

**ANDRÉA AON MARTINS CARDOSO**

**SECRETARIADO NO GUETO?**

**Perspectivas do atual cenário brasileiro em relação à *Ghetto Thesis*.**

**MONOGRAFIA**

Universidade Federal de Viçosa

Minas Gerais - Brasil

2014

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS LETRAS E ARTES**  
**DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES**

**SECRETARIADO NO GUETO?**

**Perspectivas do atual cenário brasileiro em relação à *Ghetto Thesis*.**

Andréa Aon Martins Cardoso

Monografia apresentada ao Departamento de Letras da Universidade Federal de Viçosa, como exigência da disciplina SEC 499 – Monografia – e como um dos requisitos para conclusão do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, tendo como orientadora a Professora Débora Carneiro Zuin.

Viçosa - MG

Novembro de 2014.

**ANDRÉA AON MARTINS CARDOSO**

**SECRETARIADO NO GUETO?**

**Perspectivas do atual cenário brasileiro em relação à *Ghetto Thesis*.**

Monografia apresentada ao Departamento de Letras da Universidade Federal de Viçosa, como exigência da disciplina SEC 499 – Monografia – e como um dos requisitos para conclusão do curso de Secretariado Executivo Trilíngue.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

---

Prof<sup>ª</sup>: Débora Carneiro Zuin - Orientadora (DLA/UFV)

---

Prof<sup>ª</sup>: Lara Lúcia da Silva - Banca (DLA/UFV)

---

Prof<sup>ª</sup>: Daniela Alves de Alves- Banca (DCS/UFV)

## AGRADECIMENTOS

Fica aqui meu agradecimento a todos que contribuíram para que eu chegasse aqui:

Aos meus pais por todo esforço, apoio e por nunca terem desistido, me lembrando sempre que são o meu apoio fundamental.

Às minhas irmãs, Ana Luiza e Angélica por sempre estarem disponíveis, pelos conselhos, conversas e afeto e ao Jones por sempre se preocupar com meu próximo passo.

Às 'meninas do 301', Sara, Julia e Natália, por terem sido minha casa e minha família em Viçosa. Natália, um obrigado especial por sempre estar de portas abertas para tirar todas as minhas dúvidas e me aconselhar quando não sabia o que fazer.

Aos queridos amigos pela amizade e momentos de distração, alegria e 'gordices'. E aos companheiros de SEC 10, pela companhia nessa jornada.

Ao Demétrio por ter tido paciência, pelas palavras de carinho, encorajamento e pelo alento.

Às meninas da dança, por terem sido minhas companheiras de muitos sábados, sendo meu descanso depois de uma semana de trabalho.

Aos professores pelos ensinamentos, e à Débora, por ter sido minha orientadora, permitindo que esse trabalho fosse realizado.

*Te diré quien soy cuando sepa,  
Pero cada vez,  
Sé un poco menos,  
Puedo cambiar a cada momento,  
Es parte de mí.*

Julieta Venegas.

## RESUMO

A ocupação de Secretariado Executivo no Brasil muitas das vezes é alvo de concepções errôneas sobre quais são suas atividades e funções dentro do ambiente organizacional, bem como também passível a julgamentos pontuados pelo estereótipo da ocupação e de sua feminização construído ao longo dos anos à partir do seu crescimento e evidenciação no mercado de trabalho. Se percebemos a forma como esta ocupação passou a ser vista em geral, entende-se então a necessidade de realizar um estudo que possa comprovar qual a real percepção da ocupação. Assim se deu o surgimento desta pesquisa, a partir da ótica de um gueto ocupacional, caracterizado, entre outros aspectos como uma ocupação majoritariamente feminina e com uma pouca variação de atividades exercidas.

Desta forma foram definidos como objetivo principal deste trabalho Analisar o Secretariado Executivo no Brasil em relação à *Ghetto Thesis*, tendo como base o estudo realizado por Truss (1992). A metodologia utilizada para a realização deste trabalho é de natureza qualitativa e descritiva, uma vez que foram levantados dados acerca da percepção que este profissional tem sobre si, por meio do emprego de entrevista.

Constatou-se, a partir da análise das entrevistas realizadas com quatro profissionais de Secretariado Executivo que ainda existe características que aproximam o secretariado dos guetos ocupacionais, tal como a grande participação da mão de obra feminina, porém, encontrou-se outros fatores que impedem a completa caracterização da ocupação como um gueto.

**Palavras chave:** Secretariado Executivo, *Ghetto Thesis*, guetos ocupacionais, segregação ocupacional.

## ABSTRACT

The executive secretary occupation in Brazil is often target to incorrect conceptions on which its duties and roles inside the organizational environment are, as well as subjected to a few judgments caused by the stereotype of the occupation and of its feminization built along the years throughout its growth and highlight in the work labor. If we can notice the way this occupation came to be seen, we can then understand the need of a research that can verify what is the real perception of the job, and thus, this research came to be, through the viewpoint of the occupational ghetto, characterized, among other aspects, as a mostly female occupation and with low variation on activities performed.

Therefore, the main objective of this research was defined, it is to analyze the Executive Secretary in private institutions of Brazil compared to the Ghetto Thesis through the specific objectives: a) to do a literature review on the Ghetto Thesis; b) to survey information on the labor market about the occupation in order to verify what is expected of the Executive Secretary professionals by the employers and the perceptions of these professionals about the occupation and c) to relate the Ghetto Thesis with the state of the profession in Brazil based on the research by Truss (1992).

It was verified, through the semi-structured interviews made with four Executive Secretary professionals that there are still characteristics that bring the executive secretary closer to the occupational ghettos, such as the large female participation on the workforce, however, it was also verified others factors that prevent the total characterization of the profession as a ghetto, such as the occurrence of a bigger diversification of the tasks.

**Keywords:** Executive Secretary, Ghetto Thesis, occupational ghetto, occupational segregation.

## **Lista de Quadros**

**Quadro 01:** Relação de ofertas de emprego no setor privado.....25

**Quadro 02:** Dados dos entrevistados.....31



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. JUSTIFICATIVA.....	12
3. OBJETIVOS.....	13
4. MARCO TEÓRICO.....	14
4.1 <i>Ghetto Thesis</i> e os guetos ocupacionais.....	14
4.1.1 Estudos sobre a <i>Ghetto Thesis</i> e o Secretariado.....	17
4.2 Secretariado Executivo.....	21
4.2.1 Surgimento.....	21
4.2.2 O Trabalho Secretarial no Século XXI.....	23
4.2.3 Secretariado Executivo e Gêneros.....	24
5. METODOLOGIA.....	25
5.1 Natureza da pesquisa.....	25
5.2 Amostra.....	27
5.3 Coleta de dados.....	28
6. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	30
6.1 Exigências do Mercado de Trabalho.....	30
6.2 Percepções dos profissionais.....	31
6.2.1 Feminização da ocupação:.....	32
6.2.2 Condições de trabalho e diversificação das tarefas:.....	33
6.2.3 Reconhecimento de seu papel na organização.....	35
6.2.4 Perspectivas de crescimento e promoções.....	37
6.2.5 Preconceitos e Estereótipos.....	38
6.2.6 Escolha Profissional e Planos Futuros.....	39
6.2.7 Atuais Perspectivas da Profissão e a <i>Ghetto Thesis</i> .....	40
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS.....	62

## 1. INTRODUÇÃO

O intuito desta pesquisa é trazer luz à ocupação de secretariado executivo no Brasil, a partir da análise das perspectivas que o mercado de trabalho tem acerca desta profissão, a que os próprios profissionais possuem de si, das atividades exercidas e do seu *status* percebido dentro de seu ambiente de trabalho.

Ao indagarmos pessoas que não se encontram na área de secretariado sobre sua visão da função, é muito provável que obtenhamos respostas relacionadas com a predominância feminina, ou que dentre as tarefas desempenhadas é rotineiro fazer o famigerado cafezinho. Porém, ainda que tais respostas possam ser obtidas por aqueles distantes da ocupação, aqueles que atuam na área ou que possuem algum conhecimento sobre ela, tal como gerentes de gestão de pessoas ou até mesmo sites especializados em empregos, o consenso é de que a profissão superou esse aspecto e que atualmente o profissional vai trabalhar em conjunto com executivos e diretores, atuando até mesmo na alta hierarquia da organização, realizando cada vez menos tarefas rotineiras e cada vez mais estratégicas (BARROS, 2011).

Com tudo isso, ficamos com o questionamento sobre como a função é realmente exercida; qual o papel do secretário executivo; como ele se vê na realização de sua função. Será que atualmente a função está atrelada à realização de atividades operacionais tais como digitação, organização de salas e mesas, ou ela tem se tornado mais independente, ligada às atividades-fim da organização em que o profissional está inserido?

É pensando nesse aspecto que surge a *Ghetto Thesis*, a qual traz a ideia de ocupações predominantemente femininas, seja por motivos históricos ou culturais; conteúdo de atividades de trabalho pouco diversificado; menor status e menos chances de promoções (BEECHEY 1989; DALE & GLOVER, 1990; 1989; 1987, apud TRUSS 1992, p. 16).

Desta forma se dá a realização desta pesquisa, que tem como objetivo geral: analisar o Secretariado Executivo, num contexto brasileiro em relação à *Ghetto Thesis* descrita neste trabalho dividido nos seguintes capítulos: apresentação do marco teórico necessário para seu embasamento, que compreende o conhecimento daquilo que são os guetos ocupacionais, especialmente pelos estudos de Truss realizados em 1992 e 2009 e da ocupação de secretariado, desde seu histórico até aspectos mais atuais; a metodologia empregada para a realização das entrevistas e análise dos dados obtidos; análise dos dados primários obtidos com o emprego das entrevistas e dos dados secundários; por fim os resultados alcançados a partir do confronto do que foi levantando no levantamento bibliográfico e na análise dos dados, permitindo traçar as considerações finais desta pesquisa.

## 2. JUSTIFICATIVA

Se desde a década de 1990 a oferta de cursos de secretariado, bem como a demanda procura pelo curso tem aumentado (DURANTE et al, 2011), é possível se perguntar se a profissão experimentou mudanças significativas em sua ocorrência. Se no passado, em especial quando passou a ser pautada pela, quase exclusivamente, mão de obra feminina em um trabalho permeado por estereótipos ela podia ser tida como a continuidade do lar pelo ponto de vista dos chefes (TRUSS, 1992), torna-se possível se questionar se esses aspectos mantêm-se atualmente, num mundo com empresas cada vez mais dinâmicas e globalizadas, uma vez que nesse contexto atual, pautado pela competitividade e novas ferramentas de trabalho, o secretário executivo pode atuar além dos aspectos técnicos e operacionais (BARROS, 2011).

Mesmo com conhecimentos adquiridos em cursos de graduação e inseridos num ambiente organizacional moderno, a ocupação de secretariado ainda compartilha características tidas como as de um gueto ocupacional, mesmo que a primeira vista, tal como a ainda alta feminização e, possivelmente, a falta de perspectivas de crescimento na carreira (LOWE 1987, apud TRUSS 1992). Porém, muito mais do que somente julgar uma ocupação à distância, faz-se necessário entendê-la como realmente ocorre, em especial sob a percepção dos próprios profissionais, uma vez que com a sua vivência na carreira, eles se tornam aqueles que podem verdadeiramente afirmar como ela ocorre atualmente.

Dessa forma, pode-se definir que a justificativa para a realização desta pesquisa se dá no intuito de analisar a forma como o Secretariado Executivo ocorre, num contexto brasileiro, contrastando o atual mercado de trabalho, afim de que seja possível realizar sua descrição, a partir da ótica dos guetos ocupacionais, uma vez que isso pode trazer clareza, tanto para os seus profissionais, quanto para os alunos que estejam buscando a profissão, ou aqueles que já estão chegando ao mercado de trabalho, sobre a forma como o Secretariado ocorre, no contexto aqui pesquisado, bem como os aspectos que ele carrega. Além disso, nenhum trabalho como este tenha sido conduzido até o momento no país.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo geral:**

Analisar o Secretariado Executivo em relação à *Ghetto Thesis*.

#### **3.2 Objetivos específicos:**

- Levantar a literatura sobre a *Ghetto Thesis*;
- Levantar informações do mercado de trabalho para a ocupação, a fim de verificar o que é esperado dos profissionais de Secretariado pelos empregadores, bem como a percepção de Secretários Executivos sobre ela;
- Relacionar a *Ghetto Thesis* com a forma em que a profissão ocorre, tendo como base o estudo realizado por Truss (1992, 2013).

## 4. MARCO TEÓRICO

Neste capítulo será apresentada a *Ghetto Thesis* e os guetos ocupacionais, bem como serão discutidos trabalhos já realizados sobre eles tendo como objeto de estudo o Secretariado. Também será apresentado o histórico da profissão e demais aspectos que se fazem necessários para a sua compreensão e, conseqüentemente, a realização deste trabalho.

### 4.1 *Ghetto Thesis* e os guetos ocupacionais

Neste trabalho, utilizou-se, a princípio, o termo *Ghetto Thesis* em sua forma original em inglês especialmente pela falta de estudos sobre o assunto no Brasil. Porém para o seu desenvolvimento optou-se pelo uso do termo ‘guetos ocupacionais’ (tradução para *ghetto jobs*).

Os guetos ocupacionais, especialmente ligados às ocupações majoritariamente femininas, podem ser descritos como ocupações que possuem as seguintes características:

- a) Existem dois setores no mercado de trabalho, sendo o primeiro setor consistindo de trabalhos 'bem' pagos e um setor secundário, consistindo de trabalhos 'ruins' com baixos salários;
- b) Setores primário e secundário do mercado de trabalho se diferem em relação ao mecanismo de salário inicial e pelos processos de determinação de salários;
- b) Há uma mobilidade limitada entre os dois setores, dessa forma os trabalhadores tendem a ficar presos no setor secundário (Norris, 1993 apud Maguire, 1996 p. 4. Tradução nossa)<sup>1</sup>.

