacional, pela primeira vez na vida.” (linhas 111-113).

Neste pequeno segmento da trajetória profissional de Roberta, percebe-se que ela reconhece que sua entrada na profissão de secretária se deu de maneira circunstancial, por acaso e, também, por necessidade. No entanto, a narradora habilmente gerencia essa causalidade inadequada para ingresso em e exercício de uma profissão, apresentando explicações (background profissional, fluência em idiomas, experiência no exterior) que lhe conferem a qualificação necessária para exercê-la, ainda que sem formação específica ou experiência anterior em Secretariado. Com isso, a narradora, além de dotar seu discurso de causas socialmente aceitáveis para entrada no secretariado e, portanto, de coerência (Linde, 1993), revela, ao mesmo tempo, traços de sua identidade profissional, posicionando-se no discurso como uma pessoa competente (Davies & Harre, 1990), multitarefa, versátil, capaz de estabelecer bons relacionamentos interpessoais, que lhe rendem boas referências, e com vivências pessoais e profissionais significativas para a área de secretariado.

## **b) Percurso de Luana**

A narrativa de Luana sobre a entrada no Secretariado não é tão condensada quanto à de Roberta. Para poder dar conta dela neste estudo, concentrando-me na compreensão de suas motivações, justificativas, construção de causalidade

adequada para início na profissão e na forma como Luana constrói sua identidade, é necessária a fragmentação de um longo segmento de sua narrativa, por ser entrecortado por grandes contextualizações – sessões de orientação (Labov, 1972). Por essa razão, algumas das narrativas encaixadas (Labov, 1972), crônicas e explicações/explicações (Linde, 1993), compreendidas entre as linhas 03 e 79 da entrevista completa com Luana, são omitidas nesta subseção, mas constam no Anexo II desta pesquisa.

Na longa narrativa a ser apresentada em fragmentos menores, poder-se-á notar que Luana inicia sua trajetória profissional buscando eventos passados na adolescência como, por exemplo, a experiência de ter vivido alguns anos nos Estados Unidos, onde cursou o High School e adquiriu fluência na língua inglesa; passa pela necessidade de escolher rapidamente um curso universitário no seu retorno ao Brasil, Economia, no caso; traça um paralelo entre a sua vida e a de sua irmã na fase de vestibular e escolhas de profissão; fala sobre a dificuldade enfrentada para colocar-se no mercado como economista e os baixos salários oferecidos para essa profissão; relata a experiência bem sucedida da irmã que havia cursado Secretariado Executivo na mesma universidade e ganhava três vezes mais que os economistas recém-formados; menciona seu casamento e as dificuldades financeiras que a motivaram a procurar emprego como secretária, por indicação da irmã; para, finalmente, chegar ao relato de como conseguiu o emprego de secretária, que foi seu primeiro emprego efetivo. Praticamente toda essa seqüência de episódios é resumida abaixo.

## Segmento 2 – parte 1

- Fabiane 1 Queria saber de você primeiro o que te levou a optar pela profissão de  
2 secretária, ou como você se tornou...
- Luana 3 Como eu cheguei lá secretária? Então: eu me formei em 1984. A minha  
4 expectativa era eu ter me formado no começo de 84 porque eu estava de  
5 casamento marcado para julho de 84. E resultado: não me formei quando  
6 eu tinha que me formar. Casei e precisava de dinheiro. Aí comecei. Quando  
7 eu saí de lá tinha feito estágio em Economia... era o que eu sabia fazer.  
8 Minha irmã é formada em Letras pela UNIV-X; ela se formou em 1984  
9 também... Mas eu preciso te contar a minha história de vida um pouco antes  
10 para te dizer o porquê.
- Fabiane 11 Sim, claro!

No segmento acima, percebe-se que Luana é portadora de grande habilidade narrativa, pois ela sintetiza em poucas linhas quase toda a estória que será esmiuçada, com riqueza de detalhes, em seguida.

Na segunda parte do segmento 2, após seu relato de retorno ao Brasil e a menção à pressão feita pelo pai para que ela e a irmã prestassem o exame vestibular, a narradora traça um paralelo entre a sua escolha profissional inicial, Economia, e a de sua irmã, Secretariado Executivo, atribuindo certa agência à situação, em razão de ter sido, afinal, decisão delas tais opções de carreira, mas deixando algum espaço para reenquadramento (Bateson, [1972]2002; Goffman, [1974] apud Martins, 2002; Tannen & Wallat, [1987]2002) da influência que o pai exerceu sobre essas escolhas.

#### Segmento 2 –parte 2

- Luana 20 Voltamos no meio do ano. E outra coisa também - ele começou a fazer  
21 terror com a gente: ↓“Vocês têm que passar no vestibular, senão vocês vão  
22 voltar para o Uruguai”.[
- Fabiane 23 Então você estava ainda no 2º grau, né.]
- Luana 24 Eu já tinha terminado.
- Fabiane 25 Ah, já tinha terminado o high school lá.[
- Luana 25 <Já tinha terminado.>] Bom, viemos para cá, era meio do ano... Cinco anos  
26 fora, então português mal, matérias que não tinham dado lá a gente ia  
27 prestar no vestibular aqui... Difícil, né... Então o que a gente faz? A gente  
28 faz 6 meses de cursinho – que foi o que nós fizemos – para daí prestar o  
29 vestibular. Eu cheguei no Brasil zerada, sem saber o que eu ia fazer. A única  
30 coisa que eu tinha na cabeça era = “Bom, eu preciso ficar aqui, preciso  
31 passar para alguma coisa”. Na época, meio do ano, tinha UNIV-X, umas  
32 outras por aí, mas todas essas federais eram só no final do ano. Aí eu sei que  
33 eu me inscrevi em tudo, e era assim = “Humm, esse aqui não gosto”. hh Eu  
34 acabei na Economia...[
- Fabiane 35 Por eliminação?]
- Luana 36 Por eliminação.] Então foi assim a minha escolha profissional. Com a minha  
37 irmã foi mais ou menos a mesma coisa: “Bom, esse aqui eu não tenho  
38 interesse. Ah, acho que eu vou... Secretária Executiva...”. Então foi assim a  
39 nossa decisão profissional.

Ao concluir a narrativa que inicia na linha 20 e se estende até a linha 39, ela faz uma avaliação comparativa sobre ambas as escolhas de formação universitária, colocando-as igualitariamente no discurso por meio do seguinte paralelismo: “Humm, esse aqui não gosto”. hh Eu acabei na Economia.” (linhas 33-34) e “Bom, esse aqui eu não tenho interesse. Ah, acho que eu vou... Secretária Executiva...” (linhas 37-38). Como essa pequena narrativa faz parte da narrativa maior que versa sobre como Luana se tornou secretária, essa simetria parece

significativa para o já iniciado processo de gerenciamento da causalidade inadequada na trajetória profissional de Luana.

Ao estabelecer esse paralelismo, a narradora, implicitamente, mitiga a possível maior valorização da estória profissional de sua irmã, que se formou, efetivamente, em Secretariado Executivo, exerce a profissão de forma legítima e constrói, portanto, uma trajetória socialmente mais bem aceita que a sua. Luana parece indicar, com essa equiparação discursiva, que o exercício profissional de sua irmã pode não ser tão dotado de agência e legitimidade quanto se poderia pensar num primeiro momento, pois ela também foi meio levada ao Secretariado por critérios de eliminação e pela pressão do pai. E, assim como a irmã foi conduzida ao Secretariado, de certa forma, pelas circunstâncias, e ela, à Economia, abre-se, então, uma possibilidade para futuras redefinições de caminhos profissionais, mais pautados pela vocação ou por outras certezas que ambas venham a ter em estágios posteriores da vida. A narradora, dessa forma, confere flexibilidade para o gerenciamento de causalidades inadequadas em sua trajetória profissional.

No próximo trecho da narrativa, Luana finalmente chega ao momento de sua entrada no secretariado, assumidamente por influência da irmã. No entanto, como isso aparenta não ser justificativa bastante em si mesma, ela providência outras - a fim de criar uma cadeia de causalidade adequada, conforme indica Linde (1993), como, por exemplo, a competitividade por emprego na área de Economia, a diferença salarial entre um economista recém formado e uma secretária executiva (linhas 39-43, idéias repetidas nas linhas 50-51 e 53), o fato de ter-se casado recentemente e necessitar complementar o orçamento doméstico, enfim, múltiplas causalidades para entrada nessa profissão.

### Segmento 2 – parte 3

Fabiane 37 E a sua irmã se tornou secretária? Ela fez Secretariado executivo lá na  
38 UNIV-X?

Luana 39 Fez, foi secretária. Por isso que eu acabei nesse ramo. E aí me casei, já tinha  
40 feito estágio em Economia e comecei a procurar emprego em Economia. E  
41 tudo que eu via... Primeiro porque era assim: era uma competição MUITO  
42 GRANDE. E naquelas que eu conseguia ir para o final, o salário era um  
43 salário desse tamanho↓. Era o salário de quem realmente estava começando.  
44 A minha irmã nessa época já estava trabalhando, casada também, e tinha um  
45 salário desse tamanho↑. E ela me enchia o saco: “Tem que aproveitar isso.  
46 Vai que isso vai ganhar mais...”. Eu tinha 23 anos naquela época, e aquilo  
47 me encheu os olhos. Eu falei = “Sabe o quê? Eu estou cansada!”. E nessa

48 época eu tive 2 ofertas de emprego: uma como secretária executiva – que foi  
 49 meu primeiro emprego... Ah, dei aulas de inglês também, esqueci de falar.hh  
 50 E como eu estava iniciando... não era trainee, já era um júnior ou qualquer  
 51 coisa.

Fabiane 52 [Na área de Economia.]

Luana 53 [Na área de Economia.] E o salário era 3 vezes mais como secretária, porque  
 54 eu já ia começar como secretária de diretoria. Minha experiência era ZERO..

Fabiane 55 O salário de secretária era maior que o de Economia.

Luana 56 Três vezes mais, entendeu? (...)

Neste trecho, Luana menciona rapidamente uma outra atividade que tinha enquanto não conseguia um emprego, dar aulas de inglês (linha 49), porém, em nenhum outro momento da entrevista ela volta a se referir a essa atividade, de onde pode-se inferir que esta não é uma identidade profissional preferida. Como na perspectiva socioconstrucionista o discurso é co-construído na interação e também no momento da análise dos dados (Riessman, 2001; Sarangi, 2003; Jovchelovitch & Bauer, 2007), entendo que essa menção, neste ponto da narrativa, pode sinalizar apenas uma outra possibilidade profissional, que perde sua importância diante das duas carreiras que se apresentam à Luana, a Economia e o Secretariado, aparentemente mais atraentes; assim como pode funcionar para reafirmação de sua opção pelo Secretariado, vindo a somar com as razões elencadas acima para justificar a desistência (momentânea) da carreira de economista e o início da de secretária executiva.

Da mesma maneira como ocorrido no relato de Roberta, Luana, nas linhas 53-54, afirma que sua entrada na área se deu mesmo sem possuir qualquer experiência como secretária. E nas linhas seguintes, procede às justificativas, ou, nos termos de Linde (1993), explicações, para ter sido selecionada para tal, apesar desse ponto negativo da trajetória profissional, e explicita seu grande interesse para aceite dessa oferta de emprego (linha 56). No próximo trecho da narrativa (linhas 57 a 79), Luana relata outros motivos para início do trabalho como secretária, por exemplo, as características positivas da organização onde iria trabalhar (“uma multinacional, um lugar superbacana”); o fato de ela passar a ser “a secretária” em vez de ser “mais uma economista”, que exerce significativa influência sobre sua auto-estima e identidade profissional; a reafirmação das vantagens financeiras da profissão; as limitações orçamentárias vividas naquele período de sua vida (linhas 61-62); até chegar à coda: “Então foi assim que eu entrei no mercado. hh Essa é minha história de como eu entrei” (linhas 62-63).

## Segmento 2 – parte 4

- Luana 57 Então eu não estava só começando como secretária júnior ou não  
58 sei o quê: eu já comecei numa multinacional, um lugar superbacana, em que  
59 eu cheguei e falei = “Jesus do céu!” hh Completamente diferente de ser mais  
60 uma no mercado de Economia, e naquele momento era o que me interessava.  
61 Eu era muito jovem, ah = ”Nesse momento eu estou precisando de dinheiro  
62 porque eu estou casada”. Então foi assim que eu entrei no mercado. hh Essa  
63 é minha história de como eu entrei. E aí as qualificações naquela época não  
64 eram exigidas. O que se exigia de uma pessoa? Estou te falando: eu tinha 20  
65 e poucos anos...[
- Fabiane 66 Como é que você foi recrutada?]
- Luana 67 Eu fui numa agência, a mesma agência que colocou a minha irmã, porque  
68 iam buscar na UNIV-X naquela época.
- Fabiane 69 Até hoje.
- Luana 70 Também? Pois é, iam buscar, então ela tinha contatos. Eu era um filé! Pára e  
71 pensa: eu era um filé, então todo mundo queria meu currículo para colocar.  
72 Eu não tive dificuldades; botei meu currículo, um dia ou dois já estava  
73 empregada. E depois fiquei amiga do meu chefe e ele me disse o critério que  
74 ele utilizou: ele estava cansado daquelas mulheres todas pintadas,  
75 maquiadas, salto alto... hh Cheguei – eu me lembro – de cara lavada. Hoje  
76 que eu passei um batonzinho, mas até hoje é muito difícil você me ver com  
77 aquele protótipo de secretária toda de terninho... Eu não sou assim, não serei  
78 assim, NUNCA FUI ASSIM. Aí cheguei a uma diretoria, acabei ficando e  
79 pronto. Hh

Luana também parece considerar a sua falta de experiência na profissão e a ausência de credenciais ou exigências profissionais da época como algo desmerecedor que necessita ser gerenciado (linhas 63-64), caso contrário sua trajetória profissional parecerá incoerente. Por isso, em seguida apresenta suas qualificações profissionais para a contratação como secretária (“Eu era um filé! Pára e pensa: eu era um filé, então todo mundo queria meu currículo para colocar.” – linhas 70-71). Além de ter um bom currículo, boa formação e inglês fluente, que ela menciona em outro trecho da entrevista como “top, top, top”, seu diferencial para contratação foi o fato de ela não corroborar o estereótipo de ‘secretária-de-tailleur-salto-alto-e-maquiagem’. Nesse momento Luana tanto fornece mais razões para sua entrada na profissão de secretária (em contraposição às circunstâncias financeiras desfavoráveis que a direcionaram, inicialmente, para esta carreira), dotando sua narrativa de múltiplas causalidades (Linde, 1993); como estabelece uma evidente diferença entre si própria e as demais secretárias (linhas 74-79) que atuavam no mercado.

Esse posicionamento, porém, guarda alguma semelhança com a diferenciação intraprofissional identificada por Nencel (2008) e Sotirin &

Gottfried (1999) entre grupos de secretárias, nomeada de *'bitching'* (cf. capítulo 2), que marcam sua diferença em relação às outras destacando suas qualidades profissionais, sua *expertise*, e mitigando ou desqualificando determinado grupo de secretárias. Nesse sentido, Luana realiza, discursivamente, uma versão bastante sutil de *bitching*, que deixa transparecer, também, o fraco senso de coletividade ou de coesão que parece existir no universo secretarial. Além disso, ao fazer referência e diferenciação quanto a sua aparência e modo de vestir e os das demais secretárias, Luana traz ao discurso certos estereótipos de gênero e ideal de feminilidade (Pringle, 1989; Sotirin & Gottfried, 1999) presentes no imaginário social, sempre associados à figura do profissional de secretariado – mulher, que obedece aos padrões de comportamento e vestimenta da classe média. Ela, no entanto, posiciona-se no discurso de forma contrária a essa padronização. Luana revela, neste trecho, facetas bastante favoráveis de suas identidades social (com alta auto-estima) e profissional (única no mercado).

### c) Percurso de Regina

Dona de uma complexa trajetória profissional, com muitas promoções, perdas de emprego e recomeços, Regina apresenta neste segmento de sua longa narrativa de história de vida a tônica que a permeia, isto é, a presença do acaso ou das felizes coincidências para entrada em diversos empregos e a atuação incisiva de circunstâncias adversas impelindo-a a sair dos mesmos. No trecho abaixo, encontra-se o relato de sua entrada no primeiro emprego como secretária.

#### Segmento 3 – parte 1

- Fabiane 61 (1,9) E o que te levou a optar pela área de secretariado, pela profissão de  
62 secretária? Ou como você se tornou secretária?
- Regina 63 Na verdade eu não fiz essa opção de virar secretária, a coisa aconteceu. Eu  
64 tenho uma outra formação, que é em Biologia. Estava fazendo faculdade de  
65 Biologia, trabalhava na EMPRESA1 como despachante de carga.
- Fabiane 66 Era sua primeira graduação.[
- Regina 67 Meu primeiro emprego.]
- Fabiane 68 Seu primeiro emprego e a primeira graduação que você fez.
- Regina 69 É, mas eu nunca exerci, ↓então eu sempre deixo ela pra lá. A gente atendia  
70 ao público, tinha que ser bilíngüe em alguma coisa – ou francês, ou inglês.  
71 Era mais esses dois mesmo. E um dia uma loja que ficava em um  
72 determinado lugar, ali na Franklin Roosevelt... Eu não tinha contato com o  
73 pessoal daquele prédio grande, que era a diretoria – aquele ali na Augusto  
74 Severo, sabe qual é? Aquele prédio grandão ali.
- Fabiane 75 Não.
- Regina 76 Atrás do Aeroporto Santos Dumont.

- Fabiane 77 Franklin Roosevelt eu conheço, mas não conheço muito aquela área ali do  
78 Centro.
- Regina 79 Santos Dumont ali, tem aquele prédio grande em que você vê EMPRESA1  
80 e EP2. A diretoria ficava ali. Um dia entrou uma senhora para despachar  
81 uma coisa para o exterior como carga – ↓porque despachar como carga é  
82 muito mais barato do que você despachar como outra coisa. Carga não tem  
83 data certa para sair, vai quando pode. Eu a atendi, despachei, acabei de fazer  
84 todo o processo; cobrei normalmente, ela pagou, eu nunca tinha ouvido  
85 falar no nome dela; ela olhou para a minha cara quando acabou e falou  
86 assim: “Você é funcionária da EMPRESA1 há quanto tempo?”. – “Um  
87 ano”. – “Você quer trabalhar na diretoria do serviço de bordo como  
88 secretária?”. Eu olhei para ela... – “Quero!”. Ganhar mais! hh É claro, eu  
89 ganhava mais do que uma despachante de carga. Aí ela gostou da minha  
90 maneira de atender, deve ter ido com a minha cara, sei lá, gostou da  
91 minha parte profissional e me chamou, e eu passei a ser secretária da  
92 diretoria de serviços de bordo, na chefia das comissárias. Tinha os  
93 comissários, que era um outro homem quem chefiava.
- Fabiane 94 E você tinha que idade quando ela fez esse convite?
- Regina 95 20 anos, era mais ou menos isso. Então eu comecei a trabalhar como  
96 secretária de lá. Fiquei 2 anos e saí de férias; quer dizer, caí assim meio que  
97 de pára-quedas numa coisa que eu não estava nem pensando – estava  
98 fazendo faculdade de Biologia, eu pagava meus estudos e, num primeiro  
99 momento, foi o que me motivou a ganhar mais. Tanto faz ser despachante  
100 de carga ou secretária para eu fazer Biologia, então ganhar mais seria  
101 melhor.

Esta longa narrativa começa com um resumo avaliativo bastante objetivo em resposta a minha pergunta (linhas 61-62). Nele, Regina enquadra a entrada na área de Secretariado não como uma opção (no meu entendimento, uma escolha deliberada) – “Na verdade eu não fiz essa opção de virar secretária, a coisa aconteceu (linha 63)”. Ela aponta o acaso ou uma feliz coincidência como os responsáveis por sua iniciação na área de Secretariado, já que ela fazia graduação em Biologia (linhas 64-65), campo de estudo completamente diferente dos encontrados nas organizações burocráticas.

Após algumas negociações de ordem temporal (orientações) quanto à graduação e ao primeiro emprego de Regina (linhas 66-69), ela inicia a narrativa fornecendo uma explanação (Linde, 1993) sobre as atividades realizadas no emprego como despachante de cargas na EMPRESA1 e, em seguida, uma seção de orientação geográfica quanto à localização da mesma (linhas 72-80). Na linha 80, Regina retoma a narrativa relatando como uma cliente atendida por ela, que não a conhecia, simplesmente a convida para trabalhar na diretoria de bordo da EMPRESA1 como secretária (linhas 87-88), oferta aceita imediatamente: “Eu olhei para ela... – ‘Quero!’ Ganhar mais! Hh”. Logo após o aceite afoito, Regina

dota sua narrativa de causalidade socialmente adequada (Linde, 1993) e, por conseguinte, de coerência, apresentando as possíveis razões para que a tal senhora a convidasse para assumir esse cargo (linhas 89-91): a cliente provavelmente gostou do atendimento dado por Regina, de sua postura profissional, além de ter simpatizado com ela. E assim tem início a estória da narradora no Secretariado. Apresentam-se, no discurso da narradora, algumas características que costumam ser apreciadas nas secretárias – simpatia, forma educada de atender ao público e jovialidade.

Nesse segmento de narrativa, não observo uma preocupação explícita da narradora em mitigar a influência da questão financeira na sua decisão em mudar de função dentro da EMPRESA1. Ela até usa a expressão “num primeiro momento” (linhas 98-99), que pode ser compreendido como um sinal de que não seria sempre assim em sua vida, que ela não é apenas motivada pelo dinheiro ao aceitar ofertas de emprego. No entanto, diferentemente de Roberta e Luana, Regina não reenquadra imediatamente seu discurso a fim de minimizar a importância desse fator em sua decisão pela mudança funcional. Pelo contrário, a narradora ressalta que sua opção em tornar-se secretária foi claramente motivada pela remuneração maior que a recebida como despachante de carga – “Tanto faz ser despachante de carga ou secretária para eu fazer Biologia, então ganhar mais seria melhor”; e, também, devida ao acaso – “caí assim meio que de pára-quadras numa coisa que eu não estava nem pensando”.

Essa forma de contextualizar sua entrada na área de Secretariado tem duas implicações: a) reforça uma característica que, até o momento, pareceu comum às secretárias entrevistadas, i.e., a entrada na área de forma circunstancial, arbitrária, sem necessidade de formação específica ou treinamento anterior, travestida de convite, indicação ou devida a um aguçado senso de oportunidade das narradoras; b) revela uma faceta identitária mais assertiva, direta, menos preocupada em escamotear uma intenção, que é legítima, mas que pode, dependendo do interlocutor, ser interpretada como causalidade inadequada para início em uma profissão.

#### **d) Percurso de Amanda**

Amanda divide seu ingresso na profissão de secretária em duas etapas, ambas durante o período em que ainda era estudante de Direito: o primeiro

emprego, onde se tornou, na verdade, analista de resseguros, e o segundo emprego, cinco anos depois, no qual exercia tarefas de secretária, segundo sua compreensão. Há, ainda, um outro momento na narrativa de Amanda, significativo para apreensão de sua identidade como secretária: seu terceiro emprego, um retorno à área após ter sido estagiária de Direito. No Anexo II, encontra-se todo o trecho da entrevista, que inclui as crônicas e explicações de Amanda até a narração de sua terceira incursão no Secretariado.

#### Segmento 4 – parte 1

- Fabiane 81 E aí como é que você começou a carreira? Como você foi parar no  
82 secretariado, se tornou secretária?  
Amanda 83 Meu primeiro emprego foi na EMPRESA1, que hoje é EMPRESA1a e que é  
84 aqui atrás da gente. Se chamava EMPRESA1, do Sr. XXXX

(omissão de trechos)

- Amanda 95 E eu entrei para ser secretária, só que aí me aproveitaram como analista  
96 de resseguro, tanto que eu estou dizendo que sou secretária desde 79. É  
97 uma meia verdade, porque eles assinaram a minha carteira como  
98 secretária, depois apagaram a minha carteira e botaram assistente  
99 administrativo, então eu fiquei 5 anos como analista de resseguro.

Neste excerto, Amanda categoriza o primeiro emprego como seu primeiro e breve contato com o secretariado, porque, oficialmente, havia sido contratada como secretária (linha 95), contudo, em pouco tempo, percebeu que a empresa a colocou em outra função (linhas 95-99), que se revelou muito mais duradoura que a inicial. Na continuação da narrativa, segmento 4 – parte 2, Amanda relata a transição do primeiro para o segundo emprego (linhas 100-110).

#### Segmento 4 - parte 2

- Amanda 100 Só que a EMPRESA1 pagava muito mal - na época  
101 era tipo 2, 3 salários mínimos, e eu resolvi sair para ganhar mais, e fui para  
102 uma outra seguradora como secretária. Aí comecei realmente uma carreira  
103 de secretária.  
Fabiane 104 Nessa primeira você chegava a exercer a função de secretária também?  
Amanda 105 ↑Não cheguei a exercer. Na EMPRESA1 não. Na EMPRESA2 sim; aí eu  
106 já era secretária mesmo.  
Fabiane 107 Nisso você tinha que idade, na EMPRESA2?  
Amanda 108 Comecei com 19 anos, depois... Uns 24 anos, que eu comecei a ser  
109 secretária mesmo. Aí eu tinha 2 chefes, 2 executivos, e fazia o papel de  
110 secretária.

Embora não seja uma narrativa laboviana, esses trechos da trajetória profissional de Amanda são significativos à medida que a narradora reflete sobre o momento em que ela passa a considerar o seu trabalho como o de uma secretária, geralmente marcado pela falta de clareza na definição de tarefas a serem cumpridas (Pringle, 1989; Truss, Goffe & Jones, 1995). Na avaliação (Labov, 1972; Linde, 1993) da linha 102 (“aí comecei realmente uma carreira de secretária”) e nas explicações (Linde, 1993) das linhas 105-106 (“Na EMPRESA1 não. Na EMPRESA2 sim; aí eu já era secretária mesmo”) e 108-109 (“Uns 24 anos, que eu comecei a ser secretária mesmo”), a narradora re-significa sua entrada na profissão, utilizando, discursivamente, as repetições do adjetivo “mesmo” para reafirmar a idéia de que apenas no segundo emprego é que ela se tornou secretária. Além dessas passagens, na linha 109, Amanda expressa as razões (explicações) que a ajudam, a princípio, a perceber-se secretária: “ter dois chefes, dois executivos”. Essa associação remete a um outro aspecto do trabalho secretarial, o de estar estritamente vinculado ao trabalho de um executivo (Golding, 1986; Truss, 1993, 1994).

Considerando a entrevista completa, Amanda revelou-se uma mulher com ampla experiência como secretária executiva, excelente narradora, que faz longas seções de orientação (Labov, 1972), contextualizando situações vivenciadas que motivaram suas decisões, explicando um pouco da cultura dos lugares onde trabalhou, sobre os colegas de trabalho e chefes, enfim, que fornece inúmeros detalhes para compreensão da sua estória de vida (cf. trechos omitidos nesta subseção, mas presentes no anexo II). Porém, justamente nos excertos em que Amanda relata o início de sua trajetória profissional e o contato com o secretariado (partes 1 e 2 do segmento 4), ela não oferece ao interlocutor, diferentemente das narradoras anteriores, múltiplas razões (explicações) para sua entrada na área. A motivação financeira, até este ponto da narrativa, é privilegiada no discurso de Amanda (linhas 101-102). No próximo trecho da narrativa, Amanda narra sua terceira experiência como secretária.

#### Segmento 4 – parte 3

|         |     |  |
|---------|-----|--|
| Fabiane | 108 | E ao longo de sua carreira, depois dessa experiência como secretária...[ |
| Amanda  | 109 | Depois dessa experiência como secretária eu saí de lá,] porque eu        |
|         | 110 | estava terminando minha faculdade de Direito e tinha que fazer           |
|         | 111 | estágio. Na época você podia escolher entre fazer estágio ou a prova     |

- 112 da OAB. Obviamente eu quis fazer estágio. Então eu estagiei numa  
 113 empresa durante 6 meses e depois mais 6 meses eu passei a atuar  
 114 como "advogada", porque na verdade eu era um boy, mais boy do  
 115 que outra coisa. Ficava indo ao fórum, vendo processo, tirando  
 116 documento aqui, documento ali, e tal. E eu não tinha espaço para  
 117 crescer, porque era uma empresa familiar; já tinha advogado...[  
 Fabiane 118 Não era assim onde você era secretária também?  
 Amanda 119 Não, aí eu era estagiária; saí e fui para uma empresa para ser  
 120 estagiária.

(omissão de seção orientadora)

- Amanda 124 Enfim, eles eram  
 125 muito ricos, são muito ricos, mas era uma empresa voltada para  
 126 cuidar dos negócios, já tinha um advogado, eu não tinha onde  
 127 crescer. Aí eu resolvi procurar emprego e voltei a ser secretária na  
 128 EMPRESA3.  
 Fabiane 129 E aí você tinha que idade?  
 Amanda 130 Aí eu já estava com 26, 27 anos.  
 Fabiane 131 Como era a questão de salário nessa época? Para você era melhor ser  
 132 estagiária de Direito do que...[  
 Amanda 133 Ah, era melhor, era muito melhor.] Por isso que eu voltei, e nessa  
 134 empresa eu fiquei durante 8 anos. Desses 8 anos, durante 5 eu exerci  
 135 a função de secretária mesmo, secretária do diretor de RH e do  
 136 controle, e eventualmente na presidência, nas ausências da secretária  
 137 da presidência. Eu fiquei lá durante 8 anos; durante 5 anos exerci a  
 138 função de secretária, só que chegou um momento em que eles  
 139 começaram a cortar as secretárias. Cortaram todas as secretárias, não  
 140 tinha mais secretárias. ↑Claro que não tinha mais o cargo de  
 141 secretária, mas tinha uma assistente que fazia o papel de secretária,  
 142 porque ninguém abria mão de ter uma secretária ou alguém que  
 143 ajudasse nas tarefas do dia-a-dia.

Nesse trecho da entrevista, Amanda gerencia o afastamento da área de secretariado (linhas 109-112) - que poderia levar à descontinuidade de sua trajetória profissional (Linde, 1993) -, enquadrando-o (Bateson, [1972]2002; Goffman, [1974] apud Martins, 2002; Tannen & Wallat, [1987]2002) como uma imposição do curso superior que fazia na época e, também, como um desejo seu (já que ela poderia ter optado pela prova da OAB, ter continuado a trabalhar como secretária e, ainda assim, obter o título de advogada). Em seguida, a narradora reporta sua insatisfação com a área do Direito, com as atividades exercidas na empresa, mesmo depois de formada 'advogada', pois parece considerá-las uma subestimação de sua capacitação intelectual (explicação)– “porque na verdade eu era um *boy*, mais *boy* do que outra coisa” (linha 113). Amanda traz ao discurso, portanto, a razão maior de seu descontentamento com sua área de formação, que se converte em mais um motivo para retorno ao Secretariado: a avaliação contida nas

linhas 114-115 (“E eu não tinha espaço para crescer, porque era uma empresa familiar; já tinha advogado.”). Com isso, a entrevistada oferece mais um elemento para compor a causalidade adequada para aceitar novamente um emprego como secretária.

Nesse momento eu tento entender de que forma as atividades de secretária se diferenciam daquelas exercidas no escritório de advocacia, classificadas por Amanda como tarefas de “*boy*”, por ter em mente os estereótipos da profissão sobre as tarefas repetitivas, sem grande necessidade de especialização da pessoa que as realiza, conforme discutido no capítulo 2. Na verdade, tentava verificar se a narradora considerava semelhantes essas atividades (linha 118). A resposta de Amanda indica que as atividades não eram as mesmas e parece sugerir um posicionamento mais favorável à profissão de secretária. Nas linhas 126-127, a narradora volta a mencionar a limitação de crescimento profissional dentro do Direito (explicações), e com isso, prepara o interlocutor para a mudança que se seguirá – a retomada da profissão de secretária (coda - linhas 127-128).

Nas seqüências posteriores (linhas 131-133), há uma pequena discrepância entre nossos esquemas de conhecimento (Tannen & Wallat, [1987]2002) em relação a minha pergunta (“Para você era melhor ser estagiária de Direito do que...”), que nem chegou a ser finalizada, porque Amanda se precipitou em respondê-la, indicando, porém, uma interpretação diferente sobre aquilo que foi perguntado: “Ah, era melhor, era muito melhor. Por isso que eu voltei, e nessa empresa eu fiquei durante 8 anos” (linhas 133-134). Embora, com minha pergunta, eu tivesse trazido para a interação uma idéia pré-concebida sobre o maior *status* profissional do Direito em nossa sociedade, que supostamente se refletia numa melhor remuneração se comparada à da secretária, o esquema de conhecimento de Amanda aparentou ser justamente o oposto. Enquanto eu me referiria à mudança da narradora para a carreira de Direito, sua resposta referia-se ao período de retorno à profissão de secretária, evidenciando, mais uma vez, a questão financeira como grande motivadora desse retorno. Percebidas tais discrepâncias em nossos esquemas de conhecimento nesse momento da interação, segui o enquadre sugerido por Amanda.

Nesse excerto, porém, Amanda sutilmente gerencia esse aspecto, talvez, mais negativo em sua narrativa de trajetória profissional (ênfase na motivação financeira para entrada no secretariado) e, conseqüentemente, (re)configura suas

identidades social e profissional. A narradora utiliza estratégias discursivas que sugerem certa estabilidade no exercício da profissão que acabara de retomar (linhas 134-138), ao repetir por duas vezes o período total em que trabalhou na empresa (8 anos) e sua atuação como secretária (5 anos). Em seguida, oferece mais motivos (seções explicativas) para não ter permanecido todo o tempo na empresa nesta profissão (cortes de funcionários e reestruturação da companhia), administrando, dessa forma, as eventuais descontinuidades de sua trajetória profissional. O gerenciamento da interrupção na carreira de secretária volta a ser repetido mais adiante na entrevista (linhas 167-168).

Nesta crônica, Amanda ainda menciona algo interessante a respeito da reestruturação ocorrida na empresa – os cargos de secretária foram extintos, porém o trabalho que elas exerciam continuava lá para ser realizado por outras pessoas, ainda que com outros títulos. Com isso, implicitamente, parece sinalizar a necessidade deste tipo de profissional e, por analogia, a relevância do seu trabalho naquela organização. E, aqui, entendo que se inicia um estreitamento de laços com a profissão de secretária, que não se deve mais (apenas) à motivação financeira.

No próximo trecho da trajetória profissional de Amanda (linhas 143-168), na verdade, uma longa seção explicativa, a narradora relata como se deu sua legitimação na profissão, com a conclusão do curso técnico em Secretariado. Embora esse trecho seja uma extensão da grande narrativa de entrada na profissão de secretária (segmento 4 – partes 1, 2 e 3), ele é bastante significativo para a compreensão, não só de como a narradora (re)configura sua identidade profissional, mas também de como ela apresenta novos elementos que se somam às causas aceitáveis e ao gerenciamento das descontinuidades na carreira (Linde, 1993), identificados nos excertos anteriores, que conjuntamente atuam na criação de coerência de sua trajetória profissional.

#### Segmento 4 – parte 4

- |         |     |   |
|---------|-----|---|
| Amanda  | 143 | Nessa empresa eu fiz o curso de Secretariado o                            |
|         | 144 | <u>SENAI</u> ; era um curso que você pegava a apostila, levava para casa, |
|         | 145 | estudava e ia lá fazer a prova.   |
| Fabiane | 146 | No SENAI mesmo?   |
| Amanda  | 147 | No SENAI. Foi um curso bom, <u>difícil</u> ; meio desatualizado, as       |
|         | 148 | apostilas estavam meio desatualizadas, principalmente na parte de         |
|         | 149 | informática, mas como um todo foi um curso muito bom, <u>muito</u>        |
|         | 150 | <u>difícil</u> . A prova de matemática foi muito difícil.                 |
| Fabiane | 151 | Praticamente a distância. Presencial você só ia lá fazer a prova.         |

- Amanda 152 ↑Presencial só a prova, mas a parte de matemática eu tive muita  
153 dificuldade. Na época meu filho estava fazendo o 1º grau, e aí um  
154 dia eu tinha que fazer uma tal de prova 00, ↑para começar a fazer as  
155 apostilas de matemática. Se eu não conseguisse fazer aquela 00, eu  
156 não iria à frente. Então eu me lembro de um dia, feriado, eu estudei  
157 8 horas: peguei os cadernos do meu filho, os livros, para poder  
158 estudar aquele Mínimo Múltiplo Comum, aquele negócio todo que  
159 eu já não lembrava de nada. Aí eu fiz e consegui terminar; fui uma  
160 das poucas que conseguiram terminar na EMPRESA3, porque aí  
161 veio aquela lei que você tinha que ter...[
- Fabiane 162 É em 1985 isso, né?
- Amanda 163 Foi, em 85, só que em 89 começaram a dar em cima, 90, 91, e aí eles  
164 me obrigaram a fazer esse curso praticamente, e eu fiz.
- Fabiane 165 Para você continuar a ser secretária, ter o registro...[
- Amanda 166 Foram 2 anos, exatamente.] Aí eu tive o registro assim. Depois  
167 desses 5 anos cortaram todas as secretárias, e eu comecei a trabalhar  
168 na área de Comércio Exterior.

Embora Amanda enquadre a realização do curso como uma exigência da empresa (linhas 143 e 163-164), ela avalia esse período de ‘estudos obrigatórios’ como difícil, mas muito bom (1474-150). Em sua opinião o curso era meio desatualizado, mas ainda assim de boa qualidade. Ao se deter nas explicações sobre a complexidade das provas do curso (linha 145) e sobre o fato de muitas secretárias sequer o concluírem, Amanda se posiciona profissionalmente como mais qualificada do que muitas outras secretárias para enfrentar obstáculos: “fui uma das poucas que conseguiram terminar na EMPRESA3” (linha 159-160). Esse posicionamento remete aos traços de personalidade (nos termos de Linde, 1993) que a narradora implicitamente evoca para justificar seu sucesso no curso e na profissão (inteligência, determinação, esforço próprio, autodidatismo), mas também remete à diferenciação intraprofissional identificada por Nencel (2008) e Sotirin & Gottfried (1999) entre grupos de secretárias - ‘*bitching*’ (cf. capítulo 2), percebido, anteriormente, no discurso de Luana.

Nesse trecho, a narradora também estabelece uma relação mais próxima com o secretariado, gerencia suas identidades social e profissional através de pistas discursivas que atestam sua capacitação intelectual, sua *expertise*, e, de certa forma, gerencia a causalidade possivelmente inadequada de sua entrada neste mercado profissional. Nessa fase da narrativa de estória de vida de Amanda, pode-se perceber que ela não permaneceu na área apenas para colher dividendos, ela estudou, se qualificou e agora exerce legitimamente a profissão. Se ela havia entrado na profissão com uma motivação exclusiva ou majoritariamente

financeira, de forma gradual foi oferecendo ao interlocutor outras razões (múltiplas causalidades) que justificassem sua permanência nela.

### e) **Percurso de Jaqueline**

A narrativa de Jaqueline sobre o início de seu trabalho como secretária começou antes da pergunta oficial ‘como você se tornou secretária?’. Ela iniciou sua história de vida enquanto eu ainda preenchia o formulário com informações básicas para composição de seu perfil sócio-profissional (primeira parte do roteiro para entrevistas, anexo I desta pesquisa). Por isso, o trecho apresentado nesta subseção contém pequenas perguntas anteriores à pergunta-chave que eliciava as narrativas de história de vida e trajetórias profissionais. Alguns trechos contendo orientações não diretamente relacionadas à entrada da profissão são omitidos aqui, porém constam no anexo II ao fim do trabalho.

Ressalto que Jaqueline é estrangeira, nasceu num país da América Latina e é filha de um físico, pesquisador, que viajava com a família em função de seus estudos. Assim, Jaqueline pôde residir algum tempo em outros países (França, Suíça, Estados Unidos e Brasil), adquirir fluência em alguns idiomas (inglês, francês, português) e também experiência com outras culturas. Mora no Brasil, no Estado do Rio de Janeiro, desde o fim da adolescência.

#### Segmento 5 – parte 1

- Fabiane 40 Essa diferenciação; desde 2002 que você está nessa posição  
41 ((assistente do Cônsul)). E você possui formação específica na área  
42 de secretariado ou não?
- Jaqueline 43 Não. A minha formação... Eu estava terminando de me formar na  
44 UNIV-Y em Museologia. Eu tinha ficado sozinha aqui no Brasil e  
45 precisava trabalhar, porque meus pais vieram junto comigo, só que  
46 meu pai voltou para o PAÍS X. Todos eles são do PAÍS X – voltaram  
47 para o PAÍS X e eu fiquei, porque tinha arrumado um  
48 namorado, estava terminando a faculdade...[
- Fabiane 49 Então aí você chegou a se formar em Museologia...]
- Jaqueline 50 Cheguei a me formar.
- Fabiane 51 ↓Diferente a profissão, né? Museologia, e a universidade foi na...
- Jaqueline 52 UNIV-Y.

(omissão de algumas perguntas do formulário)

- Fabiane 56 Desde 2002 mesmo como assistente dele. ((início do trabalho como  
57 assistente do consul))
- Jaqueline 58 É. Eu entrei aqui em 2001 como recepcionista, e aí eu comecei a  
59 desempenhar as duas funções em 2002. (.) De manhã eu fazia

- Fabiane 60 trabalhos de recepção e de tarde eu já era a assistente do cônsul.  
61 Ah, entendi. Uma parte você já até falou agora, mas a primeira  
62 pergunta seria o que te levou à profissão de secretária ou de assistente?  
63 Como foi esse início de carreira para você? Você estava na  
64 faculdade...
- Jaqueline 65 Na verdade eu estava terminando a faculdade e fazendo estágio na  
66 minha área de Museologia. Só que, como estagiário, você só tem um  
67 ano de duração, e aí você tem que sair correndo para buscar outro  
68 estágio. E aí de repente surgiu a oportunidade de vir  
69 trabalhar aqui. Aí me ofereceram o emprego e eu comecei a trabalhar  
70 aqui desde 2001. Foi basicamente isso, porque eu precisava me  
71 sustentar de alguma forma.

A trajetória profissional de Jaqueline inicia na linha 43 da crônica que se estende até a linha 48. A narradora atribui sua entrada no Secretariado, embora não tivesse formação específica na área, à necessidade de se sustentar sozinha aqui no país (linha 44-45), devido ao retorno de seus pais ao seu país de origem (linhas 45-46). Além desse motivo, ela também terminava o curso de Museologia (linhas 44 e 48) e tinha um namorado aqui, na época (linha 47), e, portanto, tinha razões para permanecer no Brasil. Nessa pequena crônica já é possível observar as múltiplas causalidades (Linde, 1993) que impulsionaram o início da vida profissional da narradora, mas uma motivação era latente – sua necessidade de emprego.

No trecho seguinte, das linhas 58 a 60, Jaqueline gerencia sua imagem profissional diferenciando os dois papéis que exercia no consulado, concomitantemente, durante dado período de tempo: de manhã ela era recepcionista e de tarde era “a assistente do Cônsul”. Nas linhas seguintes (65 a 71), Jaqueline dá início a sua curtíssima narrativa de entrada na área de Secretariado. Ela reafirma sua opção acadêmica por Museologia (“minha área de Museologia”) e apresenta a entrada no Secretariado como uma oportunidade de emprego que surgiu num momento em que seu estágio expirava e ela necessitava continuar os estudos e se sustentar - “Foi basicamente isso, porque eu precisava me sustentar de alguma forma” (linhas 70-71). Nesse trecho narrativo, Jaqueline não oferece justificativas além daquelas enunciadas no excerto anterior para gerenciar a causalidade possivelmente inadequada de ter-se tornado secretária, e isso faz com que eu, como pesquisadora-participante daquela interação, sinta falta de mais razões que me permitam compreender a sua permanência na profissão, no consulado, enfim, num trabalho tão diferente do desenvolvido por profissionais com sua formação acadêmica. Em função disso, no trecho seguinte,

procedo a algumas perguntas (linhas 72,74-78, 103) a fim de construir junto com Jaqueline uma trajetória profissional coerente.

#### Segmento 5 – parte 2

- Fabiane 72 (.) E com que idade você estava nessa época, assim que começou?  
 Jaqueline 73 Vinte e dois.  
 Fabiane 74 Você até disse que estava fazendo Museologia. Você chegou a pensar  
 75 em outra profissão depois que você começou a trabalhar como  
 76 secretária? Você tinha o pensamento de formação em Museologia,  
 77 mas começou a trabalhar em Secretariado e continuou por quê?  
 78 O que te manteve?]  
 Jaqueline 79 Porque eu tinha que me manter e porque...] Na verdade é até muito  
 80 engraçada a minha história, porque eu cheguei aqui no Brasil justo na  
 81 época em que eu tinha que fazer vestibular, e eu sempre falei para  
 82 minha mãe: >“Eu quero fazer Direito, eu quero fazer Direito, eu  
 83 quero fazer Direito”<. Mas como eu sempre viajei muito, eu nunca  
 84 tive uma formação estável, ou seja, eu nunca levei meus estudos até o  
 85 fim – sempre foram cortados, sempre tive que aprender a iniciar meus  
 86 estudos.

(omissão de trechos explicativos sobre as diferenças entre os sistemas de ensino dos países no mundo e da narração do episódio em que ela decide sobre o curso de Direito, com habilitação em Relações Internacionais, e Museologia – cf. Anexo II)

- Jaqueline 93 Aí  
 94 eu tentei as duas, só que Direito eu não consegui passar – óbvio,  
 95 porque eu não tinha toda a bagagem – e Museologia consegui passar  
 96 por algum milagre. hh Eu tentei para as duas públicas federais, então  
 97 concorrência, por exemplo, na UNIV-Z, era muito alta, e eu nem  
 98 passei. Passei na UNIV-Y, e até gostei de ter passado. Basicamente  
 99 foi isso. MAS, o que me leva ao fato é que eu não fiz Direito, não fiz  
 100 Relações Internacionais, e acabei entrando para uma instituição que  
 101 trabalha com Relações Internacionais, com Direito todos os dias.  
 102 Então, de alguma forma eu me identifiquei com o trabalho.  
 Fabiane 103 Com o trabalho da organização, que é o consulado.[  
 Jaqueline 104 É, o consulado], não na parte administrativa, mas na parte dos vistos,  
 105 de trabalhar com leis, protocolo – porque às vezes tem que assessorar  
 106 o chefe em determinados atos protocolares, e por aí vai.

Nesse segundo trecho da estória de vida de Jaqueline, ela reafirma sua entrada no Secretariado como acontecimento circunstancial, motivado por carência financeira (linhas 79). Porém, como minha pergunta também buscou entender porque ela havia continuado a trabalhar como secretária até então (linhas 77-78), a narradora pôde desenvolver mais argumentos para justificar essa permanência na profissão, gerenciar as causalidades socialmente inadequadas e, com isso, conferir coerência (Linde, 1993) a suas trajetória de vida e identidade profissional.

No trecho que inicia na linha 79 e se estende até a linha 99, Jaqueline desenvolve uma longa narrativa, entremeada de explicações, sobre seu desejo primeiro de cursar Direito, com ênfase na área de Relações Internacionais, e sobre como surgiu a oportunidade de fazer Museologia, curso pelo qual acabou optando e concluindo. A narradora apresenta, discursivamente, as dificuldades enfrentadas por ter vivido em vários países durante a vida escolar e o quanto isso foi prejudicial para sua formação, principalmente na fase da adolescência, quando teria que prestar o vestibular para entrar em qualquer universidade. Como seu desejo inicial era Direito, mas essa era uma carreira bastante disputada para quem tinha uma formação escolar deficitária, Jaqueline, por sugestão de uma amiga e posterior concordância de sua mãe, opta por cursar Museologia, área que também lhe parecia interessante dada a formação cultural que tinha. Nesse excerto, Jaqueline busca causalidades adequadas tanto para o amor pelo Direito como para sua não aprovação no vestibular; busca causas apropriadas, também, para sua identificação com o curso de Museologia. Com isso, observa-se que, dentro da narrativa maior, que conta como ela chegou ao Secretariado, outras relações de causa e, conseqüentemente, de provisão de coerência são tecidas no discurso da narradora.

Ao finalizar a narrativa (linhas 98-99), fazer a coda e uma avaliação (Labov, 1972) desse momento decisivo de sua trajetória de vida e profissional (linhas 99-102), Jaqueline finalmente oferece justificativas em seu discurso que me permitem compreender sua permanência no consulado (“eu não fiz Direito, não fiz Relações Internacionais, e acabei entrando para uma instituição que trabalha com Relações Internacionais, com Direito todos os dias”) e, por extensão, no trabalho de secretária. Aqui se percebe a grande influência que os negócios da empresa/fins da instituição exercem sobre o trabalho da secretária (Silverstone & Towler, 1984), a ponto de moldarem suas atividades cotidianas e a estimularem a permanecer no emprego (cf. cap. 2). Embora esse momento de epifania, representado pelo enunciado “Então, de alguma forma eu me identifiquei com o trabalho”, seja significativo para sua identidade profissional construída *in loco*, na interação, ele não significa que Jaqueline tenha dotado seu discurso de múltiplas razões para ter-se tornado uma secretária. No fim da segunda parte do segmento 5 (linhas 104-106), a narradora confirma minha interpretação de que sua identificação era muito maior com o local de trabalho e coerente com seu objetivo inicial de carreira

(Direito, RI) do que com a profissão de secretária em si – “É, o consulado, não na parte administrativa, mas na parte dos vistos, de trabalhar com leis” (linha 104). A narradora, assim como Regina e Amanda (até a parte 3 do segmento 4), também aparenta não ter muita preocupação em gerenciar, no discurso, a motivação inicial para o início na profissão de secretária.

A estória de vida de Jaqueline se enquadra no grupo de trajetórias profissionais onde o acaso, a necessidade financeira e o senso de oportunidade dão a tônica do discurso, mais que as profundas motivações vocacionais. Assim, ainda que uma ou outra narradora elabore seu discurso gerenciando as causas possivelmente inadequadas para ingresso em uma profissão (caso de Roberta e Luana) ou que não esteja muito preocupada com isso (caso de Regina, Amanda e Jaqueline), em todas as narrativas observou-se que o início do trabalho como secretária se deu de forma circunstancial, meio arbitrária, sem a exigência de uma formação específica para exercer a profissão. E isso não significa insucesso ou frustração.

Na próxima subseção analisarei a trajetória profissional de Verônica até sua entrada no mercado de trabalho como secretária, que é única entrevistada a, deliberadamente, ter escolhido formar-se em Secretariado Executivo. Gostaria de observar como ela oferece ao interlocutor as motivações para e as confirmações dessa decisão.

#### **f) Percurso de Verônica**

Minha interação com Verônica se deu de maneira mais próxima e com maior cumplicidade com sua estória, pelo fato de nós já nos conhecermos há anos, termos sido colegas de faculdade e termos conversado, em 2008, sobre sua escolha profissional para que eu obtivesse dados para o trabalho de conclusão de uma disciplina no mestrado, de onde surgiu o tema desta pesquisa. Devido ao conhecimento compartilhado entre nós sobre a vida uma da outra, sobre as motivações que nos levaram a escolher essa profissão, nossa interação apresenta características um pouco diferentes das demais como, por exemplo, turnos meus mais longos, com recontextualizações sobre o que estávamos fazendo ali e reenquadramento dessa nova entrevista (Sarangi, 2003; Gaskell, 2007), que agora geraria os dados sobre os quais eu fundamentaria minha dissertação de mestrado.

O segmento abaixo, em sua versão integral, inclui meus longos turnos de fala e também uma explicação de Verônica acerca das diferenças entre a empresa onde trabalha hoje, como Secretária Executiva de Sócio-Diretor, e a anterior, onde era Secretária de Presidência. Essa explicação será omitida aqui, porém consta no anexo II. No fim do segmento, Verônica narra como se tornou secretária.

## Segmento 6

Fabiane 30 Agora é o seguinte: no ano passado a gente fez aquele bate-papozinho  
31 e a pesquisa era diferente, era sobre estórias de vida profissional. A  
32 dissertação vai caminhar por esse lado também, vai seguir essa trilha,  
33 só que eu defini mais o corpus da pesquisa, que são secretárias  
34 executivas de presidência aqui no Rio de Janeiro. Você agora não está  
35 como secretária de presidência, mas você já foi secretária de  
36 presidência em outras empresas, não foi?

(omissão da explicação)

Fabiane 49 Na verdade eu queria puxar um pouco da experiência. Eu sei que você  
50 não trabalha agora, mas como eu lembro de você estagiar na  
51 presidência...

Verônica 52 °Não, eu estagiei na presidência da EMPRESA-X°].

Fabiane 53 Então, já são experiências que eu queria que você trouxesse um  
54 pouco, não só daqui. Porque é sobre a sua história de vida profissional,  
55 sobre suas concepções de ser secretária, sobre a profissão, e não sobre  
56 a empresa. É sobre o seu trabalho, que você leva para onde você for.  
57 Você vai falar um pouquinho daqui, mas também você pode recuperar  
58 um pouco dessas experiências no passado, porque na verdade o meu  
59 foco agora é esse. E também porque você é a única pessoa que eu  
60 estou conversando que tem a formação. As outras todas são  
61 secretárias ou foram secretárias de presidência que não tem - como a  
62 secretária da EMPRESA-Z, por exemplo – formação em Secretariado;  
63 ela tem formação em XXXX, e exerce há anos... Na verdade exerceu  
64 muito pouco a formação de XXXX e entrou no secretariado, gostou e  
65 ficou, e assim foi. Por isso vou começar a te perguntar e aí você pode  
66 recuperar algumas experiências do teu tempo de EMPRESA-X.  
67 Vamos lá: o que te levou a optar pela profissão de secretária? O que  
68 motivou a sua escolha; por que você decidiu se tornar secretária?

Verônica 69 Assim, eu sempre tive um perfil colaborativo, mas eu acho que quem  
70 percebeu bastante isso foi a minha mãe, porque eu estava prestando  
71 vestibular, não sabia exatamente o que fazer, ela que me apresentou o  
72 curso da PUC - porque uma amiga dela se formou há muito tempo  
73 atrás pela PUC em Secretariado – e aí eu fui até a PUC na época de  
74 inscrição de vestibular, tinham vários prospectos de vários cursos e aí  
75 tinha o curso de Secretariado, e eu li um prospecto da PUC e gostei,  
76 porque quando ela me falou me soou uma boa idéia, então eu li e  
77 gostei. Mas eu prestei vestibular não só para a PUC: fiz para as  
78 faculdades do governo, que não tinham Secretariado, e para essas  
79 faculdades eu fiz Letras – Português/Inglês. Acho que numa outra  
80 faculdade eu fiz Comunicação, sempre nessas áreas humanas.

81 E fiz para a PUC, mas eu estava achando que, se de repente eu  
 82 passasse para a faculdade do governo eu não iria matar meu pai do  
 83 coração para fazer uma PUC. Mas eu passei para a Uerj para fazer  
 84 Letras, e aí conversei com a minha mãe, minha mãe conversou com  
 85 meu pai, e eu já estava interessada na área de Secretariado, eles  
 86 conversaram... Assim, a verdade é que... tudo bem, é faculdade do  
 87 governo, mas você vai sair e vai fazer o quê? Dar aulas. Eu nunca  
 88 gostei dessa área de dar aula, nunca pensei em fazer um mestrado,  
 89 um doutorado, então olhando mais para o futuro eu falei = “Bom, vou  
 90 fazer o quê depois que eu terminar?”. E a PUC também é uma boa  
 91 faculdade e é grife né, é aquela grife marcada no teu currículo. Mas  
 92 não por isso, foi porque tinha um curso que eu estava interessada, mas  
 93 foi apresentado pela minha mãe.

Nessa interação, realizo dois momentos de contextualização da pesquisa em longos turnos de fala (linhas 30-36 e 53-68), expondo minhas expectativas quanto à entrevista que se iniciará oficialmente na linha 65, com as perguntas “o que te levou a optar pela profissão de secretária? O que motivou a sua escolha; por que você decidiu se tornar secretária?”. Meu intuito com essas explicações sobre a pesquisa era fazer minha amiga me contar novamente a estória que eu havia ouvido um ano antes, mas que por razões de pesquisa (que inclui a modificação dos roteiros de entrevista utilizados para eliciar as narrativas), não poderia ser simplesmente utilizada como fonte de dados legítima para esta dissertação, como se a primeira narrativa me tivesse sido contada para este fim. Além disso, eu tinha outra preocupação em mente, a de que ela resumisse muito sua segunda narrativa por saber que eu já conhecia sua estória e, com isso, eu perdesse a riqueza dos detalhes da primeira narrativa. Confesso que minha estratégia não se mostrou muito eficiente, pois comparando as duas, realmente, a primeira é bem mais longa e detalhada que a segunda, mas nada que comprometa o resultado da entrevista como um todo, já que para esta pesquisa foi elaborado um longo roteiro com perguntas específicas para coletar informações que eu tinha interesse em investigar, caso não viessem à tona espontaneamente (cf. metodologia de pesquisa, no capítulo 3, seção 3.2, e roteiro para entrevista, no anexo I).

No resumo (Labov, 1972) compreendido entre as linhas 69 e 77, Verônica apresenta algumas razões para escolha da profissão, localizadas em seu passado: seu perfil colaborativo e a percepção da sua mãe quanto a esse seu traço de personalidade (Linde, 1993) e sua possível canalização para uma profissão. Ainda no resumo da narrativa, Verônica relata que na época do vestibular não tinha certeza de que curso escolher (linhas 71-72) e apresenta a sugestão da mãe, que

tinha uma amiga secretária, como uma influência positiva sobre sua decisão. Além da sugestão materna, Verônica oferece mais elementos na narrativa que corroboram sua decisão de tornar-se secretária como acertada. Ela foi até a universidade que ministrava o curso de Secretariado Executivo e, entre outros folhetos de cursos de graduação, Verônica avaliou essa área como interessante – “tinham vários prospectos de vários cursos e aí tinha o curso de Secretariado, e eu li um prospecto da PUC e gostei, porque quando ela me falou me soou uma boa idéia então eu li e gostei.” (linhas 74-77). Com isso, a narradora dota seu discurso, além de múltiplas causas, também de maior agência (Linde, 1993), pois não foi somente pela influência da mãe que ela decidiu estudar Secretariado, foi porque ela, realmente, se interessou pela profissão – explicitadas em diversas avaliações ao longo da narrativa.

Após o resumo, Verônica inicia uma crônica que fornece mais detalhes sobre o seu período de decisão profissional, discutida em âmbito familiar (linhas 77-86). Ela relata aqui que não prestou vestibular apenas para Secretariado, fez exames também para outras áreas, todas no campo das Ciências Humanas. Isso parece ter a seguinte implicação: sua opção pelo Secretariado foi uma escolha consciente, pautada por critérios racionais e não impositivos, pois a narradora tinha ciência de quais eram suas maiores aptidões para estudo (Comunicação, Letras, Inglês) e deixou aberta, implicitamente, a possibilidade de ter escolhido outras profissões porque teria, também, vocação para exercê-las. Além disso, nas linhas 81-83, Verônica traz ao discurso um aspecto relativo a sua identidade social de filha, preocupada com a saúde financeira do seu pai, que se converte em motivação para prestar vestibular para uma universidade de ensino gratuito, apesar do seu latente interesse pelo Secretariado. Em outro trecho, Verônica menciona sua aprovação para Letras em uma universidade estadual, porém, ainda assim, leva a seus pais sua vontade de estudar Secretariado Executivo (linhas 83-86), que dependia de financiamento paterno para se concretizar. A narradora oferece ainda mais uma causa para sua opção pelo Secretariado e não por Letras, a preocupação com seu futuro profissional, antevendo o que faria após terminar um curso de Letras: “Dar aulas. Eu nunca gostei dessa área de dar aula, nunca pensei em fazer um mestrado, um doutorado” (linhas 87-90). Dessa forma, além de não se imaginar trilhando uma carreira acadêmica, ela não se via dando aulas - razões

suficientemente fortes para não abraçar a profissão de professora; por outro lado, razões que a aproximavam do Secretariado.

Com isso, Verônica enriquece sua narrativa com múltiplas causas para ter escolhido a profissão de secretária. Foi apresentada pela mãe, mas não lhe foi imposta, ela mesma nutriu interesse pela área desde que escutou falar pela primeira vez. Em função disso, buscou mais informações sobre o curso e confirmou seu interesse. Tinha outras possibilidades profissionais, mas optou deliberada e ponderadamente pelo Secretariado Executivo, construindo uma narrativa de escolha profissional dotada de agência pessoal, calcada em traços de personalidade, em uma vocação para a profissão, não fadada pelo destino e, sim, elaborada, alimentada e confirmada por ela mesma, que se potencializa com a formação acadêmica escolhida. Deste modo, Verônica confere coerência a sua narrativa de escolha profissional e gerencia habilmente a construção de suas identidades social e profissional, posicionando-se discursivamente como uma pessoa pro-ativa, mesmo em momentos de dúvida, que sabe consultar os mais experientes e, com base nos conselhos obtidos, julgar o que é melhor para si - todas características perfeitamente aplicáveis ao mundo do trabalho. Constrói sua narrativa em bases diferentes das histórias relatadas pelas entrevistadas anteriores, que não atribuem, exatamente, a entrada na área de Secretariado Executivo a uma escolha.

#### 4.2.

#### **Secretariado Executivo: emprego vs vocação; ocupação vs profissão**

Conforme explicitado acima, com exceção da história de Verônica, as narrativas de Roberta, Luana, Regina, Amanda e Jaqueline parecem indicar certa desnecessidade de treinamento universitário específico em Secretariado Executivo para entrada na e pleno exercício da profissão de secretária. Essa percepção é endossada pelas participantes deste estudo, por meio de respostas a duas perguntas feitas na segunda parte do roteiro para entrevistas, que, conforme explicitado na seção 3.2, é um híbrido metodológico: a) *você acha que qualquer pessoa pode ser secretária/o? Por que sim/não?* e b) *por exemplo, para ser médico, engenheiro, economista, dentista ou advogado, a pessoa precisa de alguma especialização. E para ser secretária? Qual seria a especialização (especificidade) desta profissão que sem um curso uma pessoa não poderia exercê-la?* (cf. Anexo II).

Nos trechos de entrevista que se seguirão, explicações que compõem as respostas às perguntas feitas, noto que mesmo Verônica, que constrói uma estória consciente de escolha profissional, apresenta hesitações quanto à necessidade de formação específica em Secretariado para desempenhá-lo eficientemente. Essa possibilidade de entrada na profissão parece dar margem: a uma percepção do trabalho da secretária como uma ocupação, nos termos discutidos na seção 3.1.1, do capítulo anterior; e, também, a um sentimento de transitoriedade que circunda a profissão, principalmente em início de carreira, que implica uma aparente dicotomia: ser secretária ou estar secretária. Trago abaixo, portanto, esses assuntos nos discursos das próprias entrevistadas. Algumas partes do segmento são omitidas nesta seção, mas os trechos completos encontram-se no anexo II.

#### Segmento 7 – concepções de Roberta

- Fabiane 375 (...) ↑Você acha que qualquer  
376 pessoa pode ser secretária?
- Roberta 377 Não. hh Muito difícil realmente você ver uma pessoa que tenha o  
378 perfil para secretária. Eu acho que em primeiro lugar você tem que  
379 estar sempre aberta para ajudar. (...)E também tem que ser criativo: (...)  
385 (...) O que eu percebo lá é que quando as pessoas  
386 tem dificuldades é quando a secretária não é pró-ativa. Eu acho que  
387 tem que ser pró-ativa.
- Fabiane 388 Ser pró-ativa também...[
- Roberta 389 Uhum.] Tem que ser pró-ativa, tem que estar sempre pronta a ajudar,  
390 tem que estar disponível, celular ligado...
- Fabiane 391 E aí não tem exatamente diferença se ela tem a formação na área ou  
392 não.↓
- Roberta 393 Não. Eu acho que em primeiro lugar é ser pró-ativa. A pessoa tem  
394 que estar disponível para ajudar no que for↑ necessário.

Nesse trecho da entrevista, identifico que, na opinião de Roberta, para se desenvolver um bom trabalho como secretária, seu perfil comportamental (linha 377), que remete aos traços de personalidade de Linde (1993), adquire maior significância que o fato de possuir formação acadêmica específica. Em síntese, vale mais uma secretária sem graduação em Secretariado pró-ativa e solícita, que o oposto.

Em seu discurso, Roberta sinaliza a existência de um perfil secretarial mais adequado à contemporaneidade, que exige das profissões respostas rápidas e soluções eficazes, num curto período de tempo, para problemas urgentes. Isso confere maior agilidade e imprevisibilidade à profissão, em geral, estereotipada pela rotina, pela realização de tarefas monótonas, que por sua vez caracterizam os

guetos ocupacionais femininos (Truss, 1993). Ao mesmo tempo em que o discurso de Roberta colabora para refutação de idéias pré-concebidas sobre a profissão (cf. cap. 2), a total disponibilidade que deve ter a secretária, relatada por ela, remete a um certo estereótipo de gênero associado à profissão, socialmente convencional, onde a mulher é vista como alguém “sempre disposto a ajudar” (linhas 389-390 e 393-394), como sugerido por Golding (1986), acabando por corroborá-lo. Ao que parece, as ambigüidades apontadas na literatura (cf. capítulo 2) continuam presentes ainda hoje no dia-a-dia e nos discursos, mesmo nos de uma jovem secretária.

Roberta destaca a pró-atividade como característica essencial do perfil da secretária bem sucedida (linhas 385, 386, 391), colocando-a acima da formação acadêmica específica, e marca a diferença de uma secretária que trabalha bem (a pró-ativa) daquela que causa problemas para a equipe (a reativa). Entendo aqui, também, a manifestação de uma sutil estratégia de gerenciamento da causalidade inadequada (Linde, 1993) para sua entrada na profissão de secretária executiva. Como Roberta não é formada em Secretariado Executivo, mas é bem sucedida profissionalmente, ou seja, está no alto da hierarquia da profissão, como secretária de vice-presidência (*status* contingente - Silverstone & Towler, 1984; Truss, Goffee & Jones, 1995), muito provavelmente possui esse perfil pró-ativo e disposto a ajudar que recebeu tanto destaque em seu discurso, sendo mencionado quatro vezes. Percebo, nesse pequeno trecho da entrevista, como a narradora constrói no discurso uma identidade profissional apropriada, a despeito da falta de formação específica.

No trecho seguinte, Luana apresenta suas concepções acerca da aparente falta de necessidade de um curso superior específico para o exercício da profissão de secretária.

#### Segmento 8 – concepções de Luana

- |         |   |
|---------|---|
| Fabiane | 550 (...) É... (.) Luana, para você, qualquer pessoa pode ser secretária?<br>551 Por quê?   |
| Luana   | 552 Acho que... Acho que infelizmente sim.<br>((omissões))<br>555 – eu acabei me qualificando ao longo da minha vida profissional –<br>((omissões))<br>558 hh Mas eu acho que se você chegar numa empresa pequena ou de<br>559 médio porte, se você tiver um bom senso, ↓acho que você pode<br>560 exercer. |

- ((omissões))
- Fabiane 566 (...). O que a gente vê em algumas carreiras como Medicina,  
567 Engenharia, Economia, Odontologia, Direito, é que a pessoa precisa  
568 de uma especialização. E para ser secretária? Qual seria a  
569 especialização ou especificidade dessa profissão que, sem um curso,  
570 uma pessoa não poderia exercer? Você acha que existe  
571 alguma coisa específica que uma pessoa de uma outra área qualquer,  
572 sem um determinado curso precisasse...[
- Luana 573 ↓Mas foi assim que eu entrei.] eu tinha o inglês, era o que eu tinha  
574 para oferecer. Eu não tinha MAIS NADA: não tinha experiência,  
575 não tinha nada – e uma cara lavada. Hh
- ((omissões))
- 577 e eu disse assim: “Olha, eu quero aprender”. – “Qual é a tua  
578 experiência?”. – “Eu não tenho experiência, mas eu estou aqui para  
579 aprender”. Foi isso.
- ((omissões))
- 580 Então sim.
- Fabiane 581 Na sua opinião então não tem uma especialização dentro da área. (.)  
582 A intenção nossa é tentar descobrir o que é que caracteriza a  
583 profissão. A impressão que dá é que as habilidades pessoais,  
584 comportamentais, algumas habilidades técnicas caracterizam, mas  
585 elas não definem. Se um engenheiro resolve fazer as atividades de  
586 Medicina ele não pode, ele não tem aquele conhecimento profundo,  
587 especializado do médico. Se um médico quiser fazer um edifício, ele  
588 também não vai conseguir. Isso é preparo. O que existe no trabalho  
589 da secretária que um economista, um dentista que resolvesse fazer,  
590 não faria?
- Luana 591 Sinceramente, eu acho que a secretária ela é uma boa administradora.  
592 Então eu acho que você não precisa, (.) a própria vida vai te  
593 ensinando. (...)

Nesse segmento busco, por meio de contextualizações feitas em dois longos turnos (linhas 566-572 e 581-590), eliciar respostas que indiquem, de repente, a necessidade de formação específica, porém, em vão. Mais uma vez o bom desempenho profissional da secretária é caracterizado pela iniciativa própria (linhas 555), pelo bom senso (linha 559), pelo autodidatismo (575-576), pela *expertise* adquirida com a prática (Sarangi & Roberts, 1999; Barbosa, 1993; Diniz, 2001) - “a própria vida vai te ensinado” (linha 587).

Do mesmo modo que Roberta, Luana apresenta em seu discurso uma série de qualidades comportamentais que fazem parte do perfil de uma secretária que desempenha eficientemente a profissão, mesmo carecendo de formação técnica específica. Esse posicionamento parece colaborar para a construção coerente de suas próprias história e identidade profissionais, à medida que se leva em consideração o contexto sócio-institucional mais amplo (Sarangi & Roberts, 1999) onde Luana se insere - ela é a secretária do presidente de uma organização

multinacional. Se chegou até essa posição, no topo da carreira no Secretariado, é porque também deve possuir essas características comportamentais.

Nos próximos segmentos, trago a opinião de Regina sobre o assunto, tendo como ponto de partida as perguntas citadas no início desta seção, omitidas no segmento 10.

#### Segmento 9 – concepções de Regina

- Fabiane 1301 Agora um pouquinho sobre as concepções da profissão: para você, o  
1302 que é ser secretária? Você acha que qualquer pessoa pode ser  
1303 secretária?
- Regina 1304 De forma nenhuma!
- Fabiane 1305 E por quê?
- Regina 1306 Porque é uma profissão com muita responsabilidade. Ela requer que a  
1307 pessoa tenha educação, conhecimentos de informática; que ela saiba  
1308 tratar, distinguir com quem ela está falando...(…)  
1309 (...) Ela tem responsabilidade, às vezes, das mais importantes (...) Se  
1310 ela, por exemplo, não lembra o profissional – às vezes o profissional  
1311 está com sérios problemas...Imagina não avisar um advogado que ele  
1312 tem uma audiência? Ele perde a audiência e o cliente perdeu tudo.

#### Segmento 10 – concepções de Regina

- Regina 1372 Olha, quando você falou que eu falei só na parte comportamental...
- Fabiane 1373 É, alguns me remeteram mais a aspectos de personalidade,  
1374 comportamento...[
- Regina 1375 Sim, mas eu acho que com berço não se compra. Berço não se faz  
1376 faculdade. Quando eu digo “berço”, não é berço de ter nascido com  
1377 dinheiro, não; eu digo “berço” mais a nível de educação que pai e mãe  
1378 dá, não é berço no sentido financeiro, não mesmo. Você vê pessoas  
1379 com dinheiro aí extremamente mal-educadas, mas muito mais no  
1380 sentido de que pai e mãe educa sempre te orientando. Agora, a  
1381 pergunta que você me fez, se eu vejo alguma profissão que não  
1382 pudesse exercer a...

((omissão da repetição da pergunta com alguma explicação))

- Regina 1385 Gente, eu acho que não existe não, porque eu acho que você tem que  
1386 gostar. (...)  
1387 (... Se bem que tem muita advogada  
1388 que é secretária. Agora, eu não vejo nada que seja impeditivo, eu acho  
1389 que vai ser frustrante.
- Fabiane 1390 Frustrante...
- Regina 1391 É, eu acho. Uma médica resolver ser secretária porque não consegue  
1392 emprego... Sei lá, ela estudou tanto, coitada... Claro que tem que ter  
1393 muita coisa; ela não pode ser secretária de uma presidência, ela tem  
1394 que começar talvez como uma recepcionista, que é para começar a  
1395 aprender a lidar com o público e aí se amoldar. Agora, eu acho  
1396 que é muito uma questão mesmo de personalidade. Não adianta: se  
1397 você não gostar, não nascer com esse dom de ser prestativa, de querer

1398 doar, querer crescer, querer aprender, colaborar, você nunca vai poder  
 1399 ser uma secretária, mesmo tendo feito Secretariado, um curso que deu  
 1400 todas as bases. Não adianta, não vai ser. Ela vai ser um título a mais,  
 1401 mas não vai ser nunca na profissão.

Nesses dois trechos, quando indagada sobre a possibilidade de qualquer pessoa exercer a profissão de secretária, Regina responde que não, “de forma alguma!” (linha 1303), porém, isso também não significa que seja mandatória a formação acadêmica em Secretariado. Com opinião semelhante à de Roberta, Regina acredita que o perfil comportamental da secretária, que inclui ser responsável e ter boa educação (linhas 1374-78), complementado por algum treinamento técnico, como noções de informática (linha 1306), é parte importante no desempenho dessa profissão. E indica, no segundo trecho, que não há um impeditivo para alguém não graduado em Secretariado exercê-lo apropriadamente (linha 1388), contanto que possua os traços de personalidade adequados ao seu desempenho – gostar de servir, aprender, colaborar, ter habilidades relacionais (linha 1306-08; 1395-98).

No discurso de Regina, observo que, embora não seja crucial a formação acadêmica específica para uma pessoa tornar-se uma boa secretária, ter nível superior, por si só, também não é o bastante para tornar alguém apto a essa profissão. Como sugere Regina, mesmo uma médica, que em nossa cultura detém um conhecimento intelectual bastante amplo e socialmente prestigiado, não tem condições de iniciar no Secretariado já na posição de secretária executiva. Até ela precisaria começar num nível hierárquico inferior para adquirir, na prática, a *expertise* da profissão. Nesse ponto, a própria entrevistada realiza a junção dos elementos necessários à ‘formação’ de uma secretária: aquela que apresenta os traços de personalidade apropriados, possui um nível elevado de educação formal (não necessariamente em Secretariado) e que adquiriu, com o tempo e no cotidiano, a experiência profissional (linhas 1395-1401).

A fala de Regina remete à complexidade do processo de profissionalização do Secretariado Executivo, conforme discutido na seção 3.1.1 do capítulo anterior, que se assemelha ao da Engenharia, no tocante à importância do aprendizado prático para composição da *expertise* profissional (Diniz, 2001). No entanto, se diferencia dele em termos da deficiência que apresenta na criação de um monopólio cognitivo e de um mercado de serviços, justamente devido à grande interseção que o Secretariado Executivo possui com

diversas áreas do saber (cf. natureza interdisciplinar do Secretariado no capítulo 2). Com isso, o peso maior da *expertise* do Secretariado desloca-se do monopólio cognitivo para a prática profissional, que, compassivamente, admite e estimula a presença de pessoas oriundas de diversas áreas.

Nos trechos seguintes, trago o discurso de Amanda, que se coaduna ao de Regina quanto à necessidade de traquejo social e *expertise* oriunda da prática profissional para o bom desempenho no Secretariado.

#### Segmento 11 – concepções de Amanda

- Fabiane 544 Vamos falar um pouquinho sobre o que é ser secretária para você. Você  
545 acha que qualquer pessoa pode ser secretária?
- Amanda 546 (3) Acho que sim.
- Fabiane 547 Sim. Por quê?
- Amanda 548 (.) Bom, qualquer pessoa pode ser secretária. Veja bem, eu já tive um  
549 perfil bastante agressivo e fui secretária. Então partindo desse princípio,  
550 se eu era uma pessoa difícil e fui, porque as outras pessoas não podem  
551 ser? Você pode ser secretária, e secretária tem vários níveis. A gente  
552 está falando de que nível?
- Fabiane 553 Estou procurando conversar com as pessoas de nível mais alto possível.
- Amanda 554 Nível mais alto possível NÃO.
- Fabiane 555 De presidência, de diretoria...
- Amanda 556 Não, o nível mais alto possível não. Até porque não adianta nada você  
557 ter uma formação num curso de Secretariado. Você vai ter que ter  
558 berço, vai ter que ter educação, tá. Não adianta nada uma pessoa com  
559 más maneiras achar que pode ser secretária de um presidente. Vai dar  
560 errado; você tem que ter um pouco de polimento para chegar lá. Só que,  
561 se você está vindo da carreira desde o início, está galgando os passos  
562 dentro da empresa, você automaticamente vai aprender por absorção, vai  
563 ter que aprender. ↓Também se não aprender não vai chegar lá, até  
564 porque você vai lidar com pessoas de um nível muito alto, às vezes com  
565 políticos, ↓então você tem que ter um certo nível. Tem que saber até os  
566 talheres que você vai usar numa mesa, °e isso a faculdade não vai te  
567 dizer°, nenhuma faculdade te diz.

Para Amanda, dependendo do nível hierárquico no qual se encontra a secretária, não importam muito a formação teórica específica e o perfil comportamental. Ela mesma é advogada e afirma já ter sido uma pessoa ‘agressiva e difícil’, e ainda assim conseguiu ser secretária (linhas 548-550). Cabe aqui uma observação quanto ao perfil comportamental da entrevistada que não corrobora aquele tipicamente associado à profissão de secretária, que é o de submissão e subserviência. Amanda não traz esses traços de personalidade em seu discurso, pelo contrário, coloca-se como uma pessoa “difícil”, talvez, hostil, o que pode contribuir para desconstrução de certos estereótipos da profissão.

No entanto, Amanda também alega que, à medida que se ascende na hierarquia profissional ou organizacional, fatores de ordem técnica, social e comportamental adquirem significância no exercício da profissão. Ela é enfática em dois momentos (“Nível mais alto possível NÃO” e “Não, o nível mais alto possível não” - linhas 554 e 556), ao expressar a opinião de que para ser secretária de alta diretoria é necessário, sim, ter “berço”, educação (557-558), polimento social (linha 560) ou aprender por “absorção”, com a prática profissional (Sarangi & Roberts, 1999; Diniz, 2001). E afirma ainda que se uma secretária não adquire esse traquejo social com o tempo, no cotidiano, não chega aos altos postos da carreira. Nesse sentido, o perfil sócio-comportamental delineado por Amanda se aproxima do ideal de secretária branca, de classe média, gentil e de boas maneiras observado por Pringle (1989). Além disso, o *status* do executivo é um grande balizador do comportamento/traquejo social que deve possuir a secretária. Se ela não corresponder às expectativas de níveis social e hierárquico estabelecidas conforme a posição de seu chefe na empresa, dificilmente seguirá acompanhando-o na sua ascensão profissional. O *status* contingente (Silverstone & Towler, 1984; Truss, Goffee & Jones, 1995) é uma das ambigüidades inerentes à figura da secretária, ele varia em função do cargo do executivo para quem a secretária trabalha e não em função de suas próprias qualificações profissionais (maior ou menor nível de escolarização formal).

Os discursos de Amanda e Regina se assemelham em alguns aspectos. Ambas destacam a importância de certo nível acadêmico (em qualquer área do saber), de habilidades relacionais, polimento social e da experiência que advém da prática para o bom desempenho profissional, sucesso e crescimento na área de Secretariado. As opiniões divergem apenas quanto à valorização de certos traços de personalidade - na concepção de Regina eles parecem ter um peso maior que na de Amanda na constituição da identidade profissional de uma secretária. No próximo segmento, dou voz à opinião de Jaqueline.

#### Segmento 12 – concepções de Jaqueline

- |           |     |  |
|-----------|-----|--|
| Fabiane   | 188 | Agora vou falar um pouquinho sobre a profissão em si, de ser assistente      |
|           | 189 | ou secretária. Você acha que qualquer pessoa <u>pode ser</u> secretária, ser |
|           | 190 | assistente?  |
| Jaqueline | 191 | Hummm... Em determinado momento da vida eu acho que sim.                     |
| Fabiane   | 192 | E aí por quê? Em que momento você acha que sim?                              |
| Jaqueline | 193 | É porque eu acho que a profissão de secretária... Por exemplo, no meu        |

- 194 caso – eu não sei nos outros casos, mas por exemplo aqui, eu tenho dado  
 195 conta de que eu preciso estar 24h x 24h, então às vezes é uma profissão  
 196 de que casada não dá, ou a idade também...Com a idade você não tem  
 197 mais o mesmo pique para poder responder; você já não tem mais a força  
 198 “Ah, eu posso fazer evento fora do consulado...”, entendeu? Então eu  
 199 acho que é da capacidade da pessoa de poder realizar determinadas  
 200 tarefas. Eu não sei em outros lugares; de repente em outros lugares é  
 201 mais simples o trabalho, mas aqui eu acho que você tem muitas  
 202 funções.
- Fabiane 203 Só para tentar entender a sua resposta: você acha que qualquer pessoa  
 204 pode ser secretária dependendo do momento da vida, em alguns  
 205 momentos.
- Jaqueline 206 Isso.

No excerto acima, semelhantemente à Roberta, Jaqueline destaca a importância de a secretária estar disponível ao serviço, todo o tempo (linha 195). Indica também uma “capacidade para realizar tarefas” (linha 199) que, aparentemente, carece de maior especificação de significado. Em sua explicação, essa “capacidade” parece diferir dos traços de personalidade mencionados por Luana, Regina e Amanda, mas também não se relaciona a uma formação acadêmica específica. Na explicação de Jaqueline, essa capacidade vincula-se à disponibilidade da secretária para o trabalho em função de sua juventude e de não possuir outros compromissos que demandem sua atenção ou lhe ocupem um tempo que pode ser dedicado ao trabalho, mesmo fora dos horários estabelecidos para isso. Assim, em seu discurso, qualquer pessoa pode ser secretária, sim, mas com a ressalva de ser jovem ou não estar casada, por exemplo. Entendo aqui, que o discurso de Jaqueline aborda três elementos que permeiam o universo profissional da secretária e suas identidades – a idade, a família e uma segunda ocupação (social ou profissional) que ela venha a ter, elencados por Barros (2008) como categorias relevantes nos processos de seleção de secretárias, relatados por uma *gatekeeper* especializada em recrutar essas profissionais para altos executivos. Barros (2008) menciona que a *gatekeeper*, em função das exigências dos executivos, tem de levar em consideração na seleção de uma secretária executiva a faixa etária da candidata, se ela é casada ou tem filhos, principalmente se forem pequenos, e também se tem algum compromisso fixo fora dos horários de trabalho, como faculdade ou uma atividade profissional paralela (ambos denominados ‘ocupação’), pois todos esses fatores podem afetar sua disponibilidade para o trabalho.

Nesse sentido, os elementos abordados por Jaqueline podem significar fatores de restrição ao trabalho da secretária, seja para sua entrada, manutenção ou recolocação no mercado de trabalho. E, no fim, todos eles interferem nos processos de configuração de identidade profissional, que, assim, permanece se constituindo sob discursos vigentes, oportunidades cerceadas e opiniões estereotipadas sobre as limitações que a idade pode impor aos profissionais do Secretariado. No próximo segmento, Jaqueline parece dar uma nova acepção à palavra ‘capacidade’, relacionando-a mais a uma característica comportamental.

### Segmento 13 – concepções de Jaqueline

- Fabiane 203 (7) A gente tem alguns exemplos em que a gente está tentando  
204 identificar o que é a profissão de secretária. Para ser médico,  
205 engenheiro, economista, advogado, existe uma formação específica, um  
206 curso específico e um conhecimento especializado. Mas e para ser  
207 secretária? Você acredita que de acordo com essas descrições de  
208 profissão, qualquer pessoa pode ser secretária?
- Jaqueline 209 Não. Sabe por quê? Porque depende muito da capacidade da pessoa. Eu  
210 não digo só como secretária; eu digo em qualquer outra profissão que  
211 você cita – a capacidade de respostas, a capacidade de interesse da  
212 pessoa em realizar aquela função. Por exemplo, vou te colocar uma  
213 simples... procura de informação que você pode fazer através de uma  
214 internet: tem pessoas que não sabem lidar com o computador. Isso que  
215 eu te falo é com a capacidade de idade também. Então é praticamente  
216 dessa forma que eu vejo.
- Fabiane 217 Você acha que qual seria a especialização, a área de conhecimento  
218 dessa profissão de secretária que uma pessoa, de repente, de outro curso,  
219 não poderia exercer ou não exerceria bem? O médico não faz o trabalho  
220 do engenheiro, não tem o conhecimento...[
- Jaqueline 221 Exato. Lógico que são coisas muito técnicas,] pessoas que são  
222 especializadas muito tecnicamente. Não sei... deixa eu pensar...  
223 Também é meio ilógico porque o meu chefe é médico, e ele tem o cargo  
224 de cônsul geral. Então ↓pensando dessa forma, eu acho que qualquer  
225 área... A gente não é incapaz de desempenhar as outras funções; a gente  
226 é INCAPAZ dependendo da nossa capacidade interna de ver os  
227 problemas e tentar resolvê-los. Mas nesse fato eu acho que não.
- Fabiane 228 Não tem nenhuma especialização exclusiva da secretária que outra  
229 pessoa não pudesse...[
- Jaqueline 230 Não. E até porque se você for ver, as secretárias]... Se você for ver  
231 historicamente, as secretárias eram basicamente as mulheres que não  
232 tinham trabalho e estavam querendo trabalhar fora de casa, então não  
233 tinham nem formação. Eu acho que a formação era datilografia, essas  
234 coisas, e hoje em dia você tem engenheiro e médico trabalhando de  
235 taxista também. Então as pessoas não são incapazes de fazer.

Nesse segundo trecho da entrevista com Jaqueline, nesta subseção, há uma aparente contradição entre sua resposta (linha 209) e a pergunta repetida por mim,

“qualquer pessoa pode ser secretária?”, encaixada no turno de fala anterior (linhas 203-208). Isso, possivelmente, se deve ao fato de, no segmento 12, Jaqueline ter dado a entender que qualquer pessoa poderia ser secretária (linhas 191). No entanto, esqueceu-se de que a resposta possuía um condicionante – “em determinado momento da vida, eu acho que sim” – que remetia a fatores sociais e etários que esclareciam o período, afinal, em que todos podem ser secretários/as - na juventude, talvez em início de carreira, e em momento de poucas demandas sociais/profissionais além do trabalho - fase em que a secretária parece estar no auge de sua capacidade produtiva. Neste segundo excerto, porém, o termo capacidade adquire significado também de automotivação para realizar as tarefas, de autodidatismo para buscar o conhecimento necessário para resolução de um problema, e de agilidade para tanto – “capacidade de respostas, a capacidade de interesse da pessoa em realizar aquela função” (linhas 211-212). Com isso, emergem no discurso de Jaqueline características comportamentais, traços de personalidade, que permitem o desempenho como secretária por aquelas que os possuem. Por meio de estratégias discursivas, minimiza-se a relevância da formação específica para atuação na área de Secretariado e confere-se coerência a uma história de vida. Após a repetição da indagação sobre a existência de um conhecimento específico da secretária (linhas 217-219 e 228-229), Jaqueline reflete e sugere que ele, talvez, não exista (linha 230).

Em ambos os segmentos, Jaqueline procura justificar suas opiniões com base nas situações vivenciadas no seu próprio local de trabalho (Sarangi & Roberts, 1999) e como secretária (“Por exemplo, no meu caso – eu não sei nos outros casos, mas por exemplo aqui, eu tenho dado conta (...)” - linhas 193-194; ou “porque o meu chefe é médico, e ele tem o cargo de cônsul geral. Então ↓pensando dessa forma eu acho que qualquer área...” – linhas 224-225). Ela talvez intencione fazer uma analogia com sua própria trajetória profissional, considerando tanto o médico-cônsul e a museóloga-secretária como pessoas capazes.

A fim de ilustrar a razão de não vislumbrar um conhecimento específico do Secretariado, Jaqueline traz ao discurso uma breve reconstituição histórica da profissão, justamente o período de feminização da área no qual trabalho de secretária passou a sinônimo de atividade de pouco prestígio, sem necessidade de especialização para ser desempenhado (Schvinger, Prado & Castro, 1985; Sabino,

2004; Sabino & Marchelli, 2009 – cf. capítulo 2). Esse trecho pode soar incoerente na construção da estória de Jaqueline enquanto secretária, por essa razão, logo depois, ela cita exemplos de outros profissionais de prestígio que também exercem atividades diferentes daquelas para as quais se prepararam academicamente (linhas 234-235), porém, em vez de destacar uma possível frustração dessas pessoas, ela ressalta, mais uma vez, a capacidade de adaptação e aquisição de habilidades dos indivíduos que os permite trabalhar em qualquer área (linha 235). Dessa forma, ela dota seu discurso de causalidade adequada para estar nesta profissão – porque é capaz, possui o perfil apropriado – e isso se coaduna com a complexidade e a multiplicidade de tarefas com as quais lida no seu trabalho, mencionadas anteriormente na entrevista (“Eu não sei em outros lugares; de repente em outros lugares é mais simples o trabalho, mas aqui eu acho que você tem muitas funções” – linhas 200-202 – segmento 12). Por fim, os dois segmentos de entrevista apresentados aqui, reforçam uma trajetória profissional mais vinculada a um perfil comportamental do que a um perfil técnico específico, porém, conferem coerência à trajetória profissional de Jaqueline, que se posiciona discursivamente como alguém capaz, competente, versátil, autodidata, jovem e dinâmica. Os próximos segmentos trazem as respostas de Verônica dadas às mesmas perguntas relatadas no início desta seção.

#### Segmento 14 – concepções de Verônica

- Fabiane 415 Você acha que qualquer pessoa pode ser secretária?  
 Verônica 416 Não.  
 Fabiane 417 Por quê?  
 Verônica 418 Eu acho que primeiro você tem que ter o perfil, tem que ter o dom. hh  
 Fabiane 419 Mas aí na sua opinião que perfil é esse? Quais características você acha  
 420 que a boa secretária, o bom secretário tem que ter? Características mais  
 421 comportamentais, técnicas...  
 Verônica 422 Responsabilidade, organização... Organização é tudo, tem que ter  
 423 organização. Não dá para ser secretária desorganizada, não dá. Tem que  
 424 ser uma pessoa disponível, paciente, saber lidar com pressão, com  
 425 tensão... Às vezes o cara está num (looping), está surtado, e você tem  
 426 que saber que às vezes a coisa não é direcionada para você.  
 ((omissões))  
 Fabiane 443 Interessante. E tem mais alguma característica que seja interessante? As  
 444 características comportamentais você fala bastante, mas tem alguma  
 445 técnica de formação que você ache essencial, que vá fazer um bom  
 446 secretário?  
 Verônica 447 Engraçado, eu acho que... Eu reclamava muito do curso da PUC; eu  
 448 acho que a PUC ↑exagerava um pouco na dose na parte de Letras,  
 449 Literatura, algumas coisas que poderiam ser realmente cortadas. Mas eu

- 450 vejo que você tem que ter um bom português, tem que ter inglês; línguas  
 451 é fundamental, é isso que te destaca no mercado. Tem que ter línguas!  
 452 Óbvio, informática, mas também você não precisa ser o “AS” do  
 453 computador. E tem que se interessar, saber um pouquinho de cada coisa;  
 454 tem que se interessar pela empresa...[  
 Fabiane 455 Essas atividades dos negócios da empresa.]  
 Verônica 456 Os negócios da empresa. Não saber tudo: saber pouco de muita coisa,  
 457 não muito de uma coisa só.  
 Fabiane 458 Entendi, ser uma profissional generalista.  
 Verônica 459 Isso.

Na explicação de Verônica, são mencionados mais alguns traços de personalidade e características comportamentais da secretária – ter organização (linhas 422-423); ser paciente, saber lidar com pressão ou tensão no ambiente de trabalho (linha 424); ter disponibilidade e responsabilidade, já sinalizadas nos discursos de Roberta e Regina (linhas 422-423); assim como, ‘ter o dom’ para a profissão, que também aparece na fala de Regina, no segmento 10 (“Não adianta: se você não gostar, não nascer com esse dom de ser prestativa, (...), você nunca vai poder ser uma secretária mesmo tendo feito Secretariado” – linhas 1396-99). Com minha segunda pergunta (linhas 443-446), são eliciadas também algumas características técnicas, como domínio do português, de outros idiomas e conhecimentos de informática, e, em parceria, construímos o possível sentido do enunciado “ter que se interessar pela empresa” (linhas 453-456), chegando ao entendimento de que a secretária deve se interessar pelas atividades-fim da empresa, seu negócio principal. Nesse trecho também observo que Verônica mostra uma faceta mais madura de sua identidade profissional ao relatar que na época de estudante não compreendia o porquê de o curso de Secretariado enfatizar os conhecimentos lingüísticos e literários, mas que hoje reconhece sua utilidade, sua necessidade no desempenho profissional (linhas 447-450).

Ainda nesse segmento da entrevista com Verônica, é negociada na interação uma outra característica da secretária – ser uma profissional generalista, ou seja, “Não saber tudo: saber pouco de muita coisa, não muito de uma coisa só” (linhas 456-457). Essa peculiaridade do Secretariado remete a uma característica que sempre marcou a área - o ecletismo profissional, abordado por Sabino (2004) e Nonato Junior (2009), referente à necessidade de conhecimentos provenientes de diversos campos do saber, como das Ciências Jurídicas, Administrativas, Lingüísticas, de Comunicação, de Gestão de Pessoas, de Tecnologia, etc, para o exercício da profissão, conforme constam nas Diretrizes

Curriculares Nacionais, do Parecer 102/04, publicado pela Câmara de Educação Superior para os cursos de graduação em Secretariado Executivo. Por seu turno, a pluralidade, aparentemente superficial, de conhecimentos remete aos questionamentos teóricos sobre qual é o conhecimento específico da área ou, nos termos da Sociologia das Profissões, qual é seu monopólio cognitivo, brevemente aludida no capítulo 3, seção 3.1.1; e que, internamente, encontra eco nas discussões sobre a existência (Nonato Junior, 2008 e 2009) ou não (Sabino & Marchelli, 2009) de uma ciência unificada e independente para o Secretariado Executivo. E em meio a essa problemática se constituem, diariamente, as identidades profissionais de secretárias e secretários.

No próximo segmento dou continuidade à entrevista com Verônica tentando obter sua percepção sobre esse tema, pois com ela, talvez, pudesse ter acesso a alguma resposta diferente das eliciadas nas demais entrevistas, em função de esta ser a única secretária do grupo a ter feito graduação na área.

#### Segmento 15 – concepções de Verônica

- Fabiane 458 Aí eu queira saber uma coisa, uma pergunta que me intriga mais: por  
459 exemplo, para ser médico, engenheiro, economista, advogado ou  
460 dentista, uma pessoa precisa de uma especialização, ela passa ao longo  
461 de uma universidade e vai se especializando num conhecimento muito  
462 fechado. E para ser secretária? Qual é a especialização ou especificidade  
463 dessa profissão que, sem um curso, alguém não poderia exercer?
- Verônica 464 Eu já me perguntei. Não sei, porque tem uma secretária que fez  
465 Química, tem outra secretária que fez... Não sei, você encontra de tudo,  
466 e são boas secretárias. Eu acho assim: o principal fator para ser  
467 secretária não é exatamente a especialização. É como eu  
468 falo, é dupla a coisa, mas eu senti muita dificuldade. Quando eu  
469 terminei de estudar a faculdade, eu não queria parar de estudar, porque  
470 quando você pára de estudar você perde o ritmo, e para voltar é  
471 complicado. Mas eu parei num ponto em que eu falei assim = “O que eu  
472 vou fazer?” Porque claro, estudar significa você investir dinheiro, mas  
473 eu falei = “Também não quero fazer alguma coisa por fazer, para dizer  
474 que eu estou fazendo”. Eu queria fazer alguma coisa que contribuísse na  
475 minha profissão. Eu poderia investir em outro curso de idiomas, mas  
476 não tem curso assim de... por exemplo, Gestão de Secretariado. hh

Ao analisar este segmento, percebo que expressar se há e qual é o conhecimento específico do Secretariado também é um ponto de dúvida para Verônica - “Eu já me perguntei. Não sei, porque tem uma secretária que fez Química, tem outra secretária que fez.... Não sei, você encontra de tudo, e são boas secretárias” (linhas 464-466). Com isso, a própria entrevistada reconhece que

mesmo aquelas que não fizeram graduação na área também são eficientes secretárias. E, assim, traz ao discurso a avaliação de que o quesito mais importante para ser secretária não é, exatamente, ter especialização na área. Esse reconhecimento pode soar desfavorável à construção de sua identidade profissional e reforçar o pensamento pautado no senso comum de que para ser secretária não há requisitos, o que seria contraditório ou incoerente com sua própria estória, constituída ao longo da entrevista e, mais especificamente, nos turnos de fala das linhas 416 e 418. Por isso, os enunciados posteriores aludem a uma combinação de elementos que permite a alguém tornar-se uma boa/bom secretária/o, nesse caso, as características técnicas e comportamentais mencionadas alguns momentos antes – “Eu acho assim: o principal fator para ser secretária não é exatamente a especialização. É como eu falo, é dupla a coisa (...)” (linhas 466-468) – ambos requisitos possuídos por Verônica, que tanto cursou Secretariado Executivo quanto apresenta o perfil técnico-comportamental adequado para exercer a profissão. Assim, por meio de estratégias discursivas, Verônica equilibra as forças em jogo na construção de sua identidade e de sua trajetória profissional.

Considerando todo o conjunto de segmentos de entrevistas analisados nesta subseção, estas forças tendem ora a mitigar a importância da formação acadêmica na área, fortalecendo, em compensação, os elementos comportamentais e os traços de personalidade inerentes aos indivíduos, úteis para o desempenho profissional (como os presentes nos discursos de Roberta, Luana, Regina, Amanda e Jaqueline); e ora a destacar a importância da formação acadêmica, que confirma e potencializa os traços de personalidade e aspectos comportamentais já apresentados na vida cotidiana do indivíduo (presentes no discurso de Verônica). Nesse sentido, ambas as secretárias adotam estratégias discursivas que salientam os pontos mais vantajosos de sua estória, numa espécie de contraste entre figura e fundo (Kato, 1986). Desse modo, as estórias contadas pelas secretárias procuram colocar em primeiro plano (figura) os aspectos que elas consideram positivos, e deixar em segundo plano (fundo) os considerados não tão positivos ou mesmo detratores de uma identidade profissional admirável.

A análise e interpretação das estórias de vida e ingresso na profissão de secretária eliciadas nas narrativas e crônicas apresentadas na seção 4.1, inicialmente, apontam para duas categorias de estórias: uma majoritariamente

pautada pelo senso de oportunidade, pelo acaso, pela necessidade financeira, enfim, por aspectos circunstanciais nas vidas das narradoras que as levaram ao trabalho como secretária; e outra baseada em traços de personalidade ou de comportamento manifestados desde cedo na vida de uma narradora, que a levaram a procurar uma profissão que potencializasse ou desse vazão a essas características intrínsecas. Com isso, tende-se a realizar uma correspondência imediata entre o tipo de estória construída sobre aspectos circunstanciais (que mitigam a necessidade de formação acadêmica específica) e emprego, isto é, “ambiente social particular onde são desenvolvidos diferentes tipos de trabalho ou ocupações” (Braga, 2009); e entre aquela construída sobre traços de personalidade (ou aspectos comportamentais) e trabalho vocacional, que valoriza a formação acadêmica em Secretariado e remete aos conceitos de senso comum de inclinação a uma profissão. Dessa forma, tende-se a estabelecer, também, uma relação direta entre ‘trajetória profissional iniciada por acaso, necessidade ou oportunidade’, ‘emprego’ e ‘ocupação’; e outra entre ‘trajetória profissional iniciada em função de traços de personalidade’, ‘vocação’ e ‘profissão’.

No entanto, ao analisar os trechos das entrevistas onde as secretárias têm a oportunidade de detalhar suas histórias de vida e suas opiniões acerca da própria profissão (seção 4.2), percebo que as cinco secretárias que constroem suas trajetórias profissionais como acaso ou necessidade de emprego – e que poderiam atribuir sua entrada na profissão ao domínio de conhecimentos técnicos (não exclusivos do Secretariado) – valorizam, significativamente, os aspectos comportamentais ou traços de personalidade, que, tradicionalmente, reforçam, estão presentes ou são apontados como razões para escolha deliberada de uma profissão (Linde, 1993). Por sua vez, a entrevistada que constrói sua trajetória profissional calcada nos seus traços de personalidade, potencializados pela competência técnica adquirida na academia, não consegue vislumbrar um conhecimento técnico exclusivo da área. E, assim, ambas as secretárias realizam compensações discursivas dos aspectos possivelmente negativos na profissão ou em suas trajetórias profissionais a fim de construírem-nas coerentemente e apresentarem suas identidades profissionais mais valorizadas (por elas mesmas e, provavelmente, pelos outros).

Observo, portanto, a intrincada teia de relações que se forma entre estes termos - emprego, vocação, ocupação e profissão. No meu entendimento, no lugar

de relações opostas entre os dois primeiros e os dois últimos, apresentam-se aqui, ou melhor, atuam na constituição de identidades profissionais, entrecruzamentos e relações de complementaridade, elaboradas nos enunciados das entrevistadas, que habilmente ressaltam os aspectos socialmente mais valorizados como causalidades adequadas para escolha de e permanência em uma profissão e, conseqüentemente, põem em segundo plano os menos valorizados.

Além da complexa rede de influências que age na constituição identitária dessas profissionais (Fairclough, 1992; Moita Lopes, 2001; Sarangi & Roberts, 1999; Dyer & Keller-Cohen, 2000), as estórias de entrada na profissão das primeiras cinco secretárias podem sugerir um sentimento de transitoriedade, de que elas estão ali provisoriamente, entraram nessa área, passarão um tempo nela, mas logo depois sairão, ou em outros termos: estão secretárias. Já a de Verônica parece indicar uma relação mais duradoura, um sentimento de que ela é secretária. As primeiras estórias podem reforçar a percepção do trabalho da secretária como uma ocupação (cf. capítulo 3, seção 3.1.1), enquanto a última estória pode ajudar a constituir o senso de pertencimento a uma profissão. No entanto, como todas são (ao menos, até a realização das entrevistas, eram) secretárias executivas de alta diretoria, i.e., no topo da carreira, há tempo suficiente na área para alcançá-lo, gostaria de apresentar, na próxima seção, suas respostas a uma pergunta bastante específica, que procurou eliciar discursos sobre o sentimento de afiliação ou não a esta profissão, de transitoriedade (estar secretária) ou de pertencimento a esse grupo (ser secretária).

#### **4.3. Ser secretária ou estar secretária? Trajetórias profissionais coerentes e sentimentos de afiliação à profissão**

Conforme explicitado anteriormente, nesta última seção, trago as respostas das secretárias a uma pergunta feita em trecho mais avançado, cronologicamente, nas entrevistas, a fim de observar como (e se) se dá o sentimento de afiliação ou de pertencimento a esta profissão. Dando continuidade à entrevista de pesquisa, após os relatos de início das trajetórias profissionais, as explicações acerca do perfil técnico e comportamental da/o secretária/o e, ainda, depois das respostas sobre haver ou não conhecimento específico da área de secretariado, que motivou a discussão acima, procedi ao questionamento sobre a auto-identificação com a

profissão. Gostaria de observar em que medida essas respostas se coadunam, contradizem ou refutam as identidades sociais e profissionais veiculadas nos trechos de entrevista analisados anteriormente, seja nas narrativas de entrada no Secretariado ou nas respostas (explicações) para perguntas mais específicas; e de que forma essas secretárias dotam seus discursos e trajetórias de vida de coerência. Seguem-se, portanto, as falas das secretárias executivas em resposta às questões “*Você se identifica com essa profissão? Por quê? Se sente realizada nela?*” (ou suas pequenas variações).

#### Segmento 16 – resposta de Roberta

- Fabiane 531 (...) Gostaria de falar agora sobre as suas concepções como  
532 secretária. Você se identifica com essa profissão? Por quê? Se sente  
533 realizada nela?
- Roberta 533 (.) Eu só tenho esse desapontamento em pensar que, daqui a 5 anos, eu  
534 vou estar no mesmo trabalho. Então, quando você se forma em  
535 Administração, você almeja = “Gente, daqui a 5 anos eu vou estar no  
536 lugar tal, tal...”. E é a única coisa que me incomoda realmente, essa  
537 dificuldade de ascensão. Mas eu sou reconhecida no meu trabalho, as  
538 pessoas gostam do meu trabalho... Eu me sinto bem por saber que eu  
539 estou realizando um bom trabalho, e tento aprimorar sempre. O meu  
540 problema é arquivo, mas eu vou tentando me ajustar, pego as dicas deles  
541 de como eles querem que eu organize o arquivo... Arquivo é uma coisa  
542 muito particular. Você acha que está abafando e a pessoa vem e não  
543 entende nada.
- Fabiane 544 Não encontra o que precisa...[
- Roberta 545 Porque é você seguir o seu raciocínio.] É interessante a gente saber  
546 como o raciocínio daquela pessoa para usar o arquivo funciona. ↑O  
547 usuário que é importante.
- Fabiane 548 E é uma das técnicas também que é importante para a secretária.[
- Roberta 549 É importante uma coisa de arquivo.] Acho que a única coisa que me  
550 incomoda é a carreira realmente.

No trecho acima, antes de trazer ao discurso sua resposta para o questionamento feito, Roberta apresenta uma queixa acerca de uma limitação na área identificada por ela própria: a dificuldade de ascensão na carreira – conforme já observara Truss (1993, cf. cap. 2) – linhas 533-537, e repetida uma vez mais nas linhas 549-550, após reflexão sobre sua identificação com a área. Roberta ainda expressa certo vínculo identitário com sua formação acadêmica original, Administração, comparando as perspectivas nessa carreira com as que ela vislumbra na carreira secretarial, lamentando-se (linhas 534-536). A entrevistada mitiga esse descontentamento com a profissão que exerce, mostrando sua

satisfação com o trabalho que realiza, que é reconhecido (talvez por colegas e chefes), bem avaliado e, por isso, lhe faz bem (linhas 537-539).

Ao falar de sua identificação com o trabalho de secretária, Roberta, mais uma vez, constrói sua identidade profissional calcada na competência, no autodidatismo e na pro-atividade, em consonância com o discurso anterior (segmento 7, seção 4.2), em que enumera as características técnicas e comportamentais que uma secretária deve possuir. Ela ainda veicula, aqui, a identidade de uma profissional autocrítica e plenamente consciente de suas limitações, no caso, técnicas de arquivamento, mas que procura superá-las em prol do bom andamento do trabalho (linhas 539-541).

Dessa forma, Roberta gerencia pequenas incoerências que poderiam pairar sobre sua trajetória profissional, como ter entrado na profissão sem formação específica na área de Secretariado, de forma circunstancial, com motivações de ordem financeira (causalidades inadequadas). Através de estratégias discursivas que põem em primeiro plano seu perfil técnico-comportamental, apropriado para exercer a profissão de secretária, Roberta gerencia causalidades socialmente inadequadas e mantém identidades sociais e profissionais coerentes em momentos diversos da entrevista, evidenciadas nos três excertos analisados neste estudo. No entanto, embora Roberta diminua, no discurso, o impacto de sua insatisfação com o Secretariado, ela deixa implícita uma possibilidade de migração dessa área, uma vez que a entrevistada não abandona sua identidade de Administradora e não vê no Secretariado muitas oportunidades para o crescimento profissional que aspira. E, como identidades sociais e profissionais são construídas social, institucional, cultural e historicamente (Fairclough, 1992; Moita Lopes, 2001; Sarup, 1996 apud Moita Lopes, 2002; Sarangi & Roberts, 1999; Dyer & Keller-Cohen, 2000), percebe-se, neste excerto, um aspecto de transitoriedade na carreira de secretária exercida, até então, por Roberta.

Passarei, agora, à resposta de Luana para as mesmas perguntas.

#### Segmento 17 - resposta de Luana

|         |  |
|---------|--|
| Fabiane | 760 (...) . Deixa eu falar um pouquinho das concepções de você mesma<br>761 como secretária: você se IDENTIFICA com essa profissão HOJE?<br>762 Por quê? |
| Luana   | 763 ↓Porque eu acho que ela se encaixa bem na minha vida. Eu gosto dessa<br>764 autonomia. Outra coisa: eu tinha horror da sensação que eu tive de ser   |

765 mais uma quando eu estava em Custos, quando eu estava procurando  
 766 emprego como secretária, como economista... Eu me achava mais uma,  
 767 porque eu me achava absolutamente ridícula. Eu era mais uma, eu não  
 768 me destacava... Tinha colegas nossas que eram o supra-sumo, faziam  
 769 aqueles tópicos rapidinho, se precisassem elas iam lá... Então eu nunca  
 770 tive uma cabrocha. hh Acho que eu nunca tive um destaque, e eu tinha  
 771 consciência disso. Na realidade, eu acho que o secretariado executivo  
 772 me dá uma auto-estima. Eu sempre tive empregabilidade, nunca fiquei  
 773 desempregada. Então segue minha proposta; eu acho que ela se encaixa  
 774 no estilo de vida que eu resolvi.

Luana abre e fecha seu turno de resposta com a mesma temática: a profissão de secretária se encaixa muito bem no estilo de vida que ela adotou (linhas 763 e 773-774). Ela se posiciona no discurso de maneira bastante assertiva, com grande agência, enquadrando a profissão como submissa a sua vontade e, não, o contrário. O discurso de Luana traz, ainda, um elemento interessante: ao mencionar a autonomia que o Secretariado lhe confere (linha 764), ela refuta um dos estereótipos da profissão (cf. 2), justamente a falta de autonomia que, por sua vez, caracteriza os guetos ocupacionais femininos (Truss, 1993) e as profissões burocráticas (Barbosa, 1993; Diniz, 2001; Braga, 2008). Ao apresentar suas explicações, nas linhas intermediárias, do porquê se identifica com a profissão, Luana enumera, ainda, outras razões: a empregabilidade e a elevada auto-estima que a profissão e seu *status* (já que ela não é uma secretária qualquer, é ‘a’ secretária do presidente) lhe proporcionam, dos quais não desfrutava como Economista. O discurso da entrevistada apresenta eficientes estratégias comparativas entre as duas profissões, Secretária e Economista, depreciando a segunda em benefício da primeira (“Eu me achava mais uma, porque eu me achava absolutamente ridícula. Eu era mais uma, eu não me destacava” x “o secretariado executivo me dá uma auto-estima. Eu sempre tive empregabilidade, nunca fiquei desempregada.”)

Com sua fala, Luana apresenta identidades social e profissional diferentes das que imperam no imaginário social acerca da profissão de secretária e do seu perfil (cf. cap. 2). A entrevistada dota seu discurso de agência, de satisfação e realização com a profissão a qual abraçou oportunamente. Dessa forma, neste trecho, ela conclui a auto-imagem positiva que vinha sendo habilmente construída nos excertos anteriores. Ao longo do segmento 2 (seção 4.1), ela estabeleceu as bases para essa mudança de área, de Economia para Secretariado; gerenciou as causalidades socialmente inadequadas para entrada na e exercício da segunda

profissão, destacando as características comportamentais e técnicas que possuía, bem como, no segmento 8 (seção 4.2), sua capacidade de adaptação à área e aquisição de *expertise in loco*. Com isso, apesar de, como Roberta, Luana não ter formação específica na área, diferentemente do exposto no excerto anterior, o sentimento de afiliação a esta profissão ficou latente neste segmento da entrevista, conferindo coerência à estória de vida e à trajetória profissional de Luana e um sentido de perenidade na sua relação com o Secretariado, o sentimento de ser secretária.

No trecho seguinte, apresento a explicação de Regina sobre seu sentimento de identificação com a profissão de secretária.

#### Segmento 18 - resposta de Regina

- Fabiane 1545 Vamos ver se a gente consegue falar um pouquinho de você mesma  
1546 como secretária. Algumas coisas você até já me disse, alguns  
1547 elementos estão soltos na sua fala toda. Você se identifica com essa  
1548 profissão?
- Rosemary 1549 Sim.
- Fabiane 1550 Por quê?
- Rosemary 1551 Porque eu gosto de ser útil. É aquilo que eu falei: eu gosto de trabalhar  
1552 junto com as pessoas. Eu sou uma pessoa que gosto muito de ajudar.  
1553 Na verdade, se você gosta de ajudar, você gosta de ajudar a empresa, a  
1554 seu executivo a crescer, então eu não sou uma pessoa egoísta. É uma  
1555 característica que eu acho que você pode fazer a diferença junto ao seu  
1556 chefe. Eu realmente gosto.

No discurso acima, Regina posiciona-se como uma profissional fortemente identificada com a profissão de secretária, por possuir e reafirmar um perfil comportamental bastante associado ao de secretárias: de uma pessoa altruísta, “que gosta de ajudar”, “de trabalhar junto com pessoas” (cf. tarefas de custódia e tratamento deferencial - Truss, Goffee & Jones, 1995; Goffmann, 1956 apud Golding, 1986).

Embora, no primeiro trecho da narrativa de sua trajetória profissional (segmento 3) não tenha sido dada ênfase à mitigação da necessidade financeira e do aspecto circunstancial como principais motivações para entrada na profissão e, com isso, Regina tenha veiculado a imagem de uma pessoa excessivamente pragmática, objetiva, com aguçado senso de oportunidade e pouca afiliação à profissão, no segundo trecho da entrevista de Regina (segmentos 9 e 10), essa primeira imagem é ligeiramente abrandada e aspectos relacionais de sua

personalidade são colocados em primeiro plano, a fim de realçar uma de suas facetas identitárias desprivilegiadas no segmento 3 (seção 4.1) e dotar a estória de Regina de coerência necessária.

Assim, as características comportamentais destacadas por Regina, neste excerto, se coadunam com as já elencadas anteriormente, nos segmentos 9 e 10 (seção 4.2), como requisitos necessários para o bom desempenho desta profissão – ser responsável, ter boa educação, ter algum treinamento técnico, como noções de informática, gostar de servir, aprender, colaborar, ter habilidades relacionais. E, dessa forma, Regina gerencia a aparente discrepância entre a identidade profissional projetada no primeiro trecho (narrativa) e nos posteriores (explicações contidas nas respostas a perguntas específicas). Por meio de repetições temáticas e verbais utilizadas neste pequeno fragmento de entrevista (o verbo ‘gostar’ é citado 6 vezes entre as linhas 1551-1556), é possível observar o empenho da entrevistada em expressar seu sentimento de afiliação à profissão de secretária, embora não tão explícito como o observado na identidade profissional constituída por Luana ao longo de suas interações.

No próximo excerto, apresento a resposta de Amanda para o questionamento acerca da identificação com o Secretariado.

#### Segmento 19 - resposta de Amanda

|         |     |  |
|---------|-----|--|
| Fabiane | 665 | Você se identifica com essa profissão de secretária?                     |
| Amanda  | 666 | (1,2,3) Olha, com a profissão de secretária que eu estou exercendo hoje, |
|         | 667 | sim. Não com aquela idéia da secretária fazendo caras e bocas,           |
|         | 668 | datilografando e sendo a secretária particular do fulano. ↓Com essa eu   |
|         | 669 | não me identifico não, mas com essa office manager que eu faço hoje      |
|         | 670 | sim.   |

Amanda também é bastante objetiva ao responder com que aspecto(s) de sua profissão ela, efetivamente, se identifica (linhas 666 e 669). Em seu discurso, ela vincula a imagem profissional que pleiteia para si ao perfil mais moderno de secretária, a que trabalha como gerente do escritório, que, implicitamente, dispõe de maior autonomia para realização de tarefas que as secretárias de perfis mais antigos – as secretárias particulares, cuja imagem (da qual procura afastar-se) está estritamente vinculada à do chefe. Dessa forma, Amanda refuta certos estereótipos e vulnerabilidades da profissão (falta de autonomia e mobilidade funcional/ascensão de carreira, submissão, tarefas de custódia – cf. cap. 2), assim

como procura manter as mesmas identidades social e profissional expressas nos demais trechos de sua entrevista, construindo-as assertiva e coerentemente.

Revisitando os traços de sua personalidade expressos nos primeiros segmentos de sua narrativa (segmento 4, partes 1, 2, 3 e 4, seção 4.1), percebe-se que o fato de ser, hoje, uma *Office Manager*, representa uma espécie de ascensão funcional, o que significaria, também, uma sinalização de mudança no perfil profissional de secretária, conforme afirmam Nonato Junior (2008, 2009), Sabino (2004) e Sabino & Marchelli (2009). No entanto, a forma como ela se posiciona no discurso, diferenciando-se das “outras secretárias” reforça uma prática antiga, estereotipada, associada à profissão de secretária, elucidada no capítulo 2 - *bitching* (Sotirin & Gottfried, 1999) - e presente em um dos excertos anteriores de sua entrevista (última parte do segmento 4), o que, em última instância, costuma representar certa desarmonia ou hierarquização intraprofissional. Em meio a essas forças antagônicas, que ora empurram para o futuro o perfil profissional da secretária, ora o puxam para o passado, é constituída a identidade profissional de Amanda, que hoje aparenta ser secretária, mas não com tanta ênfase como a manifestada por Luana.

#### Segmento 20 - resposta de Jaqueline

- Fabiane 335 Vamos falar um pouquinho das concepções de você como secretária.  
336 Você se identifica com essa profissão? Por quê? Tem algum aspecto que  
337 você não tenha mencionado nas respostas anteriores?
- Jaqueline 338 Vou ser muito sincera: eu não quero ser secretária para o resto da minha  
339 vida; eu quero trabalhar com museologia. MAS a minha grande questão  
340 é que o meu amor pela arte é muito maior que eu não consigo ganhar  
341 dinheiro com a arte, tudo é doação de coração.É como se fosse meu  
342 hobby atualmente trabalhar com museologia.
- Fabiane 343 Mas aí você não seria também secretária a vida toda.
- Jaqueline 344 Não. Eu quero trabalhar com qualquer outra coisa: tradutora,  
345 museóloga, curadora... Vejo uma outra área.

O discurso de Jaqueline reporta, claramente, sua relação de transitoriedade com o Secretariado, ela não se imagina “trabalhando como secretária o resto da vida”. Jaqueline reafirma a identidade de museóloga (linhas 338-339), manifestada no excerto narrativo (segmento 5, partes 1 e 2, seção 4.1), bem como apresenta uma outra, a de tradutora (em função do curso de especialização em Tradução que realizava na época da concessão de sua entrevista – seção 3.2). Neste trecho é possível perceber que a entrevistada provê seu discurso de

motivação suficiente para sua permanência, até então, como secretária (linhas 339-342), que continua sendo de ordem financeira, assim como gerencia o descontentamento que permanece implícito em sua fala. Ao expressar tão enfaticamente seu amor pela arte, por sua área de formação acadêmica, Jaqueline ratifica suas outras identidades profissionais, porém, confere coerência a sua trajetória profissional. Ao longo de sua entrevista, torna-se evidente o caráter momentâneo da estória de Jaqueline como secretária. Por meio de seu discurso, percebe-se que a entrevistada “está secretária”, que leva, por sua vez, à percepção do Secretariado como ocupação.

Em seguida, trago as concepções de Verônica acerca de sua identificação com a profissão.

#### Segmento 21 - resposta de Verônica

- Fabiane 740 Queria falar um pouquinho sobre a tua percepção como secretária. Você  
741 se identifica com essa profissão? Por quê? Você se sente realizada com  
742 ela? Você já me falou isso, deu algumas pistas. [
- Verônica 743 Me sinto, gosto muito do que eu faço.] Gosto dessa coisa de ajudar e  
744 solucionar problemas. Meu chefe hoje me deu até um anjinho; ele falou  
745 que eu sou um anjo na vida dele, me deu um anjinho de Natal. hh E isso  
746 é muito gostoso; não é o presente, é você saber do reconhecimento de  
748 que você realmente está colaborando para melhorar a qualidade de vida  
749 de alguém, melhorar o trabalho de alguém.

Verônica apresenta um discurso que reafirma as identidades profissionais veiculadas nos excertos anteriores (segmento 6, seção 4.1 e 14 e 15, seção 4.2). Assim como Regina, ela utiliza repetições temáticas como o verbo ‘gostar’ (citado 2 vezes na linha 743) e o adjetivo ‘gostoso’ (linha 746) para expressar sua satisfação com sua profissão, com o que faz, com a relação de cumplicidade e harmonia que mantém com seu chefe (linhas 744-745), com o reconhecimento do seu desempenho como secretária (linhas 746-748). Também ratifica perfis comportamentais estereotípicos identificados na literatura (como o da secretária sempre disponível a ajudar, que recebe presentinhos do chefe, cap. 2) e nos discursos das demais secretárias, apresentados na seção 4.2, na qual foram enumeradas as características comportamentais e técnicas que compunham o perfil de uma secretária bem sucedida. Dessa forma, Verônica apresenta uma identidade profissional bastante coerente com as facetas manifestadas nos excertos anteriores. O contentamento com a realização do seu trabalho permite inferir,

também, o grau de acerto de sua decisão quanto à carreira a ser seguida, calcada sobre traços de personalidade identificados na tenra idade (Linde, 1993), mas que passou, também, pela análise racional dos prós e contras da profissão. Com isso, pode-se estabelecer uma relação entre os discursos de Verônica e o sentimento de pertencimento a um grupo, de afiliação a uma profissão, à percepção de “ser secretária”.

Após a análise dos excertos selecionados, pôde-se observar as intrincadas forças macro e micro-sociais que influenciam e impactam a (re)construção de identidades profissionais das Secretárias Executivas entrevistadas para esta pesquisa.