

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

BETÂNIA APARECIDA DE ALMEIDA MARREIRO

**CONCEPÇÕES EM TORNO DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO:
UMA ANÁLISE DISCURSIVA CRÍTICA**

VIÇOSA – MINAS GERAIS

2014

BETÂNIA APARECIDA DE ALMEIDA MARREIRO

**CONCEPÇÕES EM TORNO DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO:
UMA ANÁLISE DISCURSIVA CRÍTICA**

Monografia apresentada ao Departamento de Letras da Universidade Federal de Viçosa como requisito da disciplina SEC 499 – Monografia, do curso de Secretariado Executivo Trílingue.

Orientadora: Prof^ª. Ana Carolina Gonçalves Reis

Co-orientador: Renan Araújo Gomes

VIÇOSA – MINAS GERAIS

2014

A monografia intitulada

**CONCEPÇÕES EM TORNO DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO:
UMA ANÁLISE DISCURSIVA CRÍTICA**

Elaborada por

BETÂNIA APARECIDA DE ALMEIDA MARREIRO

Como exigência da disciplina SEC 499 - Monografia do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa foi aprovada por todos os membros da banca examinadora.

Viçosa, novembro de 2014.

Prof^ª. Ana Carolina Gonçalves Reis
(Orientadora)
Departamento de Letras - UFV

Renan Araújo Gomes
(Co-orientador)
Universidade Federal de Viçosa

Prof^ª. Dra. Cristiane Cataldi dos Santos Paes
(Examinadora)
Departamento de Letras - UFV

Prof^ª. Lara Lúcia da Silva
(Examinadora)
Departamento de Letras - UFV

AGRADECIMENTOS

A Deus pela presença constante em minha vida, pelas graças e bênçãos alcançadas, por sempre iluminar e proteger meus caminhos.

Aos meus pais por todo o apoio, incentivo e amor incondicional e principalmente por permitirem o meu sonho de estudar na UFV realidade.

A Viçosa por ter-me acolhido tão bem e por tornar a experiência de viver nessa cidade tão enriquecedora e inesquecível.

À UFV por ter sido um lar pra mim em todos esses anos, pelos aprendizados e pelo crescimento proporcionado.

Aos meus amados amigos de Viçosa pela convivência e amizade, por terem sido minha família viçosense, e aos de minha cidade natal por terem participado dessa etapa comigo, mesmo com a distância.

Aos meus amigos de BH por acompanharem o desenvolvimento desta pesquisa e também por ouvirem com muita paciência todas as minhas crises e dificuldades relacionadas à monografia.

Às minhas amigas Paula, por me receber em sua casa todas as vezes em que eu precisei estar em Viçosa para as reuniões com a orientadora, e Jacinta, por ir à BBT, pegar os livros que eu precisa estudar para realizar este trabalho, tirar cópia de todos e os enviá-los pra mim.

Aos meus queridos orientadores, Carol e Renan, pela disponibilidade em me ajudar e orientar neste trabalho. Sem vocês minha monografia não teria saído.

Às professoras Lara e Cristiane por aceitaram fazer parte da banca examinadora e por contribuírem com o meu trabalho.

A todos que me ajudaram em mais esta conquista, principalmente, àqueles que se disponibilizaram a responder os questionamentos propostos nesta pesquisa, muito obrigada!

“As palavras só têm sentido se nos ajudam a ver o mundo melhor.

Aprendemos palavras para melhorar os olhos.”

(Rubem Alves)

RESUMO

Este trabalho é fruto de uma pesquisa qualitativa, a qual visa analisar criticamente determinados discursos acerca da profissão de Secretariado Executivo. Para alcançar nossos objetivos, fizemos uma breve explanação sobre a referida profissão, a teoria de Análise de Discurso Crítica e o conceito de Identidade, buscando definir as atividades desempenhadas por um secretário executivo e identificar “O que é o Secretariado Executivo” na concepção dos sujeitos participantes do estudo. Foi, assim, aplicado um breve questionário *online* para um grupo de quarenta pessoas, as quais possuem diploma de curso superior ou estão cursando uma graduação e que não trabalham na área secretarial. As seguintes perguntas lhes foram colocadas: “O que é Secretariado Executivo?” e “Quais as atividades desempenhadas por um secretário executivo?”. Como teoria norteadora e método de análise, valemo-nos dos estudos de Resende e Ramalho (2006) sobre a Análise de Discurso Crítica. Na análise dos dados, nós trabalhamos com o Significado Identificacional proposto por Fairclough (2003), categoria esta que possibilita verificar como identidades são construídas por atores sociais em seus discursos. Nossas análises das respostas obtidas – das vinte e cinco pessoas que participaram – nos permitiram concluir que o Secretariado Executivo foi representado como um profissional essencial para a organização e como uma profissão relacionada à assessoria executiva, mas que, de acordo com os sujeitos da pesquisa, teria como tarefas principais a ela inerentes a organização da agenda e a gestão das atividades de seu superior, o que não coaduna com atribuições do profissional dispostas na lei de regulamentação do Secretariado Executivo.

Palavras-chave: Análise de Discurso Crítica. Identidade. Secretariado Executivo.

ABSTRACT

This work is the result of a qualitative research, which aims to critically analyze different types of discourse (our object of research) about the profession of Executive Secretariat. In order to achieve the research's main goal, we briefly explained this profession, the theory of Critical Discourse Analysis and the concept of Identity, seeking to define the activities performed by an Executive Secretary and to identify what is Executive Secretariat, according to the survey participants. To do it so, an online questionnaire was applied to a group of 40 people who have a bachelor's degree and/or are still in college and who do not work in the secretarial field, with the following questions: "What is Executive Secretariat?" and "What are the activities performed by an Executive Secretary?". As a guiding theory and method of analysis, we use the studies of Resende and Ramalho (2006) on Critical Discourse Analysis. In data analysis, we worked with the Meaning Identificational proposed by Fairclough (2003). It permits checking how identities are constructed by social actors in their discourses. Our analysis of the discourses - of the twenty-five survey participants - enabled us to conclude that the Executive Secretariat has been identified as an essential profession to the organization, a profession also related to an executive advisory, but according to the them, its main tasks are the organization of the executive's diary and the management of the executive's activities, which is not consistent with the duties placed on executive secretariat's law.

Keywords: Critical Analyzing Discourse. Identity. Executive Secretariat.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 Questionário aplicado	32
Figura 02 Modalidades encontradas nos discursos	42

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 Recorrência de atividades	35
Quadro 02 Recorrência de palavras	39

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 JUSTIFICATIVA	12
3 OBJETIVOS	14
3.1 Objetivo Geral	14
3.2 Objetivos Específicos	14
4 REFERENCIAL TEÓRICO	15
4.1 Origem do Secretariado	15
4.2 Definições de Secretário e Secretário Executivo	18
4.3 Análise de Discurso Crítica	21
4.3.1 Análise de Discurso Crítica e Linguagem Sistêmica Funcional	22
4.3.2 Significado Acional	23
4.3.3 Significado Representacional	24
4.3.4 Significado Identificacional	25
4.4 Identidade	26
4.4.1 A crise das identidades	28
5 METODOLOGIA	29
5.1 Caracterização da Pesquisa	29
5.2 Sujeitos da Pesquisa	30
5.3 Coleta e Análise de Dados	30
5.4 Questionário	31
6 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO	33
6.1 Avaliação	34
6.2 Modalidade	40
6.3 Metáfora	42
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXO A – Respostas da pergunta 1	51
ANEXO B – Respostas da pergunta 2	53
ANEXO C – Leis de Regulamentação da profissão de Secretário.....	56

1 INTRODUÇÃO

O tema da presente monografia surgiu a partir de vários questionamentos que algumas pessoas fazem aos estudantes do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa, desde o momento em que optam por essa graduação. Durante o caminho percorrido, nós temos que responder inúmeras vezes às seguintes perguntas: “Mas, Secretariado Executivo é um curso?”; “O que é Secretariado Executivo?”; “Você vai trabalhar com o quê?”; “O que você faz no estágio?” e “O que você estuda nesse curso?”.

A partir disso, percebemos que os questionamentos poderiam evidenciar perguntas inerentes a uma crise identitária, nos termos de Hall (2001), em problematizar a (in)compreensão de si enquanto sujeito socialmente situado, neste caso, uma crise contextualizada, nos ambientes acadêmico e profissional, de formação e exercício secretarial.

Uma vez que o processo de construção identitária ocorre também por meio e no uso dos sistemas simbólicos de significação, entre eles a linguagem verbal (HALL, 2001 e WOODWARD, 2001), no intuito de investigar cientificamente a concepção das pessoas sobre o Secretariado Executivo, percebemos que este poderia ser tema de uma pesquisa exploratória, a fim de analisar criticamente os (inter)discursos acerca da profissão.

Para tanto, foi utilizado um arcabouço teórico que incluiu os conceitos de Análise de Discurso Crítica e Identidade, além de uma breve explanação sobre a profissão de Secretariado Executivo, abarcando a origem dessa ocupação e as leis que a regulamentam.

Consoante pressupostos da Análise de Discurso Crítica (doravante ADC), a linguagem faz parte da vida social, dialeticamente conectada a outros elementos sociais. De acordo com Resende e Ramalho (2006), por meio desse método de análise, é possível mapear as relações entre os recursos linguísticos utilizados pelos atores sociais e os aspectos da rede de práticas em que a interação discursiva se insere. Para a ADC, o discurso é, pois, uma forma de representação, sendo o foco dessa teoria investigar como os sistemas linguísticos funcionam na construção de relações sociais, assim como as identidades constituídas nessas relações.

Tomando a ADC, assim, como nosso aporte teórico-metodológico, buscamos neste trabalho estudar os resultados obtidos por meio da aplicação de um questionário online, que indagava aos participantes da pesquisa sobre o que é o Secretariado Executivo e quais as atividades desenvolvidas por um secretário executivo, na concepção deles, como veremos mais detalhadamente nos capítulos que se seguem, quais sejam: 1 Introdução, 2 Justificativa, 3 Objetivos, 4 Referencial Teórico, 5 Metodologia, 6 Análise de dados e discussão e 7 Considerações finais.

Em síntese, a finalidade desta monografia é verificar como os atores sociais (os participantes do estudo) significam o Secretariado Executivo através de seus discursos.

2 JUSTIFICATIVA

A justificativa para a realização desta pesquisa pode ser explicada por meio de dois eixos: (i) político-social e (ii) teórico-metodológico.

Política e socialmente, o presente estudo justifica-se pela necessidade de se problematizar a dicotomia entre a relevância da profissão de Secretariado Executivo no mercado de trabalho e o desconhecimento (ou o pouco conhecimento) de algumas pessoas em torno da mesma.

Embora o secretário executivo seja um profissional com uma atuação expressiva junto a empresas e a executivos, ainda são percebidas distorções em torno das competências desse profissional. Como exemplo, cita-se o fato de que muitos profissionais da área têm suas funções comparadas erroneamente às de uma governança familiar, como pontuam Sabino e Rocha (2004). É comum para nós, estudantes de Secretariado Executivo, escutarmos colocações do tipo “Mas precisa fazer um curso superior para ser secretário?” e “Você estuda só para atender telefone e servir cafezinho?” Nesse viés, buscando compreender o significado socialmente construído em torno dessa profissão, foi que buscamos desenvolver esta monografia, no intento de contribuir com uma reflexão em torno das práticas sociodiscursivas concernentes à significação do Secretariado Executivo.

Além do mais, este estudo é importante por intentar trazer uma reflexão na perspectiva de pessoas que não atuam na área secretarial, uma vez que, para Fairclough (2003), os discursos estão associados às distintas relações que as pessoas têm com o meio social, as quais dependem de suas posições no mundo, suas identidades sociais e pessoais, bem como de suas relações sociais. Como os discursos compõem parte dos recursos que as pessoas

estabelecem ao se relacionarem, eles não só representam o mundo como ele é (ou como é visto), mas também mundos possíveis, que são (ou podem ser) diferentes do mundo real.

Teórico e metodologicamente, esta pesquisa se justifica pelo exercício dos saberes e ferramentas da ADC no entendimento sobre as identidades sociais e profissionais, demonstrando a abrangência de aplicação dos Estudos Discursivos Críticos (FAIRCLOUGH, 2003 e RESENDE e RAMALHO, 2006) para a compreensão das práticas sociais e culturais, das relações sociais, inclusive no que se refere ao entendimento de si enquanto sujeito social e historicamente situado.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho é analisar discursiva e criticamente a construção do Secretariado Executivo nas vozes de um determinado grupo de pessoas, as quais possuem diploma de curso superior ou estão fazendo uma graduação e não trabalham na área secretarial, a fim de verificar como os atores sociais significam essa profissão.

3.2 Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral, traçamos os seguintes objetivos específicos:

- a. Fazer uma breve explanação sobre a profissão de Secretariado Executivo, a teoria/o método da Análise de Discurso Crítica e sobre o conceito de Identidade.
- b. Verificar o que os sujeitos participantes da pesquisa entendem por Secretariado Executivo.
- c. Identificar, a partir das respostas dos sujeitos participantes da pesquisa, a visão social e cultural que se tem acerca das atividades desempenhadas por um secretário executivo.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Origem do Secretariado

A história do Secretariado iniciou-se na época em que Alexandre Magno reinava o Império Macedônico (365 a.C – 323 a.C). Segundo Sabino e Rocha (2004), o imperador rodeava-se de escribas, pessoas do sexo masculino que dominavam a escrita, para compor seus exércitos bem como para registrar seus grandes feitos.

Devido à habilidade da escrita e aos outros conhecimentos que possuíam (como em matemática, contabilidade, processos administrativos, etc.), os escribas acabaram ingressando em diversos tipos de organizações da sociedade daquela época. Como pontuam os estudiosos:

Os escribas foram trabalhadores valiosos e requisitados às primeiras ações de organização burocrática na história social. A valorização de habilidades diversas, o domínio do idioma, da literatura e da história do seu país foram características exigidas a esses assessores de Reis, Imperadores, Filósofos e líderes. Tais características incorporariam, mais tarde, o perfil do profissional de Secretariado. (SABINO e ROCHA, 2004, p. 4)

Pode-se afirmar, então, que os escribas foram os primeiros secretários da história, pois, entre suas atribuições, constata-se responsabilidades relativas à assessoria direta ao seu superior, principalmente na escrita, que ainda encontram correspondência nas atuais práticas profissionais secretariais.

Diversos líderes ao longo da história valeram-se de um profissional de assessoria, ou seja, de um secretário, como afirmam Sabino e Rocha (2004). Há registros, inclusive, de uma atuação do profissional secretário na época de Napoleão Bonaparte, em 1816, quando este contratou François Champollion, considerado um gênio linguístico e decifrador de hieróglifos, para registrar suas conquistas. Cabe destacar, aliás, que tal contratação deu-se, de acordo com aqueles autores, em função da tentativa de inserção da mulher na profissão – até então exercida exclusivamente pelos homens –, sem êxito, contudo, dado o ciúme da esposa de Napoleão.

De acordo com Reis (2012), a mulher só começou a atuar de fato na profissão durante a Primeira Guerra Mundial, quando os homens deixaram seus postos de trabalho para lutar nos campos de batalha. Com isso, as mulheres tiveram que exercer as tarefas nas empresas até então desempenhadas por eles. Primeiramente, elas atuavam na tecelagem, mas aos poucos foram conquistando espaço nos escritórios (principalmente no cargo de secretárias), e ingressando nesse mercado de trabalho, o qual antes era tipicamente masculino.

Ainda segundo Reis (2012), as mulheres se destacaram no ofício de secretariar, dada a habilidade de organização trazida do lar. Esse fato, somado à baixa remuneração feminina nas empresas da época, fez as contratações de mulheres para o Secretariado aumentarem no pós-Guerra. Conforme Sabino e Rocha (2004), havia milhões de secretárias contratadas no começo da década de 1930, o que passou a caracterizar o Secretariado, desse modo, como um trabalho quase que exclusivamente feminino.

O centenário de nascimento de Lilian Sholes, filha de Christopher Sholes, inventor da máquina de escrever, foi destacado pelos autores citados no parágrafo anterior (Sabino e Rocha, 2004), como outra contribuição para designar o Secretariado como uma função feminina. Os fabricantes de máquina de escrever, equipamento muito utilizado pelos secretários ao longo de anos, organizaram um concurso, na década de 1950, para comemorar os cem anos de nascimento de Lilian, considerada a primeira datilógrafa da história. Devido à participação expressiva das mulheres no mencionado concurso, o qual teve lugar no dia 30 de setembro, a data ficou reconhecida como o “Dia da Secretária”.

Como as atividades desempenhadas pelas mulheres antes delas ingressarem na área secretarial eram restritas ao lar, as secretárias dos anos 1950 se inspiraram no papel de mãe e esposa da época para realizarem as atividades, que se limitavam a datilografia, taquigrafia, arquivo de documentos e atendimento telefônico, como pontua Natalense (1998).

Reis (2012) afirma que, na década de 1960, os secretários eram vistos como o “cartão de visitas das empresas”, sendo considerados como “artigo decorativo” nos escritórios e sinônimo de *status* pelos executivos. Essa situação incentivou a contratação do Secretariado pelos atributos físicos, desvalorizando a profissão no que se referia às tarefas profissionais desempenhadas.

Nos anos 1970, os secretários começaram a lutar para mudar o conceito de que bastava apenas ser bonito para exercer a profissão. Segundo Natalense (1998), foi nessa época que as primeiras associações de classe surgiram e que os secretários passaram a ter formação superior. Dessa maneira, eles começaram a conquistar respeito dentro das organizações.

Tanto Natalense (1998) quanto Sabino e Rocha (2004) apontam a década de 1980 como um período de significativas mudanças no Secretariado. Foi nessa época que a profissão foi regulamentada – estabelecendo-se a distinção entre as categorias profissionais Secretariado e Secretariado Executivo, como veremos adiante –, o sindicato de secretários criado e a administração participativa, implementada. Por meio desta regulamentação o secretário passou a ser reconhecido como um profissional competente, capaz de atuar ativamente nos escritórios, pois a administração participativa é o que possibilitava ao chefe e ao secretário atuarem como uma equipe, conforme Sabino e Rocha (2004) afirmam. A partir de então, os secretários começaram a ser valorizados pelos conhecimentos técnicos e gerenciais.

Os anos 1990 solidificaram o profissional de Secretariado como gestor de processos, pois ele passou a ser vislumbrado como um elo entre os chefes e os seus subordinados, além de desempenharem funções técnicas e administrativas, segundo Sabino e Rocha (2004).

De acordo com Azevedo e Costa (2006), o secretário do terceiro milênio é um profissional com postura ética, empreendedora e negociadora. Ele é capaz de trabalhar em equipe e ser um agente de mudanças. É alguém que desempenha papéis polivalentes, lidera grupos e mantém uma comunicação eficaz com parceiros, bem como administra conflitos e relacionamentos entre clientes internos e externos.

Por meio desse breve levantamento histórico, podemos concluir que o (ou a) profissional da área secretarial foi ganhando espaço nas organizações sociais, ao longo dos anos, passando a assumir e a exercer diversos tipos de atividades.

Em termos de construção identitária no âmbito das relações profissionais, esse percurso histórico explicita aspectos sedimentados e contraditórios, que desvelam práticas elitistas e sexistas na constituição estereotipada da profissão do Secretariado/Secretariado

Executivo. Em primeiro lugar, destaca-se o fato de a profissão estar restrita aos altos postos hierárquicos e ser exercida por um grupo minoritário detentor de conhecimento específico acerca das linguagens. Em segundo lugar, um processo de transformação, que restringiu a profissão ao público feminino, no entanto, associado à posição doméstica e submissa da mulher. Mesmo que a profissão faça parte da ascensão da mulher no mercado de trabalho, no início do século XX, essa inserção no âmbito profissional reproduziu, em alguns aspectos, a condição marginalizada da mulher em uma sociedade heterossexista e androcêntrica. Percebe-se, então, que a constituição identitária do Secretariado/Secretário Executivo sofreu mudanças antagônicas, perpassadas por conflitos de classe social e gênero.

4.2 Definições de Secretário e Secretário Executivo

De acordo com a Fenassec (Federação Nacional das Secretárias e Secretários)¹, existem mais de 500 nomenclaturas pelas quais um profissional de Secretariado pode ser registrado em sua carteira de trabalho. A lei de regulamentação da profissão, contudo, traz apenas duas classes: a de secretário executivo e a de técnico em secretariado, as quais nós abordaremos neste capítulo.

No dia 30 de setembro de 1985 foi promulgada a Lei nº 7.377, que regulamentou o exercício da profissão de Secretariado, estabelecendo a diferença entre o secretário executivo e o técnico em secretariado e descrevendo as funções pertinentes a cada cargo, dentre outras providências.

O inciso I do Art. 2º da Lei de 1985 considerava o secretário executivo como o “profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de lei, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da lei”. (MEDEIROS e HERNANDES, 2003, p. 42) Já o inciso II do mesmo artigo postulava que o técnico em secretariado seria o profissional com certificado, em nível de 2º grau, de curso de Secretariado.

De acordo com os incisos citados, a Lei nº 7.377 considerava secretário executivo ou técnico em secretariado os profissionais com alguma formação na área secretarial, e o Art. 3º da mesma Lei assegurava aos profissionais não formados na área, portadores de qualquer

¹ Disponível em: http://www.fenassec.com.br/d_info_cargos_cbo.html. Acesso em: 18 set. 2014.

diploma de nível médio ou superior e que tinham exercido por cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados atividades secretariais, o direito de exercer a profissão.

Todavia essa Lei foi alterada pela Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996, que acrescentou uma alínea em cada um dos incisos citados anteriormente, alíneas essas que diziam que um profissional de qualquer área que comprovasse por meio de declarações dos empregadores sua atuação como secretário executivo ou secretário por 36 meses e que possuísse diploma de qualquer curso médio ou superior poderia ser considerado secretário executivo ou técnico em secretariado, respectivamente.

A Lei de 1996 também alterou o Art. 3º da Lei nº 7.377, ao excluir a necessidade de um diploma, tanto de nível superior quanto médio, para assegurar o direito ao exercício da profissão de Secretariado. Assim sendo, de acordo com a Lei nº 9.261, qualquer pessoa pode ser considerada como profissional de Secretariado Executivo ou de Secretariado se comprovar sua atuação na área por cinco anos ininterruptos ou dez intercalados. Essa atuação vai se dar através do exercício das seguintes atividades especificadas pelas Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996:

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 - VETADO;

VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;

VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;

IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;

X - conhecimentos protocolares.

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

I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;

II - classificação, registro e distribuição de 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.²

Ou seja, as atividades de um secretário executivo são diferentes das de um técnico em secretariado.

Mas há que se ressaltar que as atribuições desempenhadas por um profissional da área secretarial, seja ele secretário executivo ou secretário, no século XXI, vão além dessas atribuições regulamentadas, conforme a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) identificou.

² Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm. Acesso em: 18 set. 2014.

A CBO listou as atividades abaixo como sendo as de um secretário executivo:

Assessorar os executivos no desempenho de suas funções, atender pessoas (cliente externo e interno), gerenciar informações, elaborar documentos, controlar correspondência física e eletrônica, prestar serviços em idioma estrangeiro, organizar eventos e viagens, supervisionar equipes de trabalho, gerar suprimentos, arquivar documentos físicos e eletrônicos e auxiliar na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões.³

Já as atividades do secretário, ou seja, do técnico em secretariado, seriam:

Transformar a linguagem oral em escrita, registrar falas em sinais, decodificando-os em texto; revisar textos e documentos; organizar as atividades gerais da área e assessorar o seu desenvolvimento; coordenar a execução de tarefas; redigir textos e comunicar-se oralmente e por escrito.⁴

Desse modo, podemos depreender que, de acordo com a CBO, o Secretariado Executivo desempenha, ainda, mais outras atividades, dentre elas o gerenciamento de informações, o controle de correspondências eletrônicas e a supervisão de equipes de trabalho.

Conforme evidenciamos, há distinção na atuação do profissional de Secretariado Executivo e do Técnico em Secretariado. Tal distinção é regulamentada e prevista em lei, entretanto, evidencia-se que, no geral, a sociedade desconhece as especificidades de cada uma dessas categorias, principalmente, no caso do Secretariado Executivo. Comumente as atribuições dessa classe, inclusive, são confundidas com as do secretário, o qual atua mais no nível operacional das organizações que no estratégico (à diferença daquele).

Ademais, como postulam Medeiros e Hernandes (2003), hoje em dia, o profissional de Secretariado Executivo é um assistente executivo que domina as habilidades requeridas num escritório, assume responsabilidades sem a necessidade de supervisão direta e tem iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos assinalados pelo chefe, sendo ele técnico em secretariado ou secretário executivo. O profissional da área secretarial da contemporaneidade, desse modo, difere-se bastante daquele das décadas passadas, mas colocamo-nos (novamente) o questionamento: de que maneira isso é concebido (e se é) socialmente? Buscando um

³ Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>. Acesso em: 16 set. 2014.

⁴ Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>. Acesso em: 16 set. 2014.

aparato teórico e metodológico para trabalhar essa questão é que apresentamos a teoria que dará suporte teórico às análises discursivas: a Análise de Discurso Crítica.

4.3 Análise de Discurso Crítica

De acordo com Resende e Ramalho (2006), o termo “Análise de Discurso Crítica” (ADC) foi criado pelo linguista britânico Norman Fairclough, em 1985, ao publicar um artigo no periódico *Journal of Pragmatics*. No entanto, foi em 1989, com a publicação do livro *Language and Power*, que a teoria inglesa da ADC começou a se constituir como ciência crítica sobre a linguagem.

A abordagem da ADC de Fairclough (2003) se baseia na premissa de que a linguagem é uma parte irredutível da vida social e está dialeticamente interligada com outros elementos do meio social. O autor pretendia “contribuir tanto para a conscientização sobre os efeitos sociais de textos como para mudanças sociais que superassem relações assimétricas de poder, parcialmente sustentadas pelo discurso” (RESENDE e RAMALHO, 2006, p. 21-22). A abordagem crítica da análise de discurso busca mostrar, assim, conexões e causas que estão ocultas no discurso.

Ressaltamos que Fairclough (2003) emprega o termo “texto” para significar quaisquer usos da linguagem. Para o autor, a “linguagem” pode ser entendida como sistemas linguísticos de significação (língua, palavras, frases, orações etc.). Já os discursos constituiriam meios e espaço de representar aspectos do mundo (pensamentos, sentimentos, crenças, relações pessoais e de poder, entre outros).

Ainda segundo o autor, os discursos estão associados às distintas relações que as pessoas têm com o meio social, as quais dependem de suas posições no mundo, suas identidades sociais e pessoais, bem como de suas relações sociais. Portanto, os discursos são diferentes e podem exercer funções de complementaridade, competição e dominação sobre os outros (discursos) – como percebemos, nos tópicos anteriores, no que se refere às relações interdiscursivas sobre as identidades da mulher na constituição da profissão do Secretariado/Secretariado Executivo.

Como os discursos compõem parte dos recursos que as pessoas estabelecem ao se relacionarem, eles não só representam o mundo como ele é (ou como é visto), mas também

mundos possíveis, que são diferentes do mundo real. E é nesse sentido que a Análise de Discurso Crítica pode intervir socialmente, a fim de produzir mudanças que favoreçam àqueles que se encontram em situação de desvantagem, conforme Resende e Ramalho (2006).

Ainda de acordo com as autoras, a Análise de Discurso Crítica é uma abordagem teórico-metodológica para o estudo da linguagem nas sociedades contemporâneas que se baseia no discurso e na prática social, com o objetivo de mapear as conexões entre relações de poder e recursos linguísticos utilizados em textos.

Remetendo-nos a Chouliaraki e Fairclough (1996), citados por Resende e Ramalho (2006), podemos conceituar práticas sociais como maneiras habituais, em tempos e espaços particulares, pelas quais as pessoas aplicam recursos materiais ou simbólicos para agirem juntas no mundo. As práticas são constituídas na vida social, na política, na economia, na cultura e na vida social, através dos discursos, das relações sociais, das atividades desenvolvidas e dos fenômenos mentais (crenças, valores, desejos e ideologias). Dessa maneira, a ADC aborda o discurso como um modo de ação historicamente situado, e a linguagem, como prática social, permitindo aos atores sociais construir suas autoidentidades. Logo, as identidades mantidas pelo discurso e pelas práticas sociais são capazes de promover mudanças sociais.

4.3.1 Análise de Discurso Crítica e Linguística Sistêmica Funcional

Ao desenvolver a ADC, Fairclough (2003) também se baseou na Linguística Sistêmica Funcional (LSF) de Halliday, como postulam Resende e Ramalho (2006). A LSF trata a linguagem como um sistema aberto, capaz de construir significados, e os textos como partes constituintes do sistema. De acordo com essa abordagem, os discursos podem realizar mudanças socialmente orientadas, já que os textos são estruturados no sistema e também podem ser inovadores do mesmo.

Para a LSF, há uma forte relação entre as funções sociais da linguagem e a organização do sistema linguístico, o que indica a necessidade de estudar os sistemas internos das línguas sob o foco das funções sociais, como afirmou Alencar (2014). E, para estudá-los, Halliday (1973), citado em Resende e Ramalho (2006), propôs três macrofunções, que atuam simultaneamente nos textos: ideacional, interpessoal e textual.

A função ideacional representa a realidade, trata da expressão linguística do mundo (eventos, ações e estados). Já a interpessoal aborda a língua como ação; nessa macrofunção a linguagem é utilizada para estabelecer e manter relações sociais e pessoais. E a textual, por sua vez, vê os aspectos semânticos, gramaticais e estruturais dos discursos como fatores funcionais que unificam o texto, de acordo com Resende e Ramalho (2006).

Fairclough (2003), no entanto, reformulou as três macrofunções de Halliday, articulando-as com os conceitos de gênero, discurso e estilo. De acordo com Resende e Ramalho (2006, p. 61):

A análise discursiva é um nível intermediário entre o texto em si e seu contexto social – eventos, práticas, estruturas. Então, a análise de discurso deve ser simultaneamente à análise de como os três tipos de significados são realizados em traços linguísticos dos textos e da conexão entre o evento social e práticas sociais, verificando-se quais gêneros, discursos e estilos são utilizados e como são articulados nos textos.

Como se pode depreender, as relações internas do texto são ligadas às suas relações externas através dos gêneros, discursos e estilos.

No seu livro *Analysing Discourse*, Fairclough (2003) relacionou os gêneros, os discursos e os estilos nos significados acional, representacional e identificacional, respectivamente. A relação entre os três aspectos de significação é dialética, isto é, os significados não são isolados um do outro no texto; ao contrário, eles se complementam.

4.3.2 Significado Acional

Uma vez que Fairclough partiu do conceito de gênero para chegar ao de significado acional, iniciaremos este subcapítulo conceituando gênero como: “*The specifically discursal aspect of ways of acting and interacting in the course of social events*”⁵ (FAIRCLOUGH, 2003, p. 65).

Fairclough (2003) caracteriza os tipos textuais (argumentação, descrição, dissertação, narração e injunção) como pré-gêneros e as categorias textuais (literatura de cordel,

⁵ “O aspecto especificamente discursivo de modos de ação e interação no curso dos eventos sociais”. [tradução nossa]

reportagem, contos, etc.) como gêneros situados. Ele afirma que vários pré-gêneros compõem um gênero situado. E é a descrição e a articulação entre eles (gêneros e pré-gêneros) que formam o trabalho de análise da estrutura genérica em um texto.

No entanto, o autor diz que o gênero deve ser compreendido como um mecanismo capaz de regular o discurso (dizer o que pode ser usado e em que ordem), e não simplesmente como estruturação apresentada por tipos fixos de discursos (tais como narrativa, literatura de cordel, texto jornalístico, etc.). Foi nesse sentido que ele criou uma correspondência entre gênero e ação: o significado acional mostra o texto como um modo de interagir e agir em eventos sociais.

Para Resende e Ramalho (2006), analisar um texto em termos de gênero é entender como as interações e ações sociais são construídas. O estudo dos gêneros é importante para a ADC, de acordo com as autoras, porque, ao realizar mudanças nos gêneros discursivos, é possível modificar práticas sociais.

4.3.3 Significado Representacional

O significado representacional está ligado à representação de aspectos físico, mental e social do mundo em textos. E, como Fairclough (2003) estipula discurso como a representação de aspectos particulares do mundo, os dois conceitos (significado representacional e discurso) estão associados.

Os discursos podem representar tanto o mundo concreto quanto o possível. Consequentemente, eles também têm a capacidade de mudar o mundo de acordo com as perspectivas particulares dos atores sociais representadas neles, segundo Resende e Ramalho (2006).

As autoras afirmam que em um texto pode haver a presença de distintos discursos competindo entre si. Nesse caso é comum existir um discurso “protagonista” e um “antagonista”. A articulação entre eles serve para negar um discurso e afirmar o outro. Essa variedade de discursos num texto é chamada pelas autoras de interdiscursividade. Van Leeuwen (1997), citado em Resende e Ramalho (2006), diz que o discurso pode representar

um ator social. Além disso, a maneira como o ator social é apresentado em textos indica posicionamentos ideológicos relacionados a ele e às suas atividades.

Para Fairclough (2003), as palavras que cada ator social utiliza em suas representações do mundo não são escolhas individuais; elas originaram de processos sociais e culturais sofridos e acumulados ao longo da vida e, por isso, possuem significados diferentes para cada ator social. Além disso, a relação entre a palavra e o significado é instável, pois os significados podem ser política e ideologicamente impostos.

4.3.4 Significado Identificacional

O significado identificacional está associado ao conceito de estilo dos textos. Para Resende e Ramalho (2006), os estilos formam as identidades em um discurso; dessa maneira, eles estão relacionados à identificação dos atores sociais nos textos.

Segundo Fairclough (2003), as identidades também são instáveis e estão sujeitas a relações de poder e a lutas por sua definição ou redefinição, pois os atores sociais têm a capacidade de criar, fazer e mudar as coisas e/ou os conceitos.

Para Castells (1999), citado em Resende e Ramalho (2006), há três tipos de identidades que podem ser construídas. A primeira delas é a identidade legitimadora, a qual é introduzida na sociedade por instituições dominantes para legitimar sua dominação. A segunda é a de resistência, que é formada por atores em situação de desvantagem e constituem foco de resistência. E a última é a de projeto: construída por atores sociais que buscam redefinir sua posição na sociedade, ou seja, construir uma nova identidade.

Portanto, o significado identificacional trata da construção e da negociação de identidades no discurso. Logo, esse significado nos possibilitará verificar a identidade do Secretariado Executivo através das análises feitas.

A fim de estudar a construção dessa identidade, nós usaremos três categorias de análise relacionadas ao significado identificacional: (i) a avaliação; (ii) a modalidade e (iii) a metáfora.

Para Fairclough (2003) e Resende e Ramalho (2006), a categoria avaliação pode ser estudada por meio das afirmações avaliativas, das afirmações com verbos de processo mental afetivo e das presunções valorativas presentes nos discursos. As afirmações avaliativas são

afirmações acerca do que é considerado desejável ou não e relevante ou não. Já as afirmações com verbos de processo mental afetivo são caracterizadas pela presença de estruturas como “eu gosto disso”, “eu detesto isso”, “eu adoro isso”, que marcam explicitamente a afirmação como sendo do autor. E as presunções valorativas dizem respeito aos casos implícitos de julgamentos nos textos.

Segundo Fairclough (2003), a modalidade refere-se ao comprometimento das pessoas com o que dizem. E, de acordo com Lakoff e Johnson (2002), citados em Resende e Ramalho (2006), a metáfora é a compreensão de uma coisa em termos de outra.

As três categorias de análise (avaliação, modalidade e metáfora) serão melhor explicadas no Capítulo 6 – Análise de dados e discussão.

4.4 Identidade

Silva (2001) define identidade como simplesmente aquilo que se é (por exemplo: sou brasileiro). Nessa perspectiva, a identidade é autossuficiente, pois só referencia a si própria, assim como a diferença. O autor conceitua a diferença como aquilo que o outro é (se sou brasileiro, o outro é italiano; conseqüentemente, ele não é brasileiro). Entretanto, identidade e diferença têm uma relação de estreita dependência: só pode-se dizer que uma identidade é brasileira porque há outras identidades que não o são; ou seja, há identidades diferentes da brasileira. Assim sendo, identidade e diferença são inseparáveis, nessa perspectiva.

Todavia, o conceito de performatividade desloca a ênfase da identidade como descrição daquilo que se é para a ideia de "tornar-se", segundo Austin (1998), citado em Hall (2001). O autor afirma que a linguagem não se limita a proposições que simplesmente descrevem uma ação, uma situação ou um estado de coisas; ela tem outra categoria de proposições: as que fazem com que alguma coisa aconteça, chamada de proposições performativas, as quais são exemplificadas pelo autor como: "Eu vos declaro marido e mulher", "Prometo que te pagarei no fim do mês" e "Declaro inaugurado este monumento". Entretanto, muitas sentenças descritivas (por exemplo: “Maria é muito inteligente”) acabam funcionando como performativas na medida em que sua repetida enunciação pode acabar

produzindo o "fato" que supostamente apenas deveria ser descrito, o que demonstra a capacidade de criação de identidades.

Além de serem interdependentes, identidade e diferença são o resultado de atos de criação linguística, instituídas por atores sociais no contexto de suas relações culturais e sociais, de acordo com o Silva (2001). Em outras palavras, identidade e diferença são determinadas e definidas pelos sistemas discursivos e simbólicos. Isso significa que identidade e diferença não podem ser compreendidas fora dos sistemas de significação nos quais adquirem sentido, o que lhes confere uma estrutura instável.

Hall (2001) afirma que a identidade e a diferença estão estreitamente ligadas a sistemas de representação. Nessa abordagem, a representação é concebida como sistema de signo: uma forma de atribuição de sentido que se expressa através da pintura, da fotografia, do filme, do texto, de uma expressão oral. O autor afirma que é por meio da representação (dos significados produzidos) que a identidade e a diferença adquirem sentido, passam a existir.

Conforme Woodward (2001), a representação cria identidades individuais e coletivas e os sistemas simbólicos nos quais ela se baseia fornecem possíveis respostas às questões: "Quem eu sou?" "O que eu poderia ser?" "Quem eu quero ser?". Para autora, os discursos e os sistemas de representação constroem os lugares a partir dos quais os indivíduos podem se posicionar e a partir dos quais podem falar.

Dessa maneira, a definição da identidade e da diferença está sujeita a vetores de força (as relações de poder), o que gera uma disputa entre atores sociais assimetricamente situados para impor determinadas significações (de identidade e diferença), conforme Silva (2001) postula. Em vista disso, o poder de definir a identidade e de marcar a diferença não pode ser separado das relações mais amplas de poder.

Esse processo de definir uma identidade e marcar uma diferença implica em estabelecer fronteiras: distinguir o que fica fora e o que fica dentro. Essa separação presume e afirma as relações de poder, assim como divide e classifica o mundo social, conforme pressupostos de Hall (2001).

Os sistemas que classificam o mundo social dão ordem à vida social e são afirmados nas falas e nos rituais, segundo Woodward (2001). As formas pelas quais as fronteiras são estabelecidas e as diferenças demarcadas são cruciais para compreender as identidades, já que a diferença separa uma identidade da outra e estabelece distinções, frequentemente na forma de oposições. Esse processo de produção da identidade e da diferença oscila entre dois

movimentos: os que tendem a fixá-la (o que de acordo com a autora é impossível) e a estabilizá-la e os que tendem a subvertê-la e a desestabilizá-la. E é de um desses processos, a globalização e suas consequências, que abordaremos a seguir.

4.4.1 A crise das identidades

A globalização está causando mudanças nos padrões de produção e consumo, o que produz identidades novas e globalizadas, segundo Woodward (2001). Essas transformações do mundo contemporâneo colocam em crise questões de identidade e de luta pela afirmação e manutenção das identidades nacionais e étnicas.

Para a autora é importante perceber que se trata de um fenômeno que está ocorrendo em vários contextos diferentes. É um momento caracterizado pela quebra das velhas certezas e pela produção de novas formas de posicionamento. Ela afirma que as mudanças também estão acontecendo nas escalas nacional e local, além de na área política.

Woodward (2001) afirma que os processos históricos que sustentavam a fixação de certas identidades estão entrando em colapso e novas identidades estão sendo forjadas, muitas vezes por meio da luta e da contestação política. Para a autora estão surgindo novos conflitos nacionais e étnicos, além de novos movimentos sociais, os quais estão fortemente baseados na construção da diferença e preocupados com a reafirmação das identidades pessoais e culturais. Segundo a autora, esses processos colocam em questão uma série de certezas tradicionais, dando força ao argumento de que existe uma crise de identidade nas sociedades contemporâneas.

Dessa maneira, podemos presumir que o Secretariado Executivo está sendo afetado pela globalização e conseqüentemente está sofrendo uma crise de identidade, o que poderá ser evidenciado nas análises dos discursos acerca da referida profissão.

5 METODOLOGIA

5.1 Caracterização da Pesquisa

Este estudo pode ser caracterizado como uma pesquisa qualitativa e exploratória, cujo objetivo foi analisar, criticamente, determinados discursos construídos acerca do Secretariado Executivo, por meio da aplicação de questionários *online* a um grupo específico de sujeitos de pesquisa. Nosso intuito foi averiguar como o grupo significa o Secretariado Executivo e elencar as atribuições do profissional dessa área, de acordo com a percepção dos respondentes.

Marconi e Lakatos (2011) postulam que:

[a] pesquisa qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento. Trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos a operacionalização de variáveis (MARCONI e LAKATOS, 2011, p.269).

Em outras palavras, a pesquisa qualitativa, por trabalhar com o comportamento humano e no universo de significados, é pertinente na pesquisa por nós empreendida, dado o nosso foco na análise dos discursos.

Nesse tipo de pesquisa, as amostras são reduzidas e os dados são analisados em seu conteúdo englobando dois momentos distintos: a pesquisa propriamente dita, ou seja, a coleta de dados, e a análise, que consiste em descrever, interpretar e explicar os dados obtidos, para procurar compreender, trazer um entendimento desses dados.

Como etapa inicial deste trabalho, procedemos com um levantamento bibliográfico sobre a origem e a evolução da profissão de Secretariado/Secretariado Executivo, sobre as leis que regulamentam essa profissão (momento em que pudemos evidenciar a diferença entre Secretariado e Secretariado Executivo) e sobre a Análise de Discurso Crítica, escolhida como nosso aporte teórico e metodológico. Ainda nessa etapa de trabalho foi que trabalhamos com o conceito de Identidade, pertinente ao foco da pesquisa.

Em um segundo momento, foi elaborado um questionário, composto de duas perguntas: “O que é Secretariado Executivo?” e “Quais são as atividades desempenhadas por um secretário executivo?”. Como próximo passo, nós partimos para a escolha dos nossos sujeitos de pesquisa.

5.2 Sujeitos da Pesquisa

Como critério de recorte, estipulamos que os participantes deveriam ter diploma de curso superior ou estar cursando uma graduação e não trabalhar na área secretarial nem fazer o curso de Secretariado Executivo. Esse grupo de pessoas foi por nós escolhido por acreditarmos que teríamos respostas que refletissem a concepção da profissão por parte de quem não é da área secretarial. Dito de outra forma, representaria melhor a visão da sociedade (no geral) em torno do Secretariado Executivo. Outro fator que ponderamos foi que, por eles possuírem ou estarem a caminho de possuir um diploma de terceiro nível, teriam mais condições de apresentar seus posicionamentos, principalmente pelo fato de o Secretariado Executivo configurar-se como uma graduação. Finalmente, destaca-se como justificativa para essa seleção o fato de a pesquisadora ter fácil acesso a esse grupo de pessoas, o que facilitaria a coleta de dados.

5.3 Coleta e Análise de Dados

O questionário elaborado foi enviado por *email* para 40 pessoas da lista de contatos da pesquisadora. Essas pessoas não tinham relação com o Secretariado Executivo e possuíam ou estavam estudando para obter um diploma de curso superior. Foram obtidas 25 respostas para

cada pergunta feita (“O que é Secretariado Executivo?” e “Quais as atividades desempenhadas por um secretário executivo?”). A análise desses dados foi feita com base nos pressupostos da Análise de Discurso Crítica (ADC) e considerando também a conceituação de Identidade.

Cumpre-nos ressaltar que a ADC é uma abordagem teórico-metodológica para o estudo da linguagem nas sociedades contemporâneas, por meio da análise dos significados acional, representacional e identificacional de textos, segundo Resende e Ramalho (2006). É uma teoria que possibilita ao pesquisador mapear as relações sociais articuladas no discurso através dos recursos linguísticos utilizados pelos atores sociais e dos aspectos da rede de práticas sociais.

Como o objetivo principal desta pesquisa é verificar como os atores sociais representam o Secretariado Executivo, nós faremos a análise discursiva crítica através do significado identificacional, baseado-nos em Fairclough (2003). De acordo com Resende e Ramalho (2006), esse significado relaciona-se à identificação de atores sociais em textos. Dessa maneira, ele se constitui como o mais adequado para o estudo proposto.

Assim sendo, como última etapa da pesquisa, formulamos nossas considerações finais a partir da análise empreendida.

5.4 Questionário

Conforme dissemos anteriormente, uma das etapas do nosso trabalho foi a aplicação de um questionário *online* (composto de duas perguntas) a um grupo específico de sujeitos de pesquisa. Esse questionário foi elaborado no programa Google Docs⁶, um processador de textos gratuito, planilhas e apresentações, veiculado na internet, o qual permite aos usuários criar e editar documentos *online*. Ele tinha como título: “Questionário sobre a Identidade do Secretariado Executivo” e trazia as duas perguntas: “O que é Secretariado Executivo?” e “Quais são as atividades desempenhadas por um secretário executivo?”. Através das respostas obtidas verificaremos quais são (ou qual é) a(s) identidade(s) do Secretariado Executivo e

⁶ Disponível em: https://docs.google.com/forms/d/1eX_OD_LyXhYbYpmvx--YjiMWvUfpHwqa7MXMXrmV45s/closedform. Acesso em: 15 set. 2014.

quais as atividades desempenhadas pelo profissional dessa área. Ademais, analisamos discursiva e criticamente a visão cultural e social dos participantes a respeito dessa profissão.

Os entrevistados foram orientados a responder aquilo que eles pensavam para os questionamentos, sem se preocupar com o que eles estavam dizendo ser certo ou errado. Foi explicitado que o anonimato seria garantido e que o questionário ficaria disponível na internet para receber respostas por uma semana, do dia 19 ao dia 23 de maio de 2014. Nesse período, foram obtidas vinte e cinco respostas no total, as quais se encontram nos anexos (VIDE ANEXOS A e B, p. 49-53).

A Figura 01 ilustra o questionário enviado.

Questionário sobre a Identidade do Secretariado Executivo

* Required

O que é secretariado executivo? *

Quais são as atividades desempenhadas por um secretário executivo? *

Submit

Never submit passwords through Google Forms.

Powered by Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.
[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

Figura 01 – Questionário aplicado

Fonte: Dados da pesquisa (Disponível em https://docs.google.com/forms/d/1eX_OD_LyXhYbYpmvx--YjiMWvUfpHwqa7MXMXrmV45s/closedform). Acesso em: 15 set. 2014)

6 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo, apresentaremos a análise empreendida, foco do nosso trabalho monográfico. Antes, contudo, é pertinente dizer que será feita uma análise conjunta das respostas obtidas nas perguntas 1 e 2.

Como dito anteriormente, o significado identificacional relaciona-se ao conceito de estilo, o qual está diretamente ligado ao processo de texturização de identidades. Para Fairclough (2003), a identificação deve ser compreendida como um processo dialético, no qual os discursos revelam identidades.

Segundo Silva (2000), citado em Resende e Ramalho (2006), o conceito de identidade é dependente do de diferença, pois, de acordo com ele, afirmar uma identidade é negar uma diferença, assim como afirmar uma diferença é negar uma identidade. Ou seja, quando representamos algo como X, estamos dizendo que X não pode ser nada diferente de X.

Conforme postulam Resende e Ramalho (2006), tanto a identidade quanto a diferença são criadas no discurso, em textos e interações e, por isso, são instáveis, sujeitas a relações de poder e a lutas por sua definição e redefinição. As autoras afirmam que os conceitos de identidade e diferença são importantes para a ADC porque o processo de identificação/diferenciação implica atribuir valores aos grupos classificados.

A principal questão em torno da construção de uma identidade, de acordo com Castells (2006, p. 23), é “como, a partir de que, por quem e para quê isso acontece”, pois as respostas desses questionamentos são determinantes para construir simbolicamente uma identidade.

Desse modo, buscando responder a esses questionamentos propostos por Castells (2006), nós iremos analisar como ocorre a construção da identidade do Secretariado Executivo por meio da descrição e interpretação das respostas às seguintes questões: “O que é Secretariado Executivo?” e “Quais as atividades desempenhadas por um secretário executivo?”.

A finalidade é verificar, assim, como os atores sociais desta pesquisa identificam Secretariado Executivo. E, para estudar a construção dessa identidade, nós usaremos três categorias de análise relacionadas ao significado identificacional: (i) a avaliação; (ii) a modalidade e (iii) a metáfora, as quais serão exploradas a seguir.

6.1 Avaliação

Para Fairclough (2003) e Resende e Ramalho (2006), a categoria avaliação pode ser estudada por meio das afirmações avaliativas, das afirmações com verbos de processo mental afetivo e das presunções valorativas.

As afirmações avaliativas são afirmações acerca do que é considerado desejável ou não e relevante ou não. O elemento avaliativo pode ser um atributo, um verbo, um advérbio ou um sinal de exclamação, os quais variam de baixa a alta intensidade, como bom/ótimo/excelente.

Nós perguntamos o que era Secretariado Executivo e quais as atividades desempenhadas por esse profissional para os sujeitos sociais participantes desta pesquisa, no entanto, ao responder a esses questionamentos, os atores sociais afirmaram que secretário executivo deve possuir determinadas características, as quais estão listadas a seguir:

- Ter boa comunicação (oral e escrita);
- Ter fluência em mais de um idioma;
- Ser discreto;
- Ter conhecimento amplo na área de gestão de processos, informações e ou até mesmo pessoas;
- Saber redigir ofícios, atas, etc.;

- Ter formação suficiente para organizar eventos e agendas e ainda atender os clientes externos e internos, de acordo com os idiomas que domina;
- Ter domínio do trabalho realizado pela empresa a qual está inserido;
- Ter capacidade de dominar idiomas, como inglês e espanhol;
- Oferecer suporte de qualidade dos trabalhos a serem desenvolvidos;
- Ser culto, elegante e inteligente;
- Ser tradutor de línguas estrangeiras;
- Ser o braço direito do patrão;
- Facilitar as funções diárias de um executivo;
- Mediar as decisões a serem tomadas por seu superior;
- Estar por dentro de tudo: política, conhecimentos gerais, história, literatura, línguas, etc.

As respostas obtidas revelaram que as atividades mais relacionadas ao Secretariado são as de assessoria/auxílio/suporte a organizações e empresários, organização de agendas, viagens e reuniões e planejamento e gestão de atividades dos superiores, conforme pode-se evidenciar no Quadro 01.

Recorrência das atividades citadas como sendo as de um secretário executivo	
Apoio/assessoramento de gerentes/diretores	7
Atender telefonemas	2
Atuar nas operações financeiras/comerciais/compras/marketing	1
Comunicação interna na área que atua/divulgação de informações	1
Comunicar-se com pessoas/empresas relacionadas à empresa	1
Controlar informações procedentes de telefones/internet/correios	3
Controle/apoio administrativo	4
Controle/organização de agenda	14
Deixar o ambiente de trabalho em ordem	1
Dominar línguas estrangeiras	2
Dominar/conhecer o trabalho realizado pela empresa	1
Falar com clareza suas ideias	1
Fazer apresentações	1
Fazer pesquisas científicas	1
Filtrar informações	1
Gerenciar correspondências	1
Gerenciar arquivos	1
Gerir recursos	1

Gestão de materiais para o trabalho	1
Integrar e interagir com diferentes áreas da empresa	1
Ser intérprete	1
Manter contatos fora da empresa	3
Marcar viagens (hoteis e passagens)	2
Marcar/organizar reuniões	4
Organizar documentos	3
Organizar eventos	4
Organizar/planejar/gerir as atividades dos gerentes/empresários/diretores	13
Participar/auxiliar as reuniões	3
Receber clientes internos e externos	1
Recepção de documentos	2
Redigir documentos	4
Representar a empresa/superior em reuniões/no exterior/em eventos	2
Secretariar	1
Auxiliar nas tomadas de decisões	3
Ser facilitador para as funções diárias de um executivo	1
Ser o braço direito do superior	1
Atuar na resolução de problemas	1
Fazer a triagem de documentos	1

Quadro 01 – Recorrência de atividades

Fonte: Elaborado pela autora, 2014.

A partir das informações trazidas pelo quadro, podemos afirmar que as duas atividades mais desempenhadas por um secretário executivo, na concepção dos sujeitos da pesquisa, são controle/organização de agenda e organizar/planejar/gerir as atividades dos gerentes/empresários/diretores. Portanto, o profissional de Secretariado Executivo seria aquele que primordialmente organiza a agenda e as atividades do executivo. Dessa forma, evidenciamos que ele não é visto como profissional gerencial e com autonomia, mas sim, como um executor. Esse enfoque difere das afirmações de Sabino e Rocha (2004), de que o profissional de Secretariado Executivo passou a atuar como gestor de processos e a desempenhar funções técnicas e administrativas, a partir dos anos 90.

Podemos averiguar, ademais, que os sujeitos sociais elencaram outras atividades como sendo as de um secretário executivo para além das trazidas pela lei que regulamenta a profissão e pela CBO. Como exemplo, temos: gerir recursos e representar a empresa no exterior.

Notamos, também, que apesar de a profissão ser vislumbrada como feminina, desde a entrada da mulher no Secretariado após a primeira Guerra Mundial, conforme Reis (2012), não foram encontradas representações que indicassem essa concepção. Todas as palavras que representavam o Secretariado Executivo não indicavam gênero. Evidenciamos assim “um profissional”, “uma pessoa” e “o responsável”. Dessa forma, o secretário executivo foi identificado como um profissional independente do gênero. Em outras palavras, a profissão deixou de ser vista como estritamente feminina, de acordo com os participantes desta pesquisa.

Nas afirmações avaliativas, os atores sociais reproduzem uma concepção determinada da profissão secretarial, que surgiu com a entrada da mulher na carreira. Conforme Reis (2012, p. 16) afirma, algumas representações sociodiscursivas passaram a ser, então, atreladas à secretária, como a idéia do recrutamento da profissional pela beleza, o conceito de que ela era a “amante do seu chefe” e a concepção de ser “o cartão de visitas das empresas”. Vimos em um dos discursos analisados a associação do profissional de Secretariado Executivo ao atributo “elegante”, que diz respeito à necessidade de se ter uma boa imagem para exercer o trabalho.

Os sujeitos sociais associaram o Secretariado Executivo ao domínio de determinado “saber”: o saber idiomas, o saber administrativo, o saber de gestão, o saber estratégico, o que pressupõe a necessidade de um conhecimento prévio por parte desses profissionais para conseguir exercer atividades específicas.

Os respondentes identificaram o Secretariado Executivo como:

- Responsável pela assessoria executiva;
- Profissional responsável pela organização e execução de atividades práticas de uma empresa;
- Profissional que media negociações entre pessoas importantes;
- Área que auxilia gestores;
- Pessoa dotada de funções organizacionais;
- Cargo diretamente ligado a diretoria e gerência de uma empresa;
- Classe de Secretariado com qualificação superior;
- Ramo do Secretariado orientado à necessidade de alto escalão;
- Profissional formado;
- Curso superior que forma secretários;

- Curso preparatório para a função de secretário executivo;
- Pessoa dotada de funções organizacionais;
- Quem auxilia e organiza as atividades de um executivo;
- Trabalho relacionado ao apoio e à administração de empresas;
- Pessoa que dá suporte e assistência a executivos e/ou departamentos específicos de uma empresa;
- Responsável por dar suporte às áreas executivas de uma empresa;
- Assessoria que dá suporte para executivos;
- Função que auxilia dirigentes de empresas;
- Representante do assessoramento de empresas;
- Atividades no ramo de assessoria.

Das vinte e cinco respostas obtidas pelo questionamento “O que é Secretariado Executivo?”, quatro denominaram o Secretariado Executivo como “profissional formado” ou “curso superior” ou “classe de Secretariado com qualificação superior” ou “curso preparatório para a função de secretário executivo”, o que comprova a concepção desses atores a respeito da necessidade e da importância de ser formado em Secretariado Executivo para exercer a profissão.

O Secretariado Executivo também foi identificado como “pessoa dotada de funções organizacionais”, “posto”, “quem auxilia e organiza as atividades de um executivo”, “pessoa que dá suporte e assistência a executivos” e “função que auxilia dirigentes de empresas”, o que demonstra que os atores sociais confundiram a profissão de Secretariado Executivo com o profissional secretário executivo, evidenciando um possível desconhecimento a respeito da existência dos cursos superiores de Secretariado Executivo.

De acordo com Resende e Ramalho (2006), as afirmações com verbos de processo mental afetivo são caracterizadas pela presença de estruturas como “eu gosto disso”, “eu detesto isso”, “eu adoro isso”, que marcam explicitamente a afirmação como sendo do autor. Essas afirmações não foram encontradas nos discursos analisados, o que demonstra que o conhecimento dos sujeitos participantes dessa pesquisa está baseado no saber social.

As presunções valorativas dizem respeito aos casos implícitos de julgamentos nos textos e é através delas (presunções valorativas) que podemos perceber o Secretariado Executivo como uma profissão essencial às organizações, relacionado ao âmbito da assessoria executiva, de acordo com as análises dos discursos dos respondentes, pois as palavras (e seus

derivados) empresa, organização, executivo e assessoria apareceram, respectivamente, 37, 27, 27 e 14 vezes nas respostas obtidas, conforme demonstra o Quadro⁷ 02.

Palavra	Recorrência	Palavra	Recorrência	Palavra	Recorrência
Acessora	1	Diretoria	1	Gerenciar	2
Acessoramento	2	Diretorias	1	Gerentes	3
Acessória	1	Dirigentes	1	Gestão	3
Assessoria	1	Documentação	1	Gestor	1
Assessorado	1	Documentos	7	Gestores	2
Assessoramento	3	Empresa	17	Informações	7
Assessorando	1	Empresariais	3	Organiza	2
Assessoria	4	Empresarial	1	Organização	14
Agenda	9	Empresários	1	Organizacionais	1
Agendamento	2	Empresas	15	Organizações	2
Agendas	3	Executiva	2	Organizando	1
Auxilia	4	Executivas	2	Organizar	7
Auxiliando	1	Executivo	16	Responsável	8
Auxiliar	4	Executivos	7	Reunião	2
Diretores	4	Gerência	1	Reuniões	10
				Suporte	6

Quadro 02 – Recorrência de palavras
Fonte: Elaborada pela autora, 2014.

Como Fairclough (2003) afirmou, o processo de identificação no discurso deve ser compreendido como um processo dialético em que os discursos revelam identidades, já que identificar pressupõe representar o que se é. Dessa maneira, podemos afirmar que as avaliações feitas revelam a identidade construída acerca do Secretariado Executivo através dos discursos dos sujeitos sociais participantes deste estudo.

⁷ Todas as palavras do quadro estão escritas da forma como vieram nas respostas ao questionário.

6.2 Modalidade

Modalidade, segundo Fairclough (2003), trata do comprometimento das pessoas com o que dizem, em práticas discursivas como afirmações, perguntas, demandas ou ofertas. O autor divide a modalidade em duas categorias: objetiva e subjetiva. Na primeira, o falante projeta seu ponto de vista como universal ou age como veículo para o ponto de vista de outro indivíduo ou grupo. Já na segunda, evidencia-se o posicionamento do próprio falante.

Das cinquenta respostas obtidas (vinte e cinco da pergunta 1 e vinte e cinco da pergunta 2), nós encontramos modalidade subjetiva em quatro respostas:

- “**Creio** que o profissional de Secretariado Executivo é aquele responsável pelo cuidado e agendamento da rotina dos grandes empresários e funcionários das grandes empresas.”
- “**Acredito** que as atividades desempenhadas sejam de acessória (sic) corporativa, bem como organização de eventos, reuniões, congressos e assembleias.”
- “**Acredito** que muitas atividades são desempenhadas por secretários executivos.”
- “**Acredito** que seja um profissional de suporte ao (sic) gestores de grandes empresas.”

Por meio dessas respostas, evidencia-se que os autores se comprometeram com o discurso, ou seja, pressupõe-se que as frases são deles, tendo em vista a presença do sujeito oculto Eu. O que indica que esses sujeitos sociais trataram suas respostas não como afirmações universais, mas como posicionamentos próprios.

As modalidades referentes a afirmações e perguntas são chamadas por Fairclough (2003) de epistêmicas e referem-se ao comprometimento com a verdade. E elas se associam à polaridade, que é a escolha de polos positivo ou negativo em suas proposições. Para Halliday (1985), citado em Resende e Ramalho (2006), o significado dos polos positivo e negativo é afirmar e negar (“isso é assim”/“isso não é assim”).

Ao responder às perguntas, os autores escreviam o que achavam ser a resposta para os questionamentos, ou seja, eles optaram pela escolha do polo positivo (“isso é assim”) em todos os discursos, como demonstra a seguinte resposta: “Secretariado Executivo é a pessoa que dá suporte e assistência a executivos e/ou departamentos específicos de uma empresa”.

Além disso, a ausência de elementos que caracterizam o polo negativo (“isso não é assim”) justifica tal posicionamento dos participantes desta pesquisa. Dito de outra forma, os

atores sociais não escolheram polaridades negativas para identificar o Secretariado Executivo, como em “Um secretário executivo é responsável por gerenciar calendários, horários, reunião e atividades para a área executiva da empresa”.

Cabe aqui destacar que, de acordo com Fairclough (2003), quando uma pessoa escreve um texto utilizando verbos no presente do indicativo (por exemplo: é, pode), ela está dizendo que sua proposição não é hipotética. Todavia, ao escolher o tempo verbal futuro do pretérito do indicativo (seria, poderia), por exemplo, ela está relacionando seu discurso ao mundo hipotético.

Assim, foi curioso observar que nas cinquenta respostas dos questionamentos (cada um dos 25 participantes responderam a 2 perguntas), não há a presença de verbos no futuro do pretérito. Ademais, todos os verbos encontrados estão no presente do indicativo ou no infinitivo, como nos seguintes discursos: “Um secretário é responsável por gerenciar calendários, horários, reuniões e atividades para a área executiva da empresa;” (grifo nosso) e “**Controlar** agenda de compromissos, **preparar** reuniões e **gerenciar** arquivos e correspondências” (grifo nosso).

Ressaltamos que o infinitivo é considerado a forma de nomear verbos, e, por isso, é tido como isento de tempo e modo verbal, de acordo com o *site* Brasil Escola⁸. Em vista disso, os discursos analisados configuram-se como verdades, não hipóteses. Assim sendo, a identidade do Secretariado Executivo revelada neste estudo é verdadeira, já que a escolha da modalidade é entendida como a relação entre o autor de um texto e a representação, de acordo com Resende e Ramanlho (2006).

Para Fairclough (2003), se em um texto há evidências de que o autor se compromete com suas proposições e se a maioria das modalidades é objetiva, o que ocorre em noventa e seis por cento das respostas obtidas, como demonstra a Figura 02 a seguir e exemplifica a seguinte resposta “O secretário executivo é o responsável direto pela logística e assessoramento do seu superior.”, há uma universalização do discurso defendido, que é tomado como verdadeiro, já que não há marca nos discursos dos respondentes como sendo particulares.

⁸ Disponível em: <http://www.brasilecola.com/gramatica/caracteristicas-infinitivo.htm>. Acesso em: 5 out. 2014.

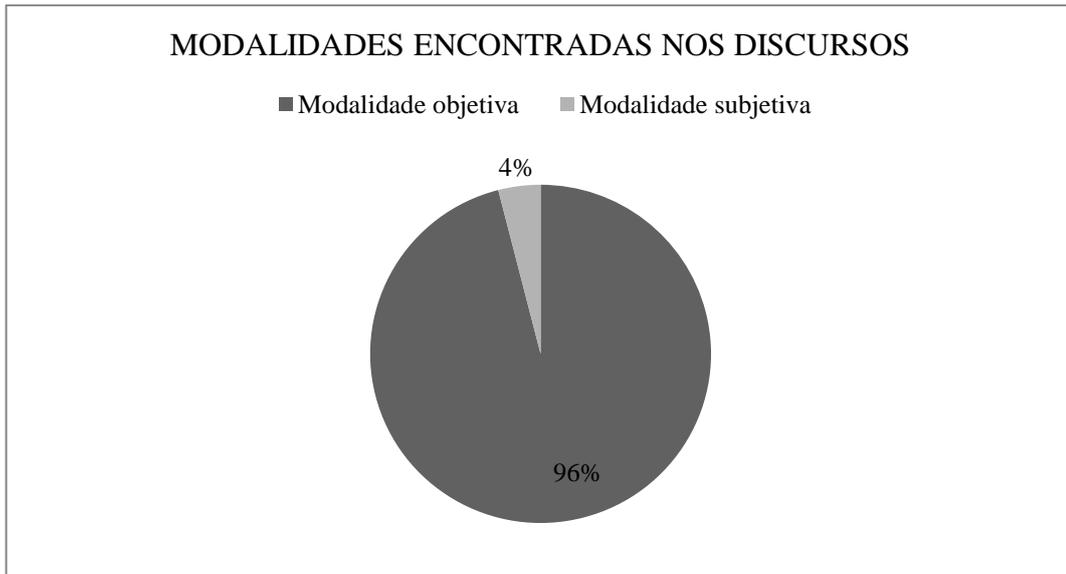


Figura 02 – Tipo de modalidades encontradas nos discursos

Fonte: Elaborada pela autora, 2014.

A partir disso, podemos classificar os discursos analisados neste trabalho como objetivos em sua maioria, de modo que se configuram como verdades universais. Logo, podemos atestar que a afirmação das avaliações feitas no subcapítulo anterior de que não há evidências nos discursos analisados de estruturas que marcam explicitamente a afirmação como sendo do autor é verdadeira e que a análise de modalidade está coerente com a análise de avaliação.

6.3 Metáfora

Para Lakoff e Johnson (2002), citados em Resende e Ramalho (2006), as metáforas estão infiltradas na vida cotidiana, na linguagem, no pensamento e na ação. Ainda para essas autoras, os conceitos que estruturam os pensamentos também formam a maneira como percebemos o mundo, como nos comportamos nele e como nos relacionamos com outras pessoas de acordo com nossas experiências física e cultural.

Aqueles autores afirmam que a essência da metáfora é compreender uma coisa em termos de outra, como eles exemplificam em “Ele é um touro”: os conceitos relacionados pela

metáfora (“ele” e “touro”) não são, evidentemente, iguais; certas características de “touro” é que são mapeadas para “ele” (por exemplo, força, virilidade ou falta de delicadeza).

A primeira metáfora a ser analisada por nós é “É ele quem oferece todo um suporte de qualidade dos trabalhos a serem desenvolvidos, **sendo um mediador** direto nas decisões a serem tomadas por seu superior” (grifo nosso), que está na resposta à pergunta “O que é Secretariado Executivo?”.

De acordo com o *site* JurisWay⁹, um mediador é um profissional responsável por intermediar um conflito de interesses. Ele conduz a negociação, ouve e filtra as informações repassadas pelas partes e media as negociações até um entendimento final e satisfatório para as partes envolvidas. O *site* caracteriza o mediador como um facilitador, que deve ser sempre neutro e seguir os princípios da ética e da igualdade como padrão de conduta. Ele deve ser probo, paciente, respeitoso, cordial, solidário, bom ouvinte e flexível para com as reivindicações feitas pelas partes e independente, livre, imparcial, firme, decisivo, leal e fiel com o relacionamento de confiança e de confidencialidade depositados pelas partes. Dessa maneira, quando o respondente associa o profissional de Secretariado Executivo ao de mediador, confere determinados atributos deste, como neutralidade, transparência, ética e imparcialidade para aquele. Além disso, esse sujeito da pesquisa caracteriza o secretário executivo como confiável, sigiloso, respeitoso, educado e leal ao seu superior.

A segunda metáfora está presente na seguinte frase: “**Ser o braço direito do patrão.**” (grifo nosso). O dicionário *online* Priberam¹⁰ define a expressão “braço direito” como a pessoa que governa ou dirige com acerto e utilidade para outrem. O substantivo “braço” é entendido como “gente trabalhadora; trabalho de homem; poder, força, autoridade, jurisdição, etc”. O adjetivo “direito”, por sua vez, quer dizer “reto (que corresponde à distância mais curta entre dois pontos); sem curvas nem irregularidades; que fica à direita; que está de pé (aprumado); justo, reto, acertado; que está bem, que está como é devido”.

Assim sendo, o secretário executivo “braço direito” seria aquele profissional imprescindível para seu superior, aquele que está sempre ao lado do executivo, pronto para o trabalho. É caracterizado aqui como um profissional que realiza suas atividades com precisão e justiça, além de exercer poder, força e autoridade.

A terceira metáfora encontrada em uma das respostas obtidas é “O secretário executivo é um **facilitador** para as funções diárias de um executivo” (grifo nosso).

⁹ Disponível em: http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=3280. Acesso em: 05 out. 2014.

¹⁰ Disponível em: <http://www.priberam.pt/dlpo/bra%C3%A7o>. Acesso em: 05 out. 2014.

Segundo o consultor em Comportamento Organizacional José António Baldaia¹¹, o facilitador é alguém que ajuda um grupo de pessoas a compreender os seus objetivos comuns e a alcançá-los sem tomar uma posição particular na discussão. É uma pessoa íntegra, profissional, autoconfiante e autêntica. Para Baldaia, facilitar é um trabalho que requer uma boa relação com os membros do grupo, liberta a criatividade e torna eficaz a