Ainda que os guetos ocupacionais tenham sido caracterizados por diversos autores através dos anos, o que mais se enquadra nos termos propostos para análise deste trabalho é aquele descrito por Lowe (1987) e utilizada por Truss em seu estudo de 1992, que tem como característica principal:

... **Trabalhos com alta concentração de mulheres** e onde são normais salários relativamente baixos, **más condições de trabalho e oportunidades de promoção limitadas**. Tais trabalhos são armadilhas,

---

<sup>1</sup> a) Two sectors exist within the labour market, that is, a primary sector comprising ‘good’ well-paid jobs and a secondary sector comprising ‘bad’ low-paid Jobs;

b) Primary and secondary sectors of the labour market differ with respect to wage entry mechanisms and wage determination processes;

c) Limited mobility exists between the two sectors so that workers tend to become trapped in the secondary sector.

suas próprias condições criando um ciclo vicioso. Baixos salários e trabalhos rotineiros tendem a construir o tipo de padrão de trabalho - alta rotatividade, baixo comprometimento com o trabalho e **aspirações limitadas** - que reforçam as **atitudes discriminatórias dos empregadores** e perpetua as desigualdades inerentes nas estruturas existentes do mercado de trabalho. (LOWE, 1987, p. 59, apud TRUSS, 1992, p.16. Tradução nossa. Grifos nossos)<sup>2</sup>.

Maguire (1996b) e Truss (1992) trazem ainda que a *Ghetto Thesis* pode ser relacionado ao trabalho secretarial traz pois a partir do estudo de Benét em 1972, sendo o primeiro estudo a ter relacionado a Ghetto Thesis ao trabalho secretarial. Benét, no estudo intitulado *Secretary: An Inquiry into the Female Ghetto*, pode avaliar que o trabalho secretarial se encaixava como um gueto ocupacional pois possuía variáveis que estimulam a perpetuação da visão da profissão como um gueto ocupacional, tais como: limitado conteúdo de trabalho, realização de tarefas ligadas à esfera doméstica, pouca oportunidades de promoção ou autonomia, condições ruins de trabalho, presença de atributos relacionados ao estereótipo de gênero, dentre outras.

De uma maneira geral, então, os guetos ocupacionais são utilizados para descrever empregos pautados por uma baixa perspectiva de crescimento profissional através de promoções, negando ao funcionário a mobilidade entre os setores do mercado de trabalho (o primário definido como o 'bem pago' e conseqüentemente, aquele mais desejado, e o secundário, no qual se concentram os empregos 'ruins'), além terem uma grande concentração da mão de obra feminina, como forma de abrigar a 'nova' força de trabalho presente no mercado aliada com o estereótipo de trabalho que deve ser realizado por mulheres (TRUSS, 1992; ABRAMO 2000).

Entre as décadas de 1960 a 1990, a participação da mulher no mercado de trabalho saltou de 18 milhões para 57 milhões, fazendo com que as mulheres passassem de 18,1% para 27,2% da População Economicamente Ativa (PEA) (ABRAMO, 2000), sem que isso significasse que o aumento da participação da mulher no mercado de

---

<sup>2</sup> ... Jobs with a high concentration of women and where relatively low wages, poor working conditions and limited advancement opportunities are the norm. Such jobs are traps, their very conditions creating a vicious circle. Poor wages and routine tasks tend to produce the kind of work patterns - high turnover, weak job commitment and limited aspirations - which reinforce employers' discriminatory attitudes and perpetuate the inequalities inherent in existing labour market structures. "

trabalho tenha sido acompanhado por grandes melhorias no que diz respeito às desigualdades sofridas frente ao mercado de trabalho.

Com a maior participação das mulheres no mercado de trabalho no Brasil, seja para auxiliar na renda familiar, ou pelo fato de que elas passaram a ser mais instruídas ou ainda pela exploração do mercado consumidor feminino (BRUSCHINI, 1994, p. 179), a inclusão da mulher no mercado de trabalho ocasionou sua segregação em atividades masculinas e femininas, nas quais as mulheres acabaram se encaixando muito mais no setor de prestação de serviços e exercendo atividades muitas vezes similares as que elas exercem em seus lares, tais como o papel de socializar os filhos, de gerir a residência, fazendo com que o número de mulheres exercendo profissões como professoras, enfermeiras e secretárias fosse maior do que o de homens (TRUSS, 1992; BRUSCHINI 1994), sendo que os homens que realizam este tipo de trabalho o fazem em campos 'mais masculinos', tais como em Unidades de Tratamento Intensivo ou emergência e acidentes (TRUSS et al, 2013) no caso de enfermeiros.

Em relação aos tipos de ocupação mais comuns entre as mulheres no Brasil, na década de 1990, alguns dos trabalhos mais tipificados pelo maior grau de participação feminina eram: empregadas domésticas, balconistas, vendedoras, professoras de ensino fundamental, enfermeiras e empregadas em funções administrativas tais como agente administrativo, auxiliar de contabilidade, secretária e recepcionista (RAIS 1990, apud CACCIAMALI & PIRES, 1995 apud ABRAMO 2000).

Sendo assim, especialmente no que diz respeito à ocupação secretarial, além de ocorrer a maior decorrência da ocupação feminina, ela se localiza no segundo setor de trabalho, segregado verticalmente, no qual ocorre uma menor possibilidade de crescimento profissional, enquanto homens se dividem em uma linha mais horizontal, com cargos mais gerenciais, elevados e que recebem maior reconhecimento, promovendo maiores possibilidades de promoção (MAGUIRE, 1996b).

Quando a mulher adentrou o mercado de trabalho, poucas eram as oportunidades de escolha, dessa forma então as mulheres acabavam exercendo profissões que lhes davam pouca satisfação, mas que não podiam ser abandonadas seja pela necessidade de manter sua fonte de renda ou pela própria falta de oportunidades. É nesse aspecto que recaem os fatores de 'armadilha' e ciclo vicioso dos guetos ocupacionais.



#### **4.1.1 Estudos sobre a *Ghetto Thesis* e o Secretariado**

Um dos trabalhos mais completos realizados nesse enfoque foi a pesquisa de Truss, realizada primeiramente em 1992 como tese de doutorado e depois repetida em 2009 e publicada em 2013, coescrita por Alfes, Shanzt e Rosewarne. Ambas as pesquisas serão descritas abaixo, pois compreendem o principal embasamento teórico para a realização desta pesquisa.

##### **4.1.1.1 Primeiro estudo de Truss: “A Ocupação Feminina e *Ghetto Thesis*: experiências no trabalho secretarial em três países europeus, 1992”<sup>3</sup>.**

Este foi o primeiro trabalho, no qual Truss realizou uma pesquisa para definir a aplicabilidade da *Ghetto Thesis* por meio de um estudo empírico comparativo entre o trabalho secretarial da Inglaterra, França e Alemanha, a partir da coleta de dados por meio de questionários enviados para profissionais dos três países, empregados em duas empresas: uma de consultoria e uma editora multinacional, totalizando 61 questionários respondidos. Através de sua pesquisa, foi possível concluir que: na França, por seus diversos aspectos históricos acerca da participação da mulher no mercado de trabalho, a mulher já se encontrava, em 1992, em uma posição muito mais próxima à dos homens em relação a segregação dentro das organizações e que as secretárias francesas possuíam um conteúdo de tarefas mais relacionado às atividades da organização em si, com menor decorrência da execução de tarefas pessoais para seus chefes que geralmente são, em algum nível, ligadas a um sentido de continuidade do lar (ideia de *office wife*,). Um fator influenciador nesse último aspecto também pode ser encontrado no tipo de treinamento realizado em cada país, uma vez que, no caso das secretárias alemãs havia a ocorrência da realização de atividades mais limitadas, e talvez estereotipadas, como por exemplo, fazer café. Isso só ocorria, de acordo com a análise de Truss, pois houve certo entendimento entre secretárias e seus chefes de que este tipo de atividade é normal para uma secretária, e que, portanto, faz parte das suas atividades dentro de organização.

De acordo com sua análise, foram encontradas algumas características semelhantes entre a Inglaterra e a Alemanha sobre a forma em que a ocupação está ligada às

---

<sup>3</sup> Women’s employment & the Ghetto thesis: experiences of seretarial work in three european countries (tradução nossa).

políticas de apoio às mulheres após terem filhos, uma vez que a França possui melhores políticas em relação à oferta de creches, por exemplo, permitindo que elas possam trabalhar um expediente completo, enquanto na Inglaterra há maior decorrência de secretárias que trabalham por meio período pela falta de apoio institucional e governamental, o que as impede de buscar outros empregos que exijam uma jornada de trabalho completa.

Truss concluiu que um fator bastante decisivo para a percepção do trabalho secretarial como um gueto ocupacional está profundamente ligado aos fatores históricos e ao treinamento ofertado para as secretárias, uma vez que as inglesas acabam atuando com um conteúdo de trabalho mais restrito, menos independente e exercendo muitas vezes um papel muito mais similar ao de recepcionistas, já que o treinamento por elas recebido era voltado para melhoria e aperfeiçoamento de habilidades técnicas, tais como digitação, enquanto secretárias francesas possuíam um maior nível de educação e, assim como as alemãs, recebiam treinamentos mais voltados para a área de negócios e permitiam a realização de tarefas mais variadas.

No que diz respeito às oportunidades de promoção, percebeu-se que havia uma grande semelhança nos três países pesquisados, nos quais as secretárias tinham poucas oportunidades de serem promovidas. Ainda que de uma forma pouco sistemática, as oportunidades na Inglaterra tenham sido consideradas melhores em relação à França e Alemanha.

Truss nos apresenta em suas conclusões que a ocupação de secretariado nos países analisados por ela realmente possuem algumas características de um gueto ocupacional, tal como a pouca mobilidade por meio de promoções, que geralmente são ligadas ao crescimento profissional de seus chefes, e a grande concentração da mão de obra feminina. Porém, foi impossível dizer que o trabalho secretarial é de fato um gueto ocupacional, pois há fatores como tarefas diversificadas em alguns países e organizações, além do maior paridade entre o trabalho e hierarquização de mulheres e homens na França, ou ainda a forma como foi possível observar que nem todas as mulheres por ela entrevistadas exercem essa função pela falta de outras oportunidades de emprego e sim pela decisão de exercer essa função.

#### **4.1.1.2 Segundo estudo: “Ainda no gueto? Experiências no trabalho secretarial no século XXI, 2013”<sup>4</sup>.**

Quando realizou sua pesquisa em 2009, publicada em 2013, Truss et al buscaram ver se a situação identificada em 1992 continuava a mesma, ou se havia ocorrido alguma mudança da profissão em relação aos guetos ocupacionais. Se num primeiro momento foi percebido que apesar de compartilhar algumas características com um gueto ocupacional, a ocupação não podia ser enquadrada completamente como um, buscou-se verificar se havia ocorrido alguma mudança na ocupação no intervalo entre as duas pesquisas.

Assim como no primeiro estudo, o objetivo deste foi examinar se a ocupação de secretariado poderia ser enquadrada como um gueto ocupacional levando em consideração suas três principais características: pouco status e baixos salários; conteúdo de trabalho pouco diversificado e feminizado; poucas oportunidades e expectativas de promoção. O outro objetivo de sua pesquisa era de também verificar e especificar quais são as experiências de trabalho dos secretários, as tarefas realizadas por eles e a forma como os profissionais se veem em sua ocupação.

Para isso, foram utilizadas as seguintes medidas: conteúdo de trabalho; treinamento e desenvolvimento; conhecimento do próprio status; experiências e atitudes, levantadas por meio de questionário disponibilizado especialmente para os mais de 5.000 membros estimados da Global PA Network, uma organização voltada para o treinamento, aperfeiçoamento, e suporte para profissionais que atuam nas áreas de secretariado, assessoria e administração. As respostas dos questionários foram analisadas utilizando métodos como a Escala de Likert, Alfa de Cronbach, e a partir do agrupamento de dados, tais como os que diziam respeito ao gênero, idade e tipo de treinamento recebido.

Em suas conclusões, mais uma vez foi impossível afirmar que a ocupação de secretariado se trata puramente de um gueto ocupacional, pois mesmo que a ocupação de fato continua compartilhando alguns de seus aspectos, ela não se enquadra completamente nele. Por exemplo, há ainda a grande decorrência da participação feminina, uma vez que 99% das 1.011 respondentes eram mulheres, porém tem-se

---

<sup>4</sup> Still in the Ghetto? Experiences of Secretarial Work in the 21st Century (tradução nossa).

visto cada vez mais um nível de estudos maior entre os profissionais questionados; além da decorrência de uma lenta diversificação do conteúdo de trabalho, fato este promovido pelo maior uso de tecnologias:

Ao todo, as cinco tarefas mais comuns feitas por todos os assistentes pessoais na amostragem, fora das 30 possíveis opções, tanto diariamente quanto várias vezes na semana, não sofreram mudanças substanciais em várias décadas (Truss, 1992; Vinnicombe, 1980). Entretanto, gerir planilhas é um elemento relativamente novo, comparado com nossas descobertas (p. 355) [...] Há evidência de que o papel está mudando, com as novas tecnologias sendo incluídas no papel, ao invés de substituí-lo (TRUSS et al, 2013, p.361. Tradução nossa)<sup>5</sup>.

Por mais que a ocupação não tenha sido descrita inteiramente como um gueto ocupacional, ela também não está tão longe dele. O que fica claro com a pesquisa, é que mesmo a passos lentos, a ocupação vem ganhando uma maior percepção de *status*, seja por passar a atender por denominações como assistente pessoal ao invés de secretária, ou seja, dado o gradual aumento de estudos dos profissionais, o que acaba permitindo uma melhoria nas tarefas desenvolvidas, que podem aos poucos realizar atividades mais estratégicas da organização, mesmo que o profissional continue recebendo visitantes ou que as perspectivas de promoção continuem baixas ("percepções sobre os planos de carreira para secretariado foram incrivelmente baixos; somente 20% sentiram que tinham as oportunidades que precisavam para serem promovidos"<sup>6</sup>; TRUSS et al, 2013, p. 357. Tradução nossa).

Dessa forma, com a realização de suas duas pesquisas em momentos diferentes (1992, 2013) com objetivos em comum, Truss conseguiu fazer uma boa análise da ocupação secretarial, especialmente em relação a forma em que os próprios profissionais descrevem sua ocupação, em especial no Reino Unido. E mesmo sem que tenha sido possível enquadrá-la completamente como um gueto ocupacional, foi possível perceber sua proximidade com ele, tal como quando é mostrado que ainda existe pouca mobilidade e ascensão na carreira, ou pelas atividades rotineiras realizadas. Porém, é relevante a forma como no intervalo entre as duas pesquisas a ocupação

---

<sup>5</sup> Overall, the five most common tasks undertaken by all PAs in the sample out of the 30 possible options, either on a daily basis or several times a week, have not changed substantially in several decades (Truss, 1992; Vinnicombe, 1980). However, managing spreadsheets is a relatively new element; comparable with our findings (p. 355) [...] There was evidence that the role is changing, with new technologies having been subsumed into the role, rather than serving to replace it.

<sup>6</sup> "Perceptions of secretarial career paths were overwhelmingly negative; just 20% felt they had the opportunities they needed to be promoted".

mostrou ter ganhado um maior nível de status e reconhecimento, mesmo que à custa de uma diferente denominação (assistente pessoal, assistente de diretoria assessor, assessor de presidência, assessor de diretoria<sup>7</sup>) que torna possível seu distanciamento dos estereótipos trazidos pelo título de secretária ou secretário.

## **4.2 Secretariado Executivo**

No Brasil, o exercício do profissional dessa área foi regulamentado por lei somente em 1985 com a Lei 7.377 de 30 de setembro e posteriormente alterada em 1996 pela Lei 9261 de 10 de janeiro. Além da regulamentação por lei, existe a definição dos termos para as ocupações relacionadas ao secretariado pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), a partir das competências dos profissionais do setor. Tanto os artigos da lei quanto as determinações da CBO encontram-se nos anexos A e B deste trabalho.

Para que seja possível realizar uma análise sobre qualquer aspecto da profissão, é preciso, antes de tudo, saber como se deu seu surgimento e demais informações relevantes, especialmente no que poderá tanger o desenvolvimento desse trabalho. Desta forma, a seguir, estão apresentadas estas informações.

### **4.2.1 Surgimento**

Sabino e Marchelli (2009, p. 609) trazem que o profissional de secretariado executivo é definido pela realização de "atividade de assessoria com vistas à realização de objetivos organizacionais maiores" a partir de conhecimentos específicos teóricos complexos e práticos. Porém, por mais que a ocupação seja recente em uma perspectiva histórica, especialmente se levarmos em consideração o seu atual forte contexto empresarial e organizacional, é conhecido que a origem do secretário se deu antes mesmo da sua denominação como a temos atualmente e da existência das organizações modernas.

O surgimento do secretário, de acordo com Sabino e Rocha (2004, p.3), se deu a partir da função de assessoria aos grandes líderes das dinastias antigas e sua participação

---

nos círculos do alto comando, tal como o que acontecia durante a Dinastia Macedônica de Alexandre, o Grande.

Todavia, Nonato Jr. (2009) diz que é quase impossível precisar quando a necessidade de um assessor surgiu, uma vez que ele afirma que a partir do momento em que foi necessário organizar o saber fazer e o conhecimento humano é que foram empregadas as primeiras práticas de um secretário. Partindo do pressuposto de que o homem é um animal social, e que todo conhecimento por ele produzido envolve toda uma coletividade, passando por aqueles que estavam envolvidos diretamente na criação ou por aqueles que realizavam a, fundamental, arte de selecionar, assistir e salvaguardar todo o processo de construção do saber e os resultados ocasionados.

Com o surgimento das dinastias egípcias, surgiram os escribas, tidos como "(...) homem que domina a escrita, faz contas, classifica os arquivos, redige as ordens, aquele que é capaz de recebê-las por escrito e que, por conseguinte, é naturalmente encarregado de sua execução" (GUIMARÃES, 2001, p. 25), estando ligados diretamente ao assessoramento de seus superiores que eram membros da classe mais alta e culta de tal sociedade, realizando atividades tais como: copista, geógrafo, arquivista, historiador e linguista tornando-se, então, a grande expressão intelectual da atividade de secretariar e assessorar, além de ser o berço de tantas outras profissões (NONATO Jr., 2009, p. 81).

Mesmo com o fim das dinastias e antigos impérios, a ocupação de secretário nunca teve sua continuidade cessada. Ela passou a ocorrer ligada aos chefes dos Estados e reinos que foram se formando no decorrer da estruturação dos Estados Modernos, mantendo sempre as características de pessoas fiéis, cultas, confiáveis e que comumente dominavam mais de uma língua.

Ainda que ocorram todas essas semelhanças entre os secretários de eras mais antigas e os mais atuais, vale ressaltar que diferentemente do que vemos hoje, a profissão era exercida exclusivamente por homens. A entrada da mão de obra feminina nessa ocupação se deu somente a partir das alterações sociais provocadas, num primeiro momento, pela I e II Guerra Mundial bem como pelo Pós II Guerra Mundial.

Com a mão de obra escassa, as mulheres puderam adentrar o mercado de trabalho e as habilidades adquiridas pelo serviço doméstico foram se mostrando cada vez mais

úteis no ambiente fabril e organizacional; fator este que proporcionou a feminização da profissão de secretariado, tornando-a parte das ocupações segregadas e típicas do trabalho feminino.

#### 4.2.2 O Trabalho Secretarial no Século XXI

De acordo com o currículo do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, da Universidade Federal de Viçosa, este profissional 'exercerá um novo papel dentro das organizações' sendo este novo papel pautado por seus novos conhecimentos e visão empreendedora, adquiridos durante a graduação, bem como pela possibilidade em poder exercer funções tais como:

assessorar executivos dos mais diversos setores organizacionais; planejar, organizar e gerenciar os trabalhos de secretaria executiva; gerenciar o fluxo de informações com o objetivo de consolidar o planejamento estratégico e exercer a prática de conhecimentos éticos e protocolares. (Catálogo de graduação UFV, 2013)

Nesse sentido, percebe-se a nova forma em que a profissão é pautada, não sendo mais ligada somente a atividades técnicas secretariais tais como atendimento telefônico, taquigrafia, digitação e arquivamento, tal como podia ser visto, por exemplo, a partir da Segunda Fase da Revolução Industrial, período em que se deu também a entrada da mão de obra feminina nessa profissão (BRUM et al 2012).

O mercado de trabalho, atualmente pautado pela competitividade, já não absorve profissionais que possuam somente nível médio de educação ou que venham exercer somente funções tais como a de *gate keeper*<sup>8</sup>, seja devido a regulamentação das leis acerca da profissão, seja a Lei 7.377 de 1985 ou sua alteração pela Lei 9.261 de 1996, que possibilitou o reconhecimento do profissional, ou pelo avanço tecnológico que diferencia as tarefas atuais delegadas a este profissional, daquelas de décadas anteriores ou pela crescente especialização, uma vez que atualmente existem diversos cursos de graduação, bem como técnicos voltados para a formação deste profissional. (BRUM et al, 2012; TRUSS et al 2013).

Espera-se agora encontrar um profissional com um perfil mais dinâmico e polivalente, que possua um papel de agente de mudanças, administrador de conflitos (AEVEDO;

---

<sup>8</sup> *gate keeper* aqui entendido como aquela pessoa responsável por recepcionar pessoas, bem como controlar sua entrada e saída (TRUSS et al 2013).

COSTA 2006 apud BRUM et al 2012), se distanciando então do que a teoria dos guetos ocupacionais traz quando define que as profissões enquadradas como um são tidas como aquelas que possuem, dentre outras características os trabalhos rotineiros e pautados por atividades técnicas.

#### **4.2.3 Secretariado Executivo e Gêneros**

Tal como afirma Araujo (2007), mulheres exercendo profissões histórica e predominantemente masculinas além de se depararem com preconceitos ligados à falta de credibilidade em seu trabalho, por serem mulheres, também enfrentam grandes dificuldades em "chegar ao topo das pirâmides hierárquicas" (ARAUJO, 2007, p.28), enquanto que, os homens que optam por carreiras feminizadas encontram preconceitos, mais ligados a uma escolha 'incomum'.

Se no passado recente, a mão de obra feminina foi bem vista no exercício da ocupação, pelos aspectos previamente citados, como a visão do escritório e da secretária como um 'extensão do lar' (TRUSS, 1992), a ocupação como acontece hoje se distancia desse estereótipo. Se desde seu o surgimento até as guerras mundiais mais recentes a profissão era predominantemente masculina, com o crescimento das empresas multinacionais, o aumento da tecnologia empregada nos escritórios e os tipos de atividades demandas a esse profissional é possível entender que não se faz necessário a predominância da mão de obra altamente feminizada, como aponta Barros et al (2011, p. 166):

Os profissionais de secretariado do gênero masculino, assim como nas demais profissões, têm diante de si a complexidade dos negócios e a turbulência do ambiente empresarial, assumindo responsabilidades não apenas por tarefas, mas também por processos, o que implica lidar com uma gama de diferentes indivíduos e atender a múltiplas demandas. (BARROS et al 2011, p. 166)

Desta forma, parece ser um movimento de 'evolução' a procura de homens pela área, porém o ainda se faz necessário verificar se é uma 'via de duas mãos', uma vez que o estereótipo da secretária mulher ainda possa estar profundo na sociedade. Mesmo que talvez venha ocorrendo a maior oferta de mão de obra masculina, ainda que tímida, é preciso que os empregadores estejam abertos a recebê-la (BARROS et al, 2011).



## **5. METODOLOGIA**

Como bem aponta Gil (1989), o homem sempre procura conhecer o mundo que o rodeia por meio de suas capacidades e técnicas desenvolvidas ao longo do tempo, perpassando pela religião, filosofia e pelos procedimentos científicos. E ainda que cada campo do conhecimento possua uma maneira distinta para prover explicações para os mais diversos questionamentos é quase impossível chegar à respostas sem realizar algum tipo de observação acerca daquilo que se busca compreender.

Nesta pesquisa não será diferente: levando em consideração o ambiente de estudo em que este trabalho está sendo desenvolvido, será por meio de uma entrevista semiestruturada que são alcançadas as respostas acerca do questionamento central que este trabalho buscou responder: será que a ocupação de secretariado executivo pode ser classificada como um gueto ocupacional, a partir da forma como ela ocorre no Brasil?

Para que seja possível chegar a algum resultado, será necessário definir a natureza da pesquisa e assim escolher os métodos mais adequados para a consecução desta pesquisa; delimitar a amostra dentro do universo existente; colher os dados (sejam os diretamente ligados ao questionamento central, sejam eles primários ou secundários) e a maneira como será realizada a análise dos dados. Sendo todas estas escolhas apresentadas neste capítulo.

### **5.1 Natureza da pesquisa**

Este trabalho será realizado a partir de um viés descritivo utilizando-se de métodos qualitativos, tendo em vista que num primeiro momento será realizada a revisão de literatura e o levantamento dos dados secundários a serem utilizados. Somente assim poderá ocorrer o levantamento dos dados primários, que por sua vez se dará por meio de uma entrevista semiestruturada, ferramenta esta utilizada para que seja possível compreender em profundidade os aspectos sociais e humanos que se visa aqui investigar (GIL, 1989).

Ressalta-se que esta pesquisa pode ser classificada como qualitativa, pois tal como é dito por Golafshani (2003), as pesquisas qualitativas são:

qualquer tipo de pesquisa que produz resultados não encontrados através de procedimentos estatísticos ou outros métodos de quantificação [...] e ao invés disso, o tipo de pesquisa que produz resultados alcançados por configurações do mundo real, onde o fenômeno procurado se desenvolve naturalmente.<sup>9</sup> (Patton, 2001 apud Golafshani 2003, p.600. Tradução nossa).

A escolha do emprego de entrevistas se deu pelo fato de que este é instrumento que permite a obtenção de dados de profundidade, obtenção de maior número de respostas, maior flexibilidade (GIL, 1989, p.114), além de tornar possível ao entrevistado demonstrar suas percepções, sua satisfação e que torna possível determinar seus sentimentos (MARCONI & LAKATOS, 2003, p.196). Como uma das características relacionadas ao gueto ocupacional é aquela que se relaciona com o status percebido do próprio profissional, acerca de si e da forma como outras pessoas a sua volta na organização o percebem, somente empregando um instrumento que o permita discorrer sobre suas percepções e sentimentos é que se pode avaliar se há a ocorrência de tal característica, bem como das demais que descrevem os guetos ocupacionais, apresentadas anteriormente.

Seu viés descritivo se dá pelo fato de que os estudos descritivos são aqueles que "descrevem um fenômeno ou situação, mediante um estudo realizado em determinado espaço-tempo" (SELLTIZ et al. apud MARCONI & LAKATOS, 2011, p. 6), sendo exatamente isso que ocorreu nesta pesquisa: foi escolhido realizar uma análise da ocupação de secretariado executivo no Brasil a fim de descrevê-la, a partir da ótica dos guetos ocupacionais. Sendo que a consecução do objetivo definido só foi possível a partir da análise da ocupação como um todo, desde o que é esperado dos profissionais por seus empregadores, até a forma como os próprios secretários se veem ao desenvolver suas atividades no dia-a-dia dentro do seu ambiente de trabalho.

Após o levantamento dos dados, foi realizada a análise das respostas, que serão discorridas na Análise e Discussão dos Dados.

---

<sup>9</sup> "any kind of research that produces findings not arrived at by means of statistical procedures or other means of quantification [...]and instead, the kind of research that produces findings arrived from real-world settings where the "phenomenon of interest unfold naturally"".

## 5.2 Amostra

Como este trabalho visa conhecer aspectos do exercício da ocupação de secretariado vistos no Brasil que talvez possam caracterizá-lo como um gueto ocupacional a pesquisa será conduzida somente com profissionais de secretariado executivo empregados no setor privado, uma vez que as perspectivas de crescimento profissional ocorrem de formas diferenciadas entre os setores público e privado, uma vez que no setor público elas podem se dar por tempo de serviço (antiguidade), por exemplo, tal como descrito na Lei nº 3.780, de 12 de julho de 1960.

As entrevistas foram conduzidas com quatro secretárias de empresas distintas, todas de porte grande e de atuação em diversos países, sendo duas na cidade de São Paulo, uma em Juiz de Fora e outra em Belo Horizonte. As entrevistas foram realizadas com secretárias empregadas em empresas distintas a fim de que seja possível realizar a comparação de respostas para a determinação a forma como a ocupação pode ser percebida diferentemente em cada organização, uma vez que o objetivo desta pesquisa não pode ser visto como generalização da ocupação, e sim sua compreensão um pouco mais profunda, a partir da visão dos profissionais.

Foram conduzidas quatro entrevistas pois não se trata de um trabalho quantitativo em que é necessário uma grande amostra para a validação dos dados, já que o objetivo é conhecer percepções de forma mais aprofundada, o que não seria possível com uma amostra grande. Ressalta-se que com esse número de entrevistas foi possível levantar os dados necessários para análise.

Em relação à escolha dos participantes da entrevista, foram selecionadas pessoas formadas e já empregadas no setor privado. As entrevistadas receberam um termo de consentimento e um questionário de dados demográficos. Somente depois de assinarem o termo e sanar dúvidas é que as entrevistas ocorreram.

### 5.3 Coleta de dados

Antes de toda coleta de dados primários, foi realizada uma revisão da bibliografia acerca do tema, para sua compreensão e embasamento teórico, pois, tal como afirmado por MARCONI & LAKATOS (2003, p.225) "pesquisa alguma hoje parte do zero", desta forma foi pesquisado a contribuições de autores acerca do tema (GIL, 1989, p.73), no caso desta pesquisa, foi consultado especialmente os trabalhos de Truss, 1992 (e TRUSS et al 2013), uma vez que foram os estudos mais profundos tendo como ponto de partida os guetos ocupacionais, além de terem sido direcionados aos profissionais de secretariado.

Em relação à coleta dos dados secundários para análise foi feito o levantamento de informações em sites especializados em anúncios de emprego para a compreensão daquilo que é tido pelo mercado de trabalho privado como função de um secretário executivo, uma vez que este meio é buscado tanto por empresas para divulgar vagas de acordo com o perfil que desejam, quanto por profissionais que procuram um posicionamento no mercado de trabalho.

A coleta dos anúncios das vagas de emprego, que totalizaram vinte vagas, foi realizada no mês de abril de 2014 em sites especializados em ofertas de emprego, sendo escolhidos aqueles tidos como mais relevantes de acordo com critérios próprios do site de buscas Google. Entre os muitos critérios utilizados pelo site de busca (que podem chegar a ser mais de 200) para definir os resultados da pesquisa um dos mais relevantes é o *PageRank* que gera resultados para o usuário a partir da identificação do maior número de vezes que determinado site foi 'linkado' ou mencionado por quaisquer outros sites. Dessa forma, pode-se citar que os sites mais relevantes, de acordo com o site de buscas, foram: Catho; Empregos; InfoJoob; Indeed; Vagas; Vagas Urgentes Secretárias; Kombo e KLCNet, sendo estes, então, os utilizados neste trabalho.

Já os dados primários foram coletados por meio de entrevistas, uma vez que este é um instrumento dos instrumentos mais utilizados na coleta de dados nas ciências humanas possibilitando a obtenção de informações sobre como as pessoas se sentem (GIL, 1989), sendo esta uma informação fundamental para o cumprimento dos objetivos dessa pesquisa. Mesmo que haja um roteiro de perguntas comum a todos os

entrevistados, tal como numa entrevista estruturada (MARCONI & LAKATOS, 2003), aqui foi preciso também ter a liberdade em direcionar as perguntas e respostas a fim de se explorar de forma mais ampla as questões, tal como numa entrevista não estruturada, "onde o entrevistador tem liberdade cada situação em qualquer direção que considere adequada" (MARCONI & LAKATOS, 2003, p. 197), permitindo a obtenção informações valiosas por meio de perguntas não roteirizadas previamente. Isso se deu pois é esperado que cada entrevistado elabore respostas de forma diferente e ocasionalmente não fornecendo todas as informações desejadas ou necessárias, sendo então preciso realizar outras perguntas de maneira diferente do que foi colocado no roteiro de entrevistas, ou retomar o tema original, caso o entrevistado se desvie dele (GIL, 1989).

As entrevistas ocorreram no mês de setembro e, uma vez que os entrevistados situavam-se em cidades distintas do pesquisador, foi necessário recorrer a um meio de realizá-las que permitisse ao entrevistador e entrevistados entrarem em contato para a sua realização. Desta forma, elas foram realizadas por meio do programa de chamadas via internet Skype e gravadas para análise pelo programa AMOLTO *Call Recorder* e posteriormente transcritas *ipsis litteris* pela própria autora, para permitir a consecução dos objetivos estabelecidos, bem como a comparação com os dados secundários previamente levantados.

## 6. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

### 6.1 Exigências do Mercado de Trabalho

A fim de analisar o que é requisitado pelo setor privado foi realizado um levantamento de anúncios de vagas para secretários executivos. Essa análise torna possível a compreensão acerca do exercício da ocupação e, conseqüentemente, se ela traz consigo os aspectos de um gueto ocupacional, nas quais os profissionais são caracterizados por realizar atividades pouco diversificadas e repetitivas, além de realizar tarefas pessoais para seus chefes concomitantemente com as tarefas ligadas ao funcionamento da empresa.

No quadro 01, que consta no apêndice D, estão relacionados os anúncios com informações dos locais de vaga e os requisitos e/ou descrição das atividades a serem realizadas.

Observando as ofertas de emprego no mercado privado, pode-se ver que a maior quantidade de atribuições observadas são aquelas mais operacionais e técnicas, que envolvem o apoio aos gestores, diretores e executivos; a filtragem e atendimento telefônico sejam internos ou externos; controle de agenda e compromissos do chefe direto ou da diretoria; digitação dos mais diversos tipos de documentos; redação e controle de correspondências; preparo de relatórios diversos; gestão de informações que podem chegar a partir de diversos meios e mídias, internas ou externas; gestão de documentos físicos ou digitais; preparo de contratos; preparação, agendamento ou assessoria de reuniões; organização de eventos; organização de viagens, em seus diversos aspectos, podendo ser nacionais ou internacionais; recepção de visitantes, clientes e funcionários; conhecimento e domínio do Pacote *Office* ou outros sistemas e ferramentas utilizados pela organização; contratação de serviços ou compra de materiais; apoio, coordenação e controle de equipes e departamentos; prestação de serviços em outros idiomas, especialmente o inglês.

Em algumas ocasiões também foi citado a participação e a coordenação de projetos, a capacidade de tomada de decisão, flexibilidade em relação ao horário, possuir espírito empreendedor, iniciativa e dinamismo, como observado nos anúncios 02, 04, 13, 15, 17 e 20.

Tais atividades ('espírito empreendedor', iniciativa e atividades como coordenação de projetos, tomada de decisão apoios, coordenação e controle de equipes e departamentos) podem ser relacionados as características do primeiro setor de trabalho, tal como foi descrito anteriormente no capítulo Marco Teórico, distanciando, mesmo que pouco, a ocupação de secretariado, nestes casos, dos guetos ocupacionais, onde são realizadas atividades mais rotineiras, operacionais e técnicas, tal como utilizado por Truss (1992 e TRUS et al 2013)

Faz-se necessário, também, ressaltar que as atividades de um Secretário Executivo, aqui observadas, não impedem a atuação masculina, uma vez que as atividades podem ser exercidas com conhecimentos obtidos a partir de sua formação acadêmica e, até mesmo, de habilidades pessoais.

## **6.2 Percepções dos profissionais**

Após levantar aquilo que é desejado pelo mercado de trabalho, faz-se necessário levantar o que os próprios secretários executivos veem na realização de seu trabalho e sobre sua profissão, uma possibilitando fazer a descrição da ocupação. Foram entrevistados quatro profissionais, todos empregados no setor privado, em empresas localizadas em Minas Gerais e São Paulo.

Os dados serão apresentados por tópicos, que compreendem as características de um gueto ocupacional levantadas para a coleta de informações que possibilitaram descrever a ocupação.

O Quadro 02, a seguir, relaciona alguns dados dos entrevistados:

**Quadro 02:** Dados dos entrevistados

<b>Entrevistado</b>	<b>Gênero</b>	<b>Formação</b>	<b>Título do cargo</b>	<b>Localização da empresa</b>	<b>Tempo de empresa</b>
E1	Feminino	Graduação em Secretariado Executivo	Assistente Comercial I	Belo Horizonte, MG.	Dois anos e meio
E2	Feminino	Graduação em Secretariado Executivo	Secretária Executiva / Coord. de Projetos	Juiz de Fora, MG.	Dois meses
E3	Feminino	Graduação em Secretariado Executivo	Assistente de Diretoria	São Paulo, SP.	Dois anos
E4	Feminino	Graduação em Secretariado Executivo	Assistente Executiva	São Paulo, SP.	Um ano e meio

Ainda que com as informações contidas no quadro, é possível perceber que todas as entrevistadas estão nas respectivas empresas há pouco tempo. No entanto, no caso das entrevistadas de São Paulo (E3 e E4), elas já haviam trabalhado em outras empresas como secretárias executivas. A E1 está há dois anos e meio na empresa, porém, entrou como estagiária em um setor diferente do que está empregada atualmente, isso se deu, conforme dito por ela, pela percepção do chefe que a efetivou de que em seu setor era necessário ter um profissional de Secretariado, para realizar atividades que profissionais de outra área não haviam realizado adequadamente. A E2 está há pouco tempo neste emprego, porém já havia trabalhado em outra empresa privada, bem como lecionado aulas em um curso técnico de secretariado.

### **6.2.1 Feminização da ocupação:**

Tendo em vista que todas as participantes foram perguntadas sobre a possível crescente participação de homens nessa ocupação, todas mencionaram que apesar de existirem alguns homens durante a graduação em sua turma ou turmas posteriores alguns desistiram ou mudaram de curso e somente a E1 disse conhecer perspectivas menos femininas em relação à participação de homens na ocupação:



O exemplo que eu posso te citar é que agora na vaga de estágio que eu estava na área de publicidade, está trabalhando o 'Fulano', que é um amigo meu, que antes de indicar ele pra minha vaga eu conversei com o meu diretor e falei assim: 'olha, a indicação que eu tenho é um homem, você tem alguma restrição com isso?' e ele falou: 'absolutamente, não tenho o menor problema com isso', tanto é que foram dois pra mesma área.

Tanto a E2 e E3 falaram que receberam respostas negativas quanto a indicar homens para o cargo de secretariado, quando estavam deixando seus empregos anteriores, uma vez que de seus superiores desejavam profissionais que fossem mulheres.

É possível perceber que ainda existem preconceitos com a ocupação de Secretariado ligado à questões machistas que ainda estão bastante presentes em nossa sociedade, pois tal como afirmou a E3 em sua percepção no local de trabalho, a secretária deve ser 'algum tipo de mãe de todos no escritório, e é claro que um rapaz vai ter um pouco mais de dificuldade de desempenhar esse papel'. Percebe-se então que ainda se espera uma atitude maternal da secretária, apontando ainda para a forma como o profissional é visto como uma extensão da casa, tal como Truss (1992) traz com a visão de *office wife* que a secretária carrega.

### **6.2.2 Condições de trabalho e diversificação das tarefas:**

Nesse aspecto, pode-se relacionar os dados aqui obtidos com os da análise das vagas no mercado de trabalho, além das tarefas mais usuais, como redação de documentos e controle de agenda, é pedido que o profissional de secretariado atue mais próximo de seus gestores, e até mesmo em tarefas de cunho mais estratégico, como a gestão e coordenação de equipe.

Todas as entrevistadas, ao serem perguntadas sobre a diversificação das tarefas que realizam em seu dia a dia, mencionaram que ainda realizam bastante tarefas ligadas ao aspecto mais técnico da ocupação (aspecto esse mencionado por algumas entrevistadas como 'operacional'), tais como a redação de documentos, atendimento telefônico e organização de reuniões e viagens. Aquelas que demonstraram maiores diversificações nas tarefas foram as E1 e E2, uma vez que a primeira realiza até mesmo o transporte de carros. A E2 disse possuir maior autonomia, tendo em vista que é responsável pela coordenação de um projeto, além das atividades rotineiras de secretariado:

(...) acima de mim tem uma supervisora e acima dela tem um gerente, então, as minhas análises até passam por essa supervisora, só que só para ela saber, porque elas já vão direto para o gerente (...)E aí eu tenho autonomia de repente mexer na equipe, se eu quiser mudar alguma coisa no projeto, eu até tenho que falar com o meu gerente, mas eu tenho essa autonomia de fazer algumas mudanças no que eu achar necessário (E2).

As outras entrevistadas disseram que por interesse próprio ou por ter tempo ocioso demonstraram interesse em realizar outras tarefas que não eram necessariamente de seu cargo, tal como dito pela E3 que por estar alocada no departamento de RH começou a desempenhar atividades específicas do setor que não eram demandadas ao cargo dela, acumulando outras responsabilidades. Ela também mencionou realizar controle financeiro e correção de contratos que, mesmo sendo elaborados pelo setor jurídico, precisava passar pela correção de um 'expert da área[de secretariado]', termo utilizado pela própria E3. A E3 também frisou que as tarefas técnicas não devem ser desmerecidas, pois: " [o] operacional é muito importante e sem ele a empresa não anda".

Em relação à E4, a empresa possui demandas sazonais que exigem a realização de atividades além daquelas rotineiras que o cargo de secretária exige. Porém, muitas vezes, ela sentiu necessidade de buscar mais atividades devido a eventuais momentos de ociosidade, tais como pode ser visto no trecho a seguir:

Por exemplo, esse semestre estamos trocando os decodificadores das operadoras [de televisão] mudando a tecnologia para uma mais recente (...) eu tive que aprender a mexer em decoder, entender de satélite, sinais, etc. Fiz todos os contratos de comodato dos aparelhos que enviamos, entrei em contato com todos os clientes [as operadoras de televisão] enviei todos os aparelhos, tive que fazer suporte técnico ao cliente que não sabia instalar e configurar o aparelho. Quando era algo muito técnico tinha que encaminhar e traduzir para a engenharia da empresa, que não fica no Brasil [...] Eles teriam q contratar um temporário pra fazer isso e o meu chefe sugeriu que eu aprendesse e fizesse isso porque ele não demanda tanto trabalho, então, teoricamente, eu tinha tempo ocioso (E4).

Em relação aos treinamentos e condições de trabalho, foi apontado que a maior parte das empresas oferecem suporte físico e tecnológico para a realização das tarefas, porém nem todas tiveram treinamentos, uma vez que a E3 disse que nem sequer passou por treinamento para aprender a operar o sistema utilizado pela empresa e quando era necessário consultava outras secretárias e, assim, apesar de ter aprendido a lançar dados específicos no sistema, não aprendeu como ele realmente funciona, tal como gostaria que fosse.

Todas as outras três entrevistadas disseram que passaram por treinamentos, seja para operação de sistemas, quanto para adaptação à área. Sobre os recursos disponíveis, as E1, E2 e E4 mencionaram receber todos os materiais e suporte físico necessários para um bom desempenho, tal como pode ser visto em suas falas, respectivamente:

Porque a gente tem treinamento para isso, quando eu entrei na área fiz uma série de treinamentos "pros" sistemas, para me adaptar mesmo à área. Quando eu entrei tinha todo um plano feito pelo meu chefe de todas as áreas que eu tinha que passar, das pessoas que tinha que conhecer, então eu sempre tinha que entrar em contato com essa pessoa, para ela me explicar tudo (E1).

Eles oferecem todo o suporte, tanto físico, de computador, de velocidade de internet, quanto do ambiente, da posição das cadeiras, da iluminação. Eles pensam em tudo nos mínimos detalhes para que a sua função, a função de cada um lá, seja executada da melhor forma possível. E eu tenho todos os recursos que eu preciso pra desempenhar bem as minhas funções (E2).

(...) Fiz treinamentos e tenho recursos físicos e materiais disponíveis para execução do trabalho (E4).

Dessa forma, como foi majoritariamente levantado, não há ocorrência de más condições de trabalho, o que diferencia neste aspecto o secretariado tal como aqui visto do que se depara em um gueto ocupacional (TRUSS 1992).

### **6.2.3 Reconhecimento de seu papel na organização**

Uma das características apresentada nos guetos ocupacionais é relacionado ao status percebido pelo profissional dentro da organização e pela realização de suas tarefas (TRUSS et al, 2013). Desta forma, foi perguntado: i) "você acredita que o trabalho que realiza é essencial para a organização? Diria que as demais pessoas da organização compartilham de sua visão?" e ii) " Em relação ao trabalho que realiza, diria que existe reconhecimento daquilo que faz? Se sim, por seu chefe? Pelas demais pessoas da organização?"

Assim sendo, foi dito que o reconhecimento de um profissional de secretariado dentro da organização se deu à partir de experiências anteriores dos empregadores com profissionais com outra formação que exerciam o cargo, que atualmente é ocupado pelas entrevistadas, tal como pode ser visto nos seguintes trechos, das E1 e E2, respectivamente:

(...) na minha área eles já perceberam isso, que eles precisam de uma secretaria (...), as pessoas que estavam antes de mim nessa função eram todos de administração (...) as diferenças são muito claras entre uma pessoa de administração e uma pessoa de secretariado. Então assim, as pessoas percebem que existe essa necessidade. agora eu trabalho com dois diretores, e eles precisam mesmo, não só eles quanto os outros servidores. Eles sabem que precisam, então eu acabo sendo reconhecida (E1).

E eles precisavam de alguém de secretariado, porque antes era uma pessoa formada em comunicação social e aí, não estava atendendo mais as demandas deles nas partes mais documentais, então eles precisavam mesmo de uma pessoa de secretariado executivo para dar (...) uma cara mais corporativa nesse projeto(...) Antes eles não achavam isso, mas devido a demanda que eles começaram a ter para esse projeto que eu coordeno hoje, quanto de outros projetos, eles começaram a ver que, de repente, uma pessoa de jornalismo, de administração, de direito, não ia atender tão bem quanto uma pessoa de secretariado executivo (E2).

Porém, diferentemente do que é percebido pelas E1 e E2, a E3 descreveu que mesmo acreditando que seu trabalho é essencial para a organização, os demais, em especial seu superior, falharam em ver isso. Mesmo quando começou a acumular outras funções, que não as de secretariado (por interesse em realizar tarefas específicas do setor alocada, que não faziam parte da sua descrição de trabalho), começou a receber a ajuda de um estudante de psicologia para, que também ocupava um cargo de assistente administrativo, mas que por sua formação, não conseguia executar bem as tarefas pertinentes a alguém de secretariado que lhes foram delegadas, tanto que acabou sendo demitido e, mesmo assim, somente a entrevistada percebeu o quão importante é o seu papel como secretária executiva em seu setor, e conseqüentemente para a organização.

Ainda que Truss et al (2013) tenham constatado que um maior reconhecimento da profissional também se deu pelas novas denominações que os cargos de secretárias haviam recebido, tal como assistente ou de diretoria, as informações levantadas pelas entrevistas não apontam um reconhecimento nesse sentido. Ainda que nenhuma das entrevistadas tenha, oficialmente, o título de Secretária Executiva, é tido como claro em seu ambiente profissional, seja pela percepção delas ou dos colegas de trabalho e superiores, que este é o trabalho que desempenham e tal como foi dito acima o reconhecimento tem se dado principalmente pela boa consecução de suas atividades.

#### **6.2.4 Perspectivas de crescimento e promoções**

Uma vez que ocupações caracterizadas como guetos ocupacionais apresentam uma mobilidade limitada entre o primeiro e segundo setor, tal como descrito por Maguire (1996a;b) pela falta de perspectivas de promoção (LOWE, 1987 apud TRUSS 1992), fez-se necessário questionar as entrevistadas sobre as suas perspectivas de crescimento vertical dentro de suas organizações.

Em todas as entrevistas, foi constatada a existência de perspectivas de promoções, nestes casos mais relacionadas aos méritos próprios dos profissionais do que ao crescimento do superior, apesar de ter sido o caso da E3 que foi promovida de Assistente de Gerência para Assistente de Diretoria para continuar acompanhando sua superior, uma vez que ela passou de gerente para diretora. Isso também se dá pelo fato de que em sua empresa, é mais comum que as secretárias cresçam dentro dos seus cargos e o crescimento para um cargo fora de secretariado, para consultora, por exemplo, seria uma exceção, caso ocorresse.

As E1, E2 e E4 apontaram que de acordo com o mérito as promoções podem ocorrer, mas no caso da E1 isso também se dá pela denominação do cargo, uma vez que ela foi contratada com o cargo Assistente Comercial I. Mesmo que sejam efetuadas tarefas de um profissional de secretariado, a denominação do cargo, oficialmente, é outra devido a uma sugestão feita por seu superior no momento de sua contratação, a fim de que não lhe fossem tolhidas as perspectivas de crescimento, uma vez que com a denominação de cargo como Secretária Executiva seria mais difícil o crescimento vertical, devido aos processos definidos pelo setor de RH da empresa. Com o cargo de secretária executiva, era mais provável que ela pudesse crescer somente dentro do cargo.

De acordo com a E2, desde seu primeiro dia na empresa foi dito que sua organização trabalha coma meritocracia e pode crescer de acordo com as necessidades da empresa. Enquanto que a E3 se mostrou um pouco mais negativa em relação ao crescimento,

pois afirmou que ele ocorre para 'as que tem sorte, e não as mais competentes, por algum motivo'.

Porém, mesmo com perspectivas de crescimento possíveis, a E4 disse não ter certeza se deseja conseguir uma promoção, pois ela vem atrelada com muitas responsabilidades. Ainda que tenha sido levantado que seu superior promova suas assistentes, na medida do possível, sendo que uma delas é atualmente Diretora. Mas, é possível que esse sentimento seja relacionado ao fato dela já ser Assistente Executiva da Vice Presidência. Ressalta-se aqui que em seu caso a promoção se dá para outras funções, dando às assistentes cargos diferentes de secretárias, tal como no caso da assistente que se tornou diretora.

### 6.2.5 Preconceitos e Estereótipos

Como o intuito dessa pesquisa se deu a partir da percepção de estereótipos e preconceitos que a ocupação carrega, foi perguntado às entrevistadas se em sua percepção, elas conseguem apontar a existência de preconceitos ou estereótipos. Foi apontado por algumas entrevistadas que não existe um preconceito de fato, e sim uma falta de conhecimento acerca daquilo que uma Secretária Executiva está apta a fazer:

Porque eles [os empregadores] sabem que todo mundo precisa de uma secretária, mas uma questão dos conhecimentos e capacidade que a gente tem no Secretariado, de uma pessoa formada em Secretariado, as pessoas tem pouco conhecimento, tipo: 'nossa, entende o que que (sic) é um planejamento estratégico!'. O ponto é esse, não é preconceito, é falta de conhecimento (E1).

Olha só, eu acho que existe mais preconceito dentro da faculdade do que fora. Porque, quando, fora no ambiente profissional, até hoje, pelo menos comigo, eu não tive nenhum caso de preconceito contra a profissão. Eu já tive casos da pessoa não saber o que faz um profissional, mas igual na faculdade em que a gente ouve piadinha o tempo inteiro e tal, nunca ouvi. Então, eu acho que existe mais no ambiente acadêmico, enquanto estudante do que no ambiente profissional (E2).

Embora a E1 e E2 tenham dito que o desconhecimento da profissão não se caracteriza como preconceito, a E3 disse que, a seu ver isso é preconceito, pois quando realizava atividades de cunho mais estratégico, as pessoas de seu departamento se espantavam e diziam que ela era 'mais que uma secretária', mostrando que atividades como essa não são esperadas, em especial porque em seu ambiente de trabalho, quando dizia que era graduada em Secretariado Executivo era comum ouvir de seus colegas de trabalho

que eles não sabiam que existia essa graduação, pois pensavam que Secretariado era somente um curso técnico.

Somente a E4 mencionou um tipo de preconceito diferente daquele pautado pelo desconhecimento das capacidades do profissional: 'Existe [preconceito]. Principalmente com as piadinhas com o tal teste do sofá e coisas do gênero' (E4).

### **6.2.6 Escolha Profissional e Planos Futuros**

Como mostrado anteriormente, a mulher ao adentrar o mercado de trabalho passou por um processo de segregação, o qual a 'forçou' se colocar no mercado de trabalho, realizando atividades similares com as que seriam vistas em seu ambiente familiar (TRUSS 1992, BRUSCHINI 1994). Sendo assim um dos fatores para a caracterização dos guetos ocupacionais, tipicamente femininos, corresponde ao fato da ocupação ser exercida por falta de melhores alternativas profissionais. Desta forma, além de indagar sobre os motivos que levaram a procura pelo curso de Secretariado, foi perguntado também se a ocupação consegue trazer satisfação pessoal.

Foram levantados vários fatores para a escolha do curso de Secretariado Executivo, tais como as diversas línguas estudadas (no caso, todas estudaram Secretariado Executivo Trílingue); a incerteza do que queriam para sua vida profissional; resultados de testes vocacionais ou por indicação de outros. Mesmo assim, foi apontado a satisfação com o que fazem, ainda que tenha sido necessário passar por empregos anteriores, que não as satisfaziam por características do emprego e não pela profissão escolhida. Neste quesito ocorreu um consenso onde todas as entrevistadas disseram estar satisfeitas com a ocupação atual.

Em relação aos planos futuros para carreira, com exceção da E4, que disse não ter pensando nesse aspecto ainda, foi dito pelas entrevistadas que eles são pautados pela procura em mestrados e especializações que venham a somar aos conhecimentos aos já adquiridos enquanto secretárias, bem como suprir interesses pessoais de acordo com as afinidades que foram desenvolvendo ao longo de sua vida acadêmica e profissional. O que foi levantado é que ocorre uma tentativa de unir interesses pessoais e profissionais.

### 6.2.7 Atuais Perspectivas da Profissão e a *Ghetto Thesis*

A partir da forma como a *Ghetto Thesis* descreve os guetos ocupacionais, é possível ver quais são as características que uma profissão precisa carregar para que seja enquadrada como tal. Dessa forma, com a realização das entrevistas com as quatro profissionais de Secretariado Executivo, foram levantadas as percepções que elas possuem sobre sua profissão, bem como a forma que as demais pessoas, sendo elas seus chefes e colegas de trabalho, por exemplo, veem a sua atuação dentro das organizações modernas. Com o conhecimento do que a *Ghetto Thesis* traz e aquilo que foi levantado a partir das entrevistas, percebe-se que o Secretariado ainda carrega algumas das características que poderiam enquadrá-lo como um gueto ocupacional, ao mesmo tempo que possui tantas outras que, com o passar do tempo e das mudanças sociais e organizacionais, já não são mais percebidas. Sendo assim, é esse aspecto de distanciamento e aproximação que o próximo item desta pesquisa irá retratar.



## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou entender, dentro do contexto em que foi aplicada, como se dá a realização da profissão de Secretariado Executivo, em especial pela perspectiva dos próprios profissionais, podendo-se afirmar que ela cumpriu os objetivos aqui propostos.

Foi possível definir que ocorreu o alcance dos objetivos tendo em vista que a coleta dos dados secundários permitiu ver aquilo que os empregadores esperam dos profissionais de secretariado, mesmo que para eles a ocupação ainda seja pautada por uma grande realização de atividades técnicas. Foi possível perceber que tem ocorrido a realização de novas atividades, de cunho mais estratégico, ainda que timidamente, o que ajuda a mudar a visão que se tem que este profissional possa somente realizar atividades rotineiras e técnicas (LOWE 1987 apud TRUSS 1992).

Em relação ao levantamento dos dados primários, tidos aqui como as percepções dos profissionais partir das entrevistas, foi possível alcançar a sua compreensão, mostrando que ainda é esperado que estes profissionais realizem atividades técnicas além de tarefas pautadas por conhecimentos gerenciais e táticos. Sendo assim, foi possível levantar informações sobre a forma em que a ocupação ocorre a partir do ponto de vista dos empregadores, a fim de que seja possível fazer sua descrição e então relacionar seu estado com a *Ghetto Thesis*, tal como foi proposto.

Desta forma, com o levantamento dos dados primários, foi possível ver que ainda ocorre a alta concentração da mão de obra feminina, seja pela pouca procura dos homens pelo curso, quanto por preconceito dos empregadores, aproximando a ocupação dos guetos ocupacionais tipicamente femininos. Outro ponto que pode funcionar como aproximação aos guetos ocupacionais é o motivo em que as entrevistadas procuraram esta ocupação, tendo em vista que nenhuma delas entrou no curso com certeza do que seria a profissão, ou porque tinham certeza de que era isso que buscavam e sim porque ela alcançava alguns interesses específicos ou pela dúvida em qual carreira seguir. Mesmo assim, foi possível entender que a ocupação pode trazer satisfação pessoal/profissional, ainda que esta possa ser aliada ao descobrimento de interesses pessoais a serem atingidos com mestrados e

especializações, buscados para agregar conhecimentos aos já adquiridos pela graduação e vida profissional.

No que diz respeito às tarefas realizadas no dia a dia dos profissionais, o aspecto técnico não desapareceu e é possível que isso não ocorra, pois tarefas como digitação de documentos, arquivamento, controle de agenda e etc. são esperadas do profissional, bem como são importantes para o bom andamento do departamento e da organização em que trabalham, permitindo a consecução de seus objetivos e metas. Porém, cada vez mais outras tarefas tem sido incorporadas, à medida que a organização ou o profissional demonstram interesse/necessidade e habilidades/conhecimento para tal, diversificando então as atividades realizadas. Desta forma, percebe-se que o posicionamento do profissional de secretariado dentro da organização, bem como os tipos de atividades realizadas também dependem de seu perfil, pois mesmo que ele tenha sido contratado para realizar atividades técnicas, ele não precisa se prender a isso. Assim demonstrando interesse em fazer mais, pode acumular mais funções diferenciadas, permitindo que a profissão não possa ser simplesmente pautada pela baixa diversificação de tarefas repetitivas, diminuindo sua satisfação com a profissão.

Além disso, nenhuma das entrevistadas mencionou ter condições pouco favoráveis para desenvolver suas atividades, tal como é esperado num gueto ocupacional (LOWE 1987 apud TRUSS 1992), aumentando os fatores que distanciam o Secretariado dos guetos ocupacionais.

Em relação as perspectivas de promoção, percebeu-se que elas não são limitadas, estando relacionada ao mérito do próprio profissional e da necessidade da organização em que se encontra, bem como de sua motivação para isso. Esse aspecto pode se aproximar com o reconhecimento que o profissional experimentado dentro da organização e a diversificação de suas tarefas a partir da autonomia que o empregado pode ter dentro da organização.

Desta forma, com o maior reconhecimento das capacidades deste profissional, bem como pelo maior conhecimento daquilo que ele pode fazer, um maior número de tarefas menos técnicas podem ser delegadas, o que resulta numa maior confiança em

sua habilidade, e conseqüentemente, trabalha como reconhecimento profissional e fator motivacional.

Tal como Truss levantou em suas duas pesquisas, os resultados aqui obtidos apontam para o fato de que apesar de existirem pontos que aproximam a ocupação de Secretariado Executivo tais como a ainda persistente feminização e os motivos para a escolha da profissão, ela não pode ser descrita em sua totalidade como um gueto ocupacional a partir do contexto em que a pesquisa foi realizada, uma vez que foi constatada a existência de outros aspectos que a afastam da caracterização completa, como o reconhecimento do profissional; as boas condições de trabalho e diversificação de tarefas e; as boas perspectivas de crescimento e promoções.

Como sugestão para futuros estudos sugere-se uma pesquisa que englobe uma maior amostra de profissionais, tanto homens quanto mulheres, de diferentes regiões do país, que pode ser ainda mais enriquecedora para a compreensão desta profissão.

## 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAMO, Laís. A Situação da Mulher Latino-Americana o Mercado de Trabalho no Contexto da Reestruturação. *Mulher e Trabalho Experiências de ação afirmativa*, S.P, Boitempo Editorial, abril de 2000.

ARAÚJO, D. G.. *O espaço ocupado pelo sexo masculino no ramo de secretariado executivo*. 2007. –Unisinos. Trabalho de Término de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo Bilíngue) Centro de Ciências da Comunicação, Universidade do Vale dos Sinos/RS, 2007.

BARROS, C. M. P. ; SILVA, J. S.; ISEQUIEL, D. S. A.. *Os desafios enfrentados pelo profissional de secretariado executivo do gênero masculino nas organizações contemporâneas*. GeSec: Revista de Gestão e Secretariado, v. 2, p. 158-176, 2011.

BORTOLOTTI, M. F. P.. *Profissional de Secretariado Executivo: Explanação das principais características que compõem o perfil*. Expectativa, Toledo, v. 04, p. 45-56, 2005.

BRASIL. Lei nº 3.780, de 12 de julho de 1960. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1950-1969/L3780.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L3780.htm)>. Acesso em 16 de novembro de 2014.

BRASIL. Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985. Regulamentação da Profissão de Secretariado Executivo. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7377.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm)>. Acesso em 25 de março de 2014.

BRASIL. Lei nº 9261 de 10 de janeiro de 1996. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9261.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm)>. Acesso em 25 de março de 2014.

BRUM, Adriana. CECHET, Graziela. NEUMANN, Susana. *Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho*. Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, p. 36-51, n. 8, 2012

BRUSCHINI, Cristina. O Trabalho da Mulher Brasileira nas Décadas Recentes. *Revista Estudos Feministas*. Rio de Janeiro. Ano 02.

Classificação Brasileira de Ocupações: Secretariado Executivo. Disponível em: <[www.sinesp.com.br/secretariasos/70/80-cbo](http://www.sinesp.com.br/secretariasos/70/80-cbo)>. Acesso em 08 de abril de 2014.

Como a pesquisa Google funciona. Disponível em: <<https://support.google.com/webmasters/answer/70897?hl=pt-BR#>>. Acesso em 13 de julho de 2014.

Currículo do Curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa. Catálogo de Graduação 2013. Disponível em <

<http://www.pre.ufv.br/catalogo/arquivos/vicosa/catalogoVicosa2013/Catalogo%202013%20CCH/secretariado%20executivo.pdf>>. Acesso em 16 de nov. de 2014.

DURANTE, Daniela Giaretta; VAZ, C. F. M ; BERTOLETTI, R. ; SANTOS, M. E. M.; CHAIS, C. *Atuação e ascensão profissional a partir da formação em secretariado executivo: levantamento com egressos da UPF/RS*. GeSec: Revista de Gestão e Secretariado, v. 2, p. 170-193, 2011.

GERARDIN JUNIOR, U. ; MONTEIRO, A. A.; GIANINI, V. C. *Currículos de Secretariado Executivo: algumas reflexões*. GeSec: Revista de Gestão e Secretariado, v. 2, p. 58-78, 2011.

GIL, Carlos Antônio. *Métodos e Técnica de Pesquisa Social*. 2ª edição. São Paulo. Atlas, 1989. 206p.

GOLAFSHANI, N.. Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, v 08, nº 4, p. 597-607. 2003

GUIMARÃES, Mário Eustáquio. *O Livro Azul da Secretária Moderna*. 19 ed. São Paulo, editora Érica, 2001.

KAUARK, F. S.; Fernanda Castro Manhães ; DE SOUZA, C. H. M. . *Metodologia da pesquisa: um guia prático*. 2. ed. Itabuna BA: Via Litterarum, 2010. v. 01. 96 p.

MAGUIRE, Heather. An Empirical Study of the Applicability of the Ghetto Thesis to Secretarial Work in Australia and New Zealand. *Management Papers: Reviewed Research Publications*, v. 6, nº 4. Dezembro de 1996b.

MAGUIRE, Heather. Just a Sec! A Comparative Study Of The Changing Role Of Secretarial Staff In Australia and New Zealand. *Refereed Papers*, v. 01, 1996a.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia científica*. 5 ed. São Paulo: Atlas 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. 7 ed. 4 reimpr. São Paulo: Atlas 2011.

NONATO JR., Raimundo. *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria*. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

<<http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/noticias/secretaria-executiva-profissional-essencial-no-atual-mercado-de-trabalho>>. Acesso em 12 de abril de 2014.

Profissão Secretariado Executivo. Disponível em: <<http://carreiras.empregos.com.br/carreira/administracao/noticias/especial-profissoes-profissao-secretariado.shtm>>. Acesso em 12 de abril de 2014.

SABINO, R. F.; MARCHELLI, P. S.. *O debate teórico-metodológico no campo do Secretariado: pluralismos e singularidades*. Cadernos EBAPE.BR (FGV), v. 07, p. 607-621, 2009.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado: do estribo ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SARTORI, T.. *Comportamento Organizacional: Um estudo de satisfação de Secretários Executivos no Estado do RS*. GeSec: Revista de Gestão e Secretariado, v. 2, p. 33-55, 2011.

Secretariado Executivo / Secretariado. Disponível em: <<http://guiadoestudante.abril.com.br/profissoes/comunicacao-informacao/secretariado-executivo-secretariado-687422.shtml>>. Acesso em 12 de abril de 2014.

TRUSS, Catherine Jennifer Gwendolen. *Women's employment & The Ghetto Thesis: experiences of secretarial work In Three European Countries*. Tese apresentada à London Business School, para a obtenção do título de Phd. 1992.

TRUSS, Catherine; ROSERWARNE, Amanda; KERSTIN, Alfes; PARR, Rosemary. *Secretarial Work, Skills and Careers. Centre for Research in Emploment Skills and Society. Kingsgton Bussiness School. United Kingdon 2013*.

Vaga para Secretária Executiva. Disponível em: <<http://www.klcnnet.com.br/vagas/detalhar/6024>>. Acesso em 28 de março de 2014.

Vaga Secretariado Executivo em Área Jurídica. Disponível em: <<http://www.vagas.com.br/vagas/v914067/secretaria-executiva-area-juridica-sao-paulo-sp.html>>. Acesso em 28 de março de 2014.

Vaga Secretariado Executivo. Disponível em: <<http://emprego.catho.com.br/cargos/secretaria-executiva/>>. Acesso em 28 de março de 2014.

Vaga Secretariado Executivo. Disponível em: <[http://vagasurgentessecretarias.blogspot.com.br/2014/03/cargo-vagas-urgentes-local-empresa.html?utm\\_source=Indeed&utm\\_medium=organic&utm\\_campaign=Indeed](http://vagasurgentessecretarias.blogspot.com.br/2014/03/cargo-vagas-urgentes-local-empresa.html?utm_source=Indeed&utm_medium=organic&utm_campaign=Indeed)>. Acesso em 28 de março de 2014.

Vaga Secretariado Executivo. Disponível em: <[http://www.empregos.com.br/vagas/secretaria-executiva-bilingue/caxias-do-sul/rs/3285478?3827867&utm\\_source=Indeed&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=Indeed](http://www.empregos.com.br/vagas/secretaria-executiva-bilingue/caxias-do-sul/rs/3285478?3827867&utm_source=Indeed&utm_medium=cpc&utm_campaign=Indeed)>. Acesso em 28 de março de 2014.

Vaga Secretariado Executivo. Disponível em: <<http://www.indeed.com.br/cmp/Ernst-&-Young/jobs/Secret%C3%A1ria-Executiva-3803684cdacf294f>> . Acesso em 28 de março de 2014.

Vaga Secretariado Executivo. Disponível em:  
<[http://www.kombo.com.br/curriculo/visualizar\\_vaga.php?codigo\\_vaga=k2759-3&utm\\_source=divulgacao\\_vagas&utm\\_medium=parceria&utm\\_campaign=indeed](http://www.kombo.com.br/curriculo/visualizar_vaga.php?codigo_vaga=k2759-3&utm_source=divulgacao_vagas&utm_medium=parceria&utm_campaign=indeed)>.  
Acesso em 28 de março de 2014.

Vaga Secretariado Executivo. Disponível em:  
<<http://www.vagas.com.br/vagas/v922488/secretaria-executiva-bilingue.html>>.  
Acesso em 28 de março de 2014.

## APÊNDICES

### A)

#### Roteiro da entrevista

1. Atualmente, o que você pode dizer da sua escolha de profissão? Sente-se satisfeito ou não? Se não, o que mudaria?
2. Você acredita que o trabalho que realiza é essencial para a organização? Diria que as demais pessoas da organização compartilham de sua visão?
3. Em relação ao trabalho que realiza, diria que existe reconhecimento daquilo que faz? Se sim, por seu chefe? Pelas demais pessoas da organização?
4. Em relação às tarefas que realiza no seu dia a dia, como você as descreveria? Diria que são bem diversificadas? Pode dar exemplo?
5. Para a execução de suas tarefas, diria que possui as condições necessárias para realizá-las? Se não, o que acha que seria necessário para adquiri-las?
6. Em relação à ocupação de Secretariado, diria que existe algum preconceito em relação à ela? Se sim, poderia dizer por que acha que ele existe?
7. Em relação a feminização da ocupação, diria que esse quadro tem mudado atualmente? Acredita que homens que buscam essa carreira tem mais dificuldades em crescer verticalmente (subir na pirâmide hierárquica)?
8. Já obteve alguma promoção? E nesse emprego? Se sim: promoção para que cargo; o que mudou? Se não: acha que existe essa perspectiva; para qual cargo seria; deixaria de ter a denominação de secretariado executivo?
9. Poderia dizer quais são seus planos futuros para sua carreira?



B)



**Termo de consentimento**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS**  
**DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES**

Campus Universitário – Viçosa/MG – 36570-000 – Telefone: (31) 3899-2411 – Telefax: (31) 3899-2410 – E-mail: dla@ufv.br

**INFORMAÇÕES AOS PARTICIPANTES E TERMO DE CONSENTIMENTO**

**Pesquisa intitulada: SECRETARIADO NO GUETO?**  
**Perspectivas do atual cenário brasileiro, em relação à *Ghetto Thesis*.**

**Contato da equipe de pesquisa**

Coordenadora: Profa. Débora Carneiro Zuin.

Andréa Aon Martins Cardoso. Telefone: (31) 8403690. E-mail: andrea.cardoso@ufv.br

### DESCRIÇÃO

Este trabalho tem como objetivo analisar a ocupação de Secretariado Executivo no Brasil, em relação à *Ghetto Thesis*, tendo como amostras profissionais de empresas privados. A justificativa para a realização deste trabalho se dá pelo fato de que pode-se, à primeira vista, perceber que a profissão de secretariado no país compartilha algumas características de um gueto ocupacional, e principalmente pelo fato de que, até então, nenhuma análise como essa tenha sido realizada ainda no Brasil, a fim de que haja uma melhor compreensão da ocupação, da forma como ela se estrutura e das percepções de profissionais da área.

Assim, objetiva-se através desta pesquisa poder verificar se a ocupação de Secretariado Executivo pode ser, ou não, classificada como um gueto ocupacional, a partir das percepções dos próprios profissionais. Desta forma, você está sendo convidado a participar deste estudo.

### PARTICIPAÇÃO

Para a realização da pesquisa, serão necessárias entrevistas com os voluntários sobre a sua profissão e suas percepções a partir do seu exercício. Dessa forma, compreendendo aquilo que o próprio profissional vê sobre sua ocupação, poderemos realizar a possível classificação dela como um gueto ocupacional, tal como descrito por Lowe apud Truss (1992). Cada voluntário submeter-se-á a uma entrevista somente.

Sua participação é inteiramente voluntária. Você pode desistir de participar a qualquer momento durante o projeto sem nenhuma penalidade ou comentário. Todo dado coletado será tratado com confidencialidade. Os nomes dos indivíduos não serão divulgados em nenhuma circunstância. Os dados coletados serão analisados apenas pelos pesquisadores envolvidos no estudo.

### DÚVIDAS E CONTATOS

Se desejar outras informações sobre o projeto, entre em contato com o pesquisador acima

nominado ou com a coordenadora do projeto no *e-mail* <dzuin@ufv.br>.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES**

Campus Universitário – Viçosa/MG – 36570-000 – Telefone: (31) 3899-1585 – Telefax: (31) 3899-2410 – *E-mail*:dla@ufv.br

**FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO**

**SECRETARIADO NO GUETO?**

**Perspectivas do atual cenário brasileiro, em relação à *Ghetto Thesis*.**

Assinando abaixo, você indica ter:

- a) Lido e entendido o documento sobre esse estudo;
- b) Sanado todas as dúvidas sobre esse estudo;
- c) Entendido como entrar em contato com os realizadores desse estudo, em caso de outras dúvidas;
- d) Entendido como você não é obrigado, de nenhuma forma, a engajar-se como voluntário nesse estudo;
- e) Concordado em realizar a entrevista, como voluntário desse estudo.

**Assinatura:**

**Nome completo:**

**email:**

**Data:** \_\_-\_\_-2014



**Ficha de Dados Demográficos**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS**  
**DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES**

Campus Universitário – Viçosa/MG – 36570-000 – Telefone: (31) 3899-1585 – Telefax: (31) 3899-2410 – E-mail:dla@ufv.br

---

**DADOS DEMOGRÁFICOS**

**Nome do entrevistado:**

**Idade:**

- |                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| (     ) 30 ou menos; | (     ) 46-50;      |
| (     ) 31-35;       | (     ) 51-55;      |
| (     ) 36-40;       | (     ) 55-60;      |
| (     ) 41-45;       | (     ) 61 ou mais. |

**Estado civil:**

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| (     ) Casado | (     ) Solteiro |
|----------------|------------------|

**Qual sua formação**

- (     ) Técnico em Secretariado (     ) Graduado em Secretariado Executivo  
 (     ) Outro \_\_\_\_\_

**Na organização em que trabalha, qual a denominação que seu cargo recebe?**

\_\_\_\_\_

**Trabalha como Secretário Executivo há:**

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| (     ) 5 anos ou menos; | (     ) 21 a 25 anos;    |
| (     ) 6 a 10 anos;     | (     ) 26 a 30 anos;    |
| (     ) 11 a 15 anos;    | (     ) 31 a 35 anos;    |
| (     ) 16 a 20 anos;    | (     ) 36 anos ou mais. |

**Data:**

**Local:**

**Nome do Documento:**

**D) Quadro 01:** Relação das ofertas de emprego no setor privado.

<b>Localidade</b>	<b>Descrição das funções da ocupação e exigências</b>
1. São Paulo - SP	<p>Executar tarefas de apoio aos departamentos, envolvendo atendimento e filtragem de ligações telefônicas, organização de agenda, digitação, redação de correspondência, preparação de relatórios etc.</p> <p>Experiência na área.</p> <p>Desejável Ensino Superior em secretariado.</p> <p>Conhecimento em língua inglesa escrita e oral. Possuir registro na SRTE</p>
2. São Paulo- SP	<p>Atuar com gestão de informação interna e externa, de correspondência, documental e de arquivo. Atuar na preparação de contratos de trabalho, atendimento telefônico português e atendimento presencial excepcional. Atuar na gestão e planejamento de agenda e preparação de reuniões. Atuar na organização de eventos empresariais e oficiais, organização de viagens e acolhimento a visitantes e organização de visitas à empresa. Realizar ligação a outras áreas da empresa. Desenvolver quaisquer outras atividades que lhe sejam atribuídas por decisão da chefia.</p> <p>Língua portuguesa materna. Utilização avançada de Microsoft Office e internet. Ter flexibilidade horária, protocolo e etiqueta empresarial. Ter boa gestão de prioridades e tarefas múltiplas. Ter capacidade de liderança, comunicação e inter-relacionamento. Ter capacidade de gestão de tempo e trabalho sob pressão. Ter proatividade, dinamismo, iniciativa e espírito empreendedor. Possuir registro na SRTE.</p>
3. Não informado	<p>Auxiliar o diretor administrativo da empresa com a agenda profissional, marcar reuniões, realizar atendimento telefônico, organização de documentos, entre outras atividades.</p>
4. São Paulo- SP	<p>Assessor o diretor (sic) geral no desempenho de suas funções, gerenciar informações, auxiliar na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões. Marcar e cancelar compromissos, coordenar e controlar equipes auxiliares ou complementares, e atividades. Controlar documentos e comunicações em distintas mídias. Atender clientes externos e internos, organizar eventos e viagens e prestar serviços em idiomas estrangeiros. Cuidar da agenda pessoal do diretor geral e assessorar direção executiva. Domínio em ferramentas, como Word, Excel, Power Point e Internet (e-mail, videoconferência e grupos de trabalho). Ter iniciativa para resolver problemas do dia a dia, ter condições, inclusive, por delegação, tomar decisões, discricção e responsabilidade no tratamento das informações. Dominar os tipos de comunicação escrita e verbal com</p>

	redação própria, especialmente em português. Saber conduzir seu trabalho de forma criativa, responsável e flexível. Possuir registro no SRTE.
5. São Paulo- SP	Atender o diretor com trabalhos pessoais e profissionais da empresa. Executar tarefas de apoio aos departamentos, envolvendo atendimento e filtragem de ligações telefônicas, organização de agenda, digitação, redação de correspondência, preparação de relatórios etc. Conhecimentos no pacote Office e Outlook. Possuir registro na SRTE.
6. Fortaleza - CE	Organizar a agenda do presidente (reuniões, viagens etc). Atualizar diariamente os sites credenciados (Mercado Livre/Caminhão Bom/Caminhões e Carretas). Atualizar semanalmente os classificados do Diário do Nordeste (Quintas) e no O POVO (sextas). Contratar bimestralmente panfletos junto a agência de propaganda. Encaminhar mensalmente relatório de marketing até o segundo dia útil do mês seguinte ao que se refere (posição de cadastro de clientes/SMS/Fluxo de loja/ligações). Efetuar as compras de passagens aéreas através da agência. Receber e direcionar propostas de compra via sites credenciados. Enviar semanalmente SMS corporativo para clientes de notícias sobre nossos veículos e promoções. Cadastrar os números de clientes no programa ZENVIA. Dar entrada no sistema dos veículos comprados pelo presidente conforme procedimento interno. Efetuar as vendas do presidente no sistema conforme procedimentos internos. Noções de programa gráfico e sistemas integrados. Conhecer ferramentas de comunicações. Possuir registro na SRTE
7. Curitiba - PR	Atuar cuidando de viagens, agenda dos advogados, atendimento aos cliente e demais atividades.
8. Florianópolis - SC	Atender ao cliente por telefone ou e-mail; Recepcionar clientes, visitantes e fornecedores, agendar visita. Manter a recepção dentro dos padrões estabelecidos de limpeza e asseio. Promover a pesquisa de satisfação com os clientes.
9. Belo Horizonte - MG	Atuar com atendimento ao presidente e diretoria, atendimento aos sócios e parceiros do exterior. Responsável por organizar as agendas e compromissos do presidente e diretoria. Prestar suporte as demandas nas rotinas dos executivos (documentação, reembolsos, reservas de hotel etc.). Desejável conhecimento em sistema SAP. Conhecimentos em Windows, Excel e Power Point avançado. Desejável conhecimento em alemão. Possuir registro na SRTE.
10. Salvador - BA	Atuar com atendimento telefônico. Recepcionar clientes, elaborar planilhas / cálculos de horas, notas fiscais e

	arquivo de documentos. Alimentar planilhas, agendar reuniões, marcar e cancelar compromissos. Controlar documentos e correspondências do setor. Organizar eventos e viagens, dentre demais atividades pertinentes ao cargo.
11. Sete Lagoas - MG	<p>Prestar o atendimento aos executivos a nível de diretoria e gerência, comprar passagens e reservar hotéis. Realizar agendamento de reuniões e apoiar nos processos de visto e expatriação de estrangeiros. Acompanhar as equipes de apoio: copa, limpeza, portaria em suas atividades e na organização de reuniões, seminários e outros eventos que aconteçam na empresa.</p> <p>Desejável registro na SRTE. Desejáveis conhecimentos dos processos de visto e expatriação de estrangeiros. Proficiência na língua inglesa, para apoio aos estrangeiros da empresa e visitantes estrangeiros</p>
12. Caxias do Sul - RS	<p>Irá assessorar o principal executivo da unidade, prestar serviço em idioma estrangeiro, preparar e secretariar reuniões da diretoria.</p> <p>Desejável experiência no pacote Office</p>
13. Blumenau - SC	<p>Atender um Sócio / Diretor.  Recepcionar visitantes, inclusive estrangeiros;  Participar de reuniões, calls e compromissos;  Agendar reuniões;  Reservar salas e solicitar coffee breack(sic);  Elaborar apresentações e propostas/relatórios para clientes</p>
14. São Paulo- SP	<p>Responsável por gerenciar a agenda do Vice Presidente da organização;  Dar suporte administrativo nas rotinas diárias (trâmites de documentação, controle de reembolso e auxílio na veiculação de videoconferências);  Elaborar material e redigir documentos em inglês;  Realizar atendimento de ligações internacionais;  Cuidar de toda recepção a visitantes estrangeiros.</p> <p>Facilidade de comunicação e agilidade na execução de suas atividades. Flexibilidade, organização, discrição e dinamismo completam o perfil. Imprescindível inglês fluente</p>
15. São Paulo- SP	<p>Fornecer uma ampla variedade de apoio secretarial e administrativo ao Vice Presidente e seu time: Fornecer apoio administrativo e áreas tais como digitação, relatórios de despesas, criação de apresentações, redação de correspondências confidenciais, compra de matérias de escritório.</p> <p>Marcar e coordenar reuniões, eventos internos e externos, marcação de compromissos e viagens.</p> <p>Preparar e editar relatórios e apresentações. Preparar comunicados às respectivas equipes regionais</p>

	<p>Organizar arquivos, realiza a entrada e informações e manutenção de registros precisos.</p> <p>Organização de viagens, relatórios de despesas e faturas. Realizar manutenção de registros financeiros e de despesas.</p> <p>Coletar e gerir informações necessárias para gerência. Prover apoio necessário para equipe.</p> <p>Recepcionar vendedores e visitantes.</p> <p>Possuir bom relacionamento interpessoal, saber trabalhar em equipe, ser esforçado e comunicativo;</p> <p>Demonstrar disciplina, organização, atitude positiva; deve trabalhar bem em um ambiente dinâmico.</p>
16. Belo Horizonte - MG	<p>Controle da agenda e dos compromissos dos diretores; gestão de viagens; despacho e conferência de documentos; gestão de arquivos; atendimento telefônico nacional e internacional; auxílio departamental; atendimento e apoio à clientes internos e externos; acompanhamento e preparação de reuniões; realização de atas formais.</p> <p>Horário: De 08:00 às 18:00 horas, de segunda à sexta.</p> <p>Domínio da língua inglesa (fala, escrita e leitura);</p> <p>Domínio em informática (Excel, Power Point, Internet, Outlook);</p> <p>Conhecimento de língua espanhola será um diferencial.</p>
17. Florianópolis - SC	<p>Atender o diretor geral em toda sua rotina de trabalho, viabilizando a comunicação deste com todo o grupo.</p> <p>Recepcionar todo aquele que venha tratar com o diretor geral, atender e encaminhar ligações telefônicas relacionadas ao diretor geral.</p> <p>Emitir, receber, classificar e organizar toda correspondência. Preparar e redigir relatórios quando solicitado.</p> <p>Organizar e manter arquivos atualizados.</p> <p>Intermediar a comunicação entre a diretoria e os departamentos, agendar e organizar todas as viagens, com reserva de passagens aéreas e hotéis.</p> <p>Redigir cartas, atas de reuniões e comunicados internos.</p> <p>Organizar e participar de reuniões, eventos e feiras.</p> <p>Imprescindível: inglês avançado e espanhol intermediário</p>
18. Nova Serrana - MG	<p>Conhecimento prático em: informática (Excel intermediário), e comunicação escrita e oral, especialmente em português. Atividades a serem realizadas: Assessorar a Diretoria na coordenação de ações, gerenciando informações, auxiliando a execução de tarefas administrativas e de reuniões, marcando e cancelando compromissos, coordenando e controlando equipes auxiliares e/ou complementares. Realizar atividades de: controle de documentos e comunicações em distintos meios como; verbal e escrita, através de: e-mail,</p>

	<p>videoconferência, ofícios, memorandos, relatórios, baseados no sistema de gerência e administração interna. Recepcionar e atender clientes externos e internos, organizar eventos e viagens. Controlar a agenda pessoal do Diretor e assessorar a execução. Realizar viagens conforme eventos que sejam necessária assessoria.</p>
19. São Paulo- SP	<p>Organização e controle de agenda do executivo          Logística de eventos (reserva de salas, passagens, hotéis, automóveis, inscrições em congressos, cursos, seminários)          Preparação de documentos e elaboração de apresentações em português e inglês          Administração de pautas e realização de atas          Organização de arquivos (físico e digital)</p>
20. Rio de Janeiro - RJ	<p>Assessorar a diretoria executiva no desempenho de suas funções, gerenciando informações, auxiliando na execução de tarefas. Algumas atividades: responsável por toda rotina administrativa, agendando e acompanhando reuniões, elaborando atas, <i>follow-up</i> das atividades da diretoria, utilizando as ferramentas e os sistemas corporativos. Colaborar na elaboração do orçamento da diretoria e acompanhar sua execução. Organizar e administrar a agenda dos diretores. Elaborar as correspondências da Diretoria. Supervisionar e participar dos projetos em desenvolvimento em sua área de atuação. Controlar, arquivar, digitar e manter atualizados os documentos técnicos-administrativos. relativos à Diretoria Executiva. Atender clientes e visitantes internos/externos, nacionais e internacionais. Operacionalizar viagens nacionais e internacionais da Diretoria (passagens, hospedagem, roteiros, transporte, prestação de contas). Agendar e convocar reuniões.</p>



<b>Localidade</b>	<b>Descrição das funções da ocupação e exigências</b>
21. São Paulo - SP	<p>Executar tarefas de apoio aos departamentos, envolvendo atendimento e filtragem de ligações telefônicas, organização de agenda, digitação, redação de correspondência, preparação de relatórios etc.</p> <p>Experiência na área.</p> <p>Desejável Ensino Superior em secretariado.</p> <p>Conhecimento em língua inglesa escrita e oral. Possuir registro na SRTE</p>
22. São Paulo- SP	<p>Atuar com gestão de informação interna e externa, de correspondência, documental e de arquivo. Atuar na preparação de contratos de trabalho, atendimento telefônico português e atendimento presencial excepcional. Atuar na gestão e planejamento de agenda e preparação de reuniões. Atuar na organização de eventos empresariais e oficiais, organização de viagens e acolhimento a visitantes e organização de visitas à empresa. Realizar ligação a outras áreas da empresa. Desenvolver quaisquer outras atividades que lhe sejam atribuídas por decisão da chefia.</p> <p>Língua portuguesa materna. Utilização avançada de Microsoft Office e internet. Ter flexibilidade horária, protocolo e etiqueta empresarial. Ter boa gestão de prioridades e tarefas múltiplas. Ter capacidade de liderança, comunicação e inter-relacionamento. Ter capacidade de gestão de tempo e trabalho sob pressão. Ter proatividade, dinamismo, iniciativa e espírito empreendedor. Possuir registro na SRTE.</p>
23. Não informado	<p>Auxiliar o diretor administrativo da empresa com a agenda profissional, marcar reuniões, realizar atendimento telefônico, organização de documentos, entre outras atividades.</p>
24. São Paulo- SP	<p>Assessor o diretor (sic) geral no desempenho de suas funções, gerenciar informações, auxiliar na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões. Marcar e cancelar compromissos, coordenar e controlar equipes auxiliares ou complementares, e atividades. Controlar documentos e comunicações em distintas mídias. Atender clientes externos e internos, organizar eventos e viagens e prestar serviços em idiomas estrangeiros. Cuidar da agenda pessoal do diretor geral e assessorar direção executiva. Domínio em ferramentas, como Word, Excel, Power Point e Internet (e-mail, videoconferência e grupos de trabalho). Ter iniciativa para resolver problemas do dia a dia, ter condições, inclusive, por delegação, tomar decisões, discricionariedade e responsabilidade no tratamento das informações. Dominar os tipos de comunicação escrita e verbal com</p>

	redação própria, especialmente em português. Saber conduzir seu trabalho de forma criativa, responsável e flexível. Possuir registro no SRTE.
25. São Paulo- SP	Atender o diretor com trabalhos pessoais e profissionais da empresa. Executar tarefas de apoio aos departamentos, envolvendo atendimento e filtragem de ligações telefônicas, organização de agenda, digitação, redação de correspondência, preparação de relatórios etc. Conhecimentos no pacote Office e Outlook. Possuir registro na SRTE.
26. Fortaleza - CE	Organizar a agenda do presidente (reuniões, viagens etc). Atualizar diariamente os sites credenciados (Mercado Livre/Caminhão Bom/Caminhões e Carretas). Atualizar semanalmente os classificados do Diário do Nordeste (Quintas) e no O POVO (sextas). Contratar bimestralmente panfletos junto a agência de propaganda. Encaminhar mensalmente relatório de marketing até o segundo dia útil do mês seguinte ao que se refere (posição de cadastro de clientes/SMS/Fluxo de loja/ligações). Efetuar as compras de passagens aéreas através da agência. Receber e direcionar propostas de compra via sites credenciados. Enviar semanalmente SMS corporativo para clientes de notícias sobre nossos veículos e promoções. Cadastrar os números de clientes no programa ZENVIA. Dar entrada no sistema dos veículos comprados pelo presidente conforme procedimento interno. Efetuar as vendas do presidente no sistema conforme procedimentos internos. Noções de programa gráfico e sistemas integrados. Conhecer ferramentas de comunicações. Possuir registro na SRTE
27. Curitiba - PR	Atuar cuidando de viagens, agenda dos advogados, atendimento aos cliente e demais atividades.
28. Florianópolis - SC	Atender ao cliente por telefone ou e-mail; Recepcionar clientes, visitantes e fornecedores, agendar visita. Manter a recepção dentro dos padrões estabelecidos de limpeza e asseio. Promover a pesquisa de satisfação com os clientes.
29. Belo Horizonte - MG	Atuar com atendimento ao presidente e diretoria, atendimento aos sócios e parceiros do exterior. Responsável por organizar as agendas e compromissos do presidente e diretoria. Prestar suporte as demandas nas rotinas dos executivos (documentação, reembolsos, reservas de hotel etc.). Desejável conhecimento em sistema SAP. Conhecimentos em Windows, Excel e Power Point avançado.

	Desejável conhecimento em alemão. Possuir registro na SRTE.
30. Salvador - BA	Atuar com atendimento telefônico. Recepcionar clientes, elaborar planilhas / cálculos de horas, notas fiscais e arquivo de documentos. Alimentar planilhas, agendar reuniões, marcar e cancelar compromissos. Controlar documentos e correspondências do setor. Organizar eventos e viagens, dentre demais atividades pertinentes ao cargo.
31. Sete Lagoas - MG	Prestar o atendimento aos executivos a nível de diretoria e gerência, comprar passagens e reservar hotéis. Realizar agendamento de reuniões e apoiar nos processos de visto e expatriação de estrangeiros. Acompanhar as equipes de apoio: copa, limpeza, portaria em suas atividades e na organização de reuniões, seminários e outros eventos que aconteçam na empresa. Desejável registro na SRTE. Desejáveis conhecimentos dos processos de visto e expatriação de estrangeiros. Proficiência na língua inglesa, para apoio aos estrangeiros da empresa e visitantes estrangeiros
32. Caxias do Sul - RS	Irá assessorar o principal executivo da unidade, prestar serviço em idioma estrangeiro, preparar e secretariar reuniões da diretoria. Desejável experiência no pacote Office
33. Blumenau - SC	Atender um Sócio / Diretor. Recepcionar visitantes, inclusive estrangeiros; Participar de reuniões, calls e compromissos; Agendar reuniões; Reservar salas e solicitar coffee break(sic); Elaborar apresentações e propostas/relatórios para clientes
34. São Paulo- SP	Responsável por gerenciar a agenda do Vice Presidente da organização; Dar suporte administrativo nas rotinas diárias (trâmites de documentação, controle de reembolso e auxílio na veiculação de videoconferências); Elaborar material e redigir documentos em inglês; Realizar atendimento de ligações internacionais; Cuidar de toda recepção a visitantes estrangeiros. Facilidade de comunicação e agilidade na execução de suas atividades. Flexibilidade, organização, discrição e

	dinamismo completam o perfil. Imprescindível inglês fluente
35. São Paulo- SP	<p>Fornecer uma ampla variedade de apoio secretarial e administrativo ao Vice Presidente e seu time: Fornecer apoio administrativo e áreas tais como digitação, relatórios de despesas, criação de apresentações, redação de correspondências confidenciais, compra de matérias de escritório.</p> <p>Marcar e coordenar reuniões, eventos internos e externos, marcação de compromissos e viagens.</p> <p>Preparar e editar relatórios e apresentações. Preparar comunicados às respectivas equipes regionais</p> <p>Organizar arquivos, realiza a entrada e informações e manutenção de registros precisos.</p> <p>Organização de viagens, relatórios de despesas e faturas. Realizar manutenção de registros financeiros e de despesas.</p> <p>Coletar e gerir informações necessárias para gerência. Prover apoio necessário para equipe.</p> <p>Recepcionar vendedores e visitantes.</p> <p>Possuir bom relacionamento interpessoal, saber trabalhar em equipe, ser esforçado e comunicativo;</p> <p>Demonstrar disciplina, organização, atitude positiva; deve trabalhar bem em um ambiente dinâmico.</p>
36. Belo Horizonte - MG	<p>Controle da agenda e dos compromissos dos diretores; gestão de viagens; despacho e conferência de documentos; gestão de arquivos; atendimento telefônico nacional e internacional; auxílio departamental; atendimento e apoio à clientes internos e externos; acompanhamento e preparação de reuniões; realização de atas formais.</p> <p>Horário: De 08:00 às 18:00 horas, de segunda à sexta.</p> <p>Domínio da língua inglesa (fala, escrita e leitura);</p> <p>Domínio em informática (Excel, Power Point, Internet, Outlook);</p> <p>Conhecimento de língua espanhola será um diferencial.</p>
37. Florianopolis - SC	<p>Atender o diretor geral em toda sua rotina de trabalho, viabilizando a comunicação deste com todo o grupo.</p> <p>Recepcionar todo aquele que venha tratar com o diretor geral, atender e encaminhar ligações telefônicas relacionadas ao diretor geral.</p> <p>Emitir, receber, classificar e organizar toda correspondência. Preparar e redigir relatórios quando solicitado.</p> <p>Organizar e manter arquivos atualizados.</p> <p>Intermediar a comunicação entre a diretoria e os departamentos, agendar e organizar todas as viagens, com</p>

	<p>reserva de passagens aéreas e hotéis.  Redigir cartas, atas de reuniões e comunicados internos.  Organizar e participar de reuniões, eventos e feiras.  Imprescindível: inglês avançado e espanhol intermediário</p>
38. Nova Serrana - MG	<p>Conhecimento prático em: informática (Excel intermediário), e comunicação escrita e oral, especialmente em português. Atividades a serem realizadas: Assessorar a Diretoria na coordenação de ações, gerenciando informações, auxiliando a execução de tarefas administrativas e de reuniões, marcando e cancelando compromissos, coordenando e controlando equipes auxiliares e/ou complementares. Realizar atividades de: controle de documentos e comunicações em distintos meios como; verbal e escrita, através de: e-mail, videoconferência, ofícios, memorandos, relatórios, baseados no sistema de gerência e administração interna. Recepcionar e atender clientes externos e internos, organizar eventos e viagens. Controlar a agenda pessoal do Diretor e assessorar a execução. Realizar viagens conforme eventos que sejam necessária assessoria.</p>
39. São Paulo- SP	<p>Organização e controle de agenda do executivo  Logística de eventos (reserva de salas, passagens, hotéis, automóveis, inscrições em congressos, cursos, seminários)  Preparação de documentos e elaboração de apresentações em português e inglês  Administração de pautas e realização de atas  Organização de arquivos (físico e digital)</p>
40. Rio de Janeiro - RJ	<p>Assessorar a diretoria executiva no desempenho de suas funções, gerenciando informações, auxiliando na execução de tarefas. Algumas atividades: responsável por toda rotina administrativa, agendando e acompanhando reuniões, elaborando atas, <i>follow-up</i> das atividades da diretoria, utilizando as ferramentas e os sistemas corporativos. Colaborar na elaboração do orçamento da diretoria e acompanhar sua execução. Organizar e administrar a agenda dos diretores. Elaborar as correspondências da Diretoria. Supervisionar e participar dos projetos em desenvolvimento em sua área de atuação. Controlar, arquivar, digitar e manter atualizados os documentos técnicos-administrativos. relativos à Diretoria Executiva. Atender clientes e visitantes internos/externos, nacionais e internacionais. Operacionalizar viagens nacionais e internacionais da Diretoria (passagens, hospedagem, roteiros, transporte, prestação de contas). Agendar e convocar reuniões.</p>

**Fonte:** elaborado pelo autor.

## ANEXOS

### A)

Lei 7.377 com alteração da Lei 9.261

Art. 1º A Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, passa a vigorar com a seguinte redação para os incisos I e II do art. 2º, para o art. 3º, para o inciso VI do art. 4º e para o parágrafo único do art. 6º.

Art. 2º Para os efeitos desta lei é considerado:

#### I - Secretário Executivo:

- a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei;
- b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta Lei;

#### II - Técnico em Secretariado:

- a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado, em nível de 2º grau;
- b) o portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 5º desta Lei.

Art. 3º É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria, na data da vigência desta Lei.

Art. 4º São atribuições do Secretário Executivo:

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

Art. 5º - São atribuições do Técnico em Secretariado:

- I - organização e manutenção dos arquivos de secretaria;
- II - classificação, registro e distribuição da correspondência;
- III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;

IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art. 6º

Parágrafo único. No caso dos profissionais incluídos no art. 3º, a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos arts. 4º e 5º."

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Revogam-se as disposições em contrário."

**B)**

Código da Classificação Brasileira de Ocupações sobre o Secretariado Executivo:

Os Códigos dos Profissionais de Secretariado estão, na nova CBO, assim definidos:  
2523: Secretárias (os) executivas (os) e afins:

**Títulos**

2523-05-Secretária (o) executiva (o):  
Assessor de diretoria, Assessor de presidência, Assistente de diretoria, Assistente de presidência, Auxiliar administrativo de diretoria, Auxiliar administrativo de presidência, Secretário de diretoria, Secretário de gabinete, Secretário de presidência, Secretário pleno, Secretário sênior, Tecnólogo em secretariado.

2523-10 - Secretário bilíngue:  
Assessor bilíngue, Assistente bilíngue, Auxiliar administrativo bilíngue, Secretário bilíngue de diretoria, Secretário bilíngue de gabinete, Secretário bilíngue de presidência, Secretário pleno bilíngue, **Secretário sênior bilíngue.**

2523-15-Secretária trlíngue:  
Assessor trlíngue, Assistente trlíngue, Auxiliar administrativo trlíngue, Secretário pleno trlíngue, Secretário sênior trlíngue, Secretário trlíngue de diretoria, Secretário trlíngue de gabinete, Secretário trlíngue de presidência.