

## 5. Considerações Finais

Nesta pesquisa procurei analisar, por meio das percepções de seis secretárias executivas de presidência e vice-presidência sobre suas histórias de vida e escolha profissional, como elas (re)constroem suas identidades posicionando-se ideologicamente em relação à profissão no contexto sócio-histórico atual. A análise e interpretação dos dados, que levaram em consideração o arcabouço teórico desenvolvido neste estudo (capítulos 2 e seção 3.1 do capítulo 3) e procuraram orientar-se pela pergunta de pesquisa, evidenciaram a atuação de diversas forças, muitas vezes conflitantes, no processo de (re)constituição identitária das secretárias.

Para melhor dimensionamento da complexidade que caracteriza a profissão de secretária foi importante realizar uma extensa revisão bibliográfica a respeito do profissional do secretariado, do seu trabalho e da sua imagem na sociedade. Assim, foram priorizados os estudos que se dedicaram a desvelar as ambigüidades inerentes a essa profissão, identificando e, se possível, refutando estereótipos, enfim, examinando criticamente suas virtudes e vulnerabilidades. Dessa forma, observei que, quando se pensa a profissão de secretária, depara-se com algumas questões de difícil resolução: definição do escopo de seu trabalho, qual é e que ingerências sofre de fatores externos; como os profissionais do secretariado constroem sua(s) identidade(s) no trabalho, em casa, entre colegas de profissão; que relacionamento estabelecem com a chefia (masculina e feminina) e com colegas de profissão; que interferências há no seu trabalho de elementos como gênero e classe social, relações de poder e *status*.

A partir da literatura, portanto, foram identificadas ambigüidades quanto ao escopo do trabalho da secretária, que devido a sua multidisciplinaridade histórica e à falta de clareza na definição de atividades a serem desempenhadas (Pringle, 1989), pode ser submetido a especulações de diversas ordens. Uma das conseqüências é a maior dependência da chefia para a designação de tarefas e o aumento da realização de tarefas de cunho pessoal (Truss, Goffee & Jones, 1995), que por sua vez associa a imagem do profissional de secretariado à figura feminina, mais especificamente, à de esposa-do-escritório. Se por um lado isso afeta negativamente a autonomia da/o secretária/o, por outro, essa característica

pode ser uma oportunidade de ampliação, em número e em grau de complexidade, das atividades exercidas pela/o profissional, que pode conferir-lhe, justamente, maior autonomia para sua realização. A falta de um escopo claro de trabalho também oferece ao profissional do secretariado a oportunidade de alcançar um *status* mais elevado junto à chefia, na medida em que se consegue dar conta das tarefas com eficiência, liberando o executivo para concentrar-se em ações decisórias.

Outra ambigüidade que circunda o universo da secretária refere-se ao *status* da profissão, que é dependente do status do chefe na hierarquia organizacional (Golding, 1986) e, não, de suas próprias qualificações profissionais. Assim, quanto maior é o posto do chefe, maior é o *status* da secretária ('*status* contingente' - Truss, Goffee & Jones, 1995) perante outras secretárias ou mesmo perante outros executivos. A proximidade com o poder na organização confere à secretária um poder simbólico, que não pertence ao seu próprio trabalho. Dessa forma, o *status* das secretárias é considerado por Truss, Goffee & Jones (1995) como extremamente complexo e ambivalente. Os autores ainda destacam como ambigüidade no universo secretarial, a deferência que pode ser prestada à secretária, dependendo de sua posição hierárquica, e a que ela deve prestar aos outros, a fim de representar adequadamente seu chefe ao mundo exterior, com "boa educação", refinamento e boas maneiras.

Com base na revisão da literatura sobre secretárias, essas ambigüidades são reflexos da assimetria nas relações de poder entre homens e mulheres, que definem, por sua vez, as relações de gênero e seus estereótipos. Dentre eles, costuma-se referir à profissão de secretária como um "gueto ocupacional feminino" (Truss, 1993), que carrega em si um "ideal de feminilidade" (Sotirin & Gottfried, 1999) e é caracterizado pela falta de mobilidade horizontal e vertical (ascensão profissional intra e inter-carreiras). Uma outra característica observada na literatura como um estereótipo de gênero, foi a prática de "*bitching*", que Sotirin e Gottfried (1999) caracterizam como uma prática comunicativa ambivalente que ocorre no interior de determinados grupos profissionais, que tanto contribui para a construção de sua identidade quanto para sua depreciação.

Ainda destacando os apontamentos da revisão bibliográfica, Truss (1993, 1994) revelou a influência de fatores de ordem macro-social na caracterização do trabalho das secretárias nos países em que pesquisou (França, Alemanha e

Inglaterra), ou seja, que as secretárias com maior grau de instrução formal e de treinamento, alcançam maior autonomia em seus empregos, enquanto as que possuem menor escolaridade ou treinamento tendem a desempenhar tarefas mais repetitivas, mais mecânicas.

Tomando por base apenas alguns dos diversos aspectos dúbios ou desvantajosos com os quais lida cotidianamente o profissional de secretariado, pôde-se obter um quadro relativamente complexo da área e perceber a intrincada rede de influências que atua sobre a (re)construção de identidades de seus profissionais. Ressalto que, por ter esta pesquisa um caráter qualitativo e interpretativo, orientada pela perspectiva socioconstrucionista do discurso, que entende as interações como fruto de agentes macro e micro-sociais atuando em conjunto e co-construindo significados, os resultados apresentados aqui não são passíveis de generalizações. Porém, espera-se que ajudem a compreender as idiosincrasias de uma profissão tão rica, tão complexa e, mesmo assim, até hoje, tão pouco investigada.

Finalizo esta pesquisa retomando os três pilares de sua investigação: a identificação de instâncias de causalidade das narrativas, a (re)construção de identidades coerentes e a observação de como as narrativas abordam aspectos da discussão sobre ocupação e profissão que se interpôs a este estudo, assim como aludem, confirmando ou refutando, aos estereótipos, vicissitudes e vulnerabilidades referentes ao Secretariado.

A fim de compreender como se deu a entrada de cada secretária nessa profissão, observei que estratégias discursivas as narradoras utilizavam na apresentação de suas histórias. As secretárias que relataram o ingresso na profissão de forma circunstancial, por acaso, por senso de oportunidade ou necessidade financeira e sem formação específica na área, procuraram gerenciar essa causalidade socialmente inadequada (Linde, 1993), apresentando explicações (background profissional, fluência em idiomas, experiência no exterior, traços de personalidade) que lhe conferissem a qualificação necessária para exercê-la, no intuito de mitigar a ausência de graduação ou experiência anterior em Secretariado. Dessa forma, as narradoras, além de dotarem seus discursos de motivações apropriadas para entrada no secretariado e, portanto, de coerência (Linde, 1993), revelaram, ao mesmo tempo, traços de suas identidades sociais e profissionais ao posicionarem-se no discurso (Davies & Harre, 1990) como

pessoas competentes, capazes de estabelecer bons relacionamentos interpessoais, versáteis, autodidatas, autocríticas, dinâmicas, interessadas em aprender, dispostas a ajudar, que superam adversidades, que se adaptam facilmente a novas circunstâncias, que possuem vivências pessoais e profissionais significativas para a área de secretariado.

A narradora que possui formação específica como secretária, construiu sua trajetória profissional calcada nos seus traços de personalidade e interesse pela área manifestados num passado remoto, com intenção de justificar e chancelar sua escolha profissional. Além disso, menciona a formação acadêmica específica como um potencializador dessas características, e, assim, ambas as motivações atuam na constituição de estórias de vida e identidades sociais e profissionais coerentes (Linde, 1993). Em consonância com a teoria de Linde, a despeito de a entrada no Secretariado ter sido circunstancial, acidental, por motivações financeiras ou escolha deliberada, todas as secretárias apresentam facetas identitárias bastante favoráveis, à medida que colocam em primeiro plano suas características mais bem valorizadas socialmente, e mitigam aquelas que podem ser mal interpretadas.

Nas explicações das secretárias acerca do sentimento de afiliação que mantêm com a profissão que exercem, elas se constituíram, ao longo do discurso, de modo coerente com suas próprias estórias de vida (ou seja, reafirmando ou gerenciando os traços identitários expostos em cada excerto), porém, de maneira diferenciada entre si. Foi percebida uma relação de perenidade ou transitoriedade mantida entre as entrevistadas e a área de Secretariado, conforme os variáveis níveis de identificação com esta profissão. Luana e Verônica foram as mais enfáticas, expressando sua afiliação à profissão em vários trechos de suas estórias de vida, ratificando o sentimento de “serem secretárias”. Amanda e Regina, também reafirmaram identificação com a área, apesar de, no início de suas trajetórias, não terem realizado muitos esforços discursivos para mitigar a motivação financeira que as direcionou para a área e que poderia levar à interpretação de que não permaneceriam nela. Roberta se identificou com a área, porém reconheceu suas limitações e deixou implícita uma possibilidade de saída da profissão e assunção de sua identidade de Administradora, em função das limitações para ascensão na carreira; apesar de ter manifestado sentimento de afiliação com a profissão, restou ainda um aspecto de transitoriedade em sua

relação com ela. Já Jaqueline foi a mais contundente ao expressar sua pouca identificação com a área e o desejo de assumir uma de suas outras identidades profissionais (museóloga e tradutora) que manifestou ao longo da entrevista de pesquisa. Ela, sem dúvida, está secretária, não assumindo, portanto, um compromisso perene com esta profissão, pelo menos, não até o momento de sua entrevista.

Os resultados deste trabalho sugerem, ainda, que as secretárias executivas lidam com questionamentos acerca da real necessidade de formação acadêmica específica para pleno exercício da profissão. As explicações, situadas, das entrevistadas deixaram claras suas percepções individuais de que não foi necessária, para a maioria delas (Roberta, Luana, Regina, Amanda e Jaqueline), formação específica em Secretariado para entrada, atuação, ascensão, sucesso e realização na profissão. Mesmo Verônica, que tem nível superior na área, não foi capaz de apontar categoricamente a especificidade do conhecimento secretarial que seria vantajosamente adquirido na universidade, recorrendo, portanto, como as demais colegas, aos aspectos comportamentais e de personalidade para justificar o bom desempenho de um profissional do secretariado. Com respeito ao conhecimento técnico necessário à prática diária da profissão, as respostas restringiram-se aos aspectos instrumentais relativamente conhecidos e não exclusivos à área, como o domínio de idiomas nacional e estrangeiros, e sólidos conhecimentos em informática. Conforme nos mostraram os excertos, corroborando o arcabouço teórico desta pesquisa, os demais instrumentais teóricos utilizados na profissão dependerão consideravelmente da área de atuação da empresa ou do setor onde está alocada a secretária, assim como ocorre com a *expertise* da profissão, adquirida em maior grau com a prática (e não na academia), na convivência sócio-institucional com os profissionais mais experientes, conforme explicitaram (Barbosa, 1993; Sarangi & Roberts, 1999; Diniz, 2001; Braga, 2008; Sabino & Marchelli, 2009).

Os dados analisados revelam que as (re)configurações de identidades profissionais dessas secretárias executivas inevitavelmente se dão sob esse entrecruzamento de variáveis, assim como ajudam a reforçá-las, conforme orienta a perspectiva socioconstrucionista adotada neste estudo. Ainda assim, as secretárias constituem suas identidades profissionais e sociais com muita destreza,

dotadas de coerência e que evidenciam, em sua maioria, sentimentos de afiliação a essa profissão.

De forma alguma pretendi ou pretendo esgotar neste estudo as possibilidades de investigação dos temas aqui abordados, procurei apenas iniciar discussões e problematizações para melhor compreensão do complexo processo de (re)configuração de identidades dos profissionais de Secretariado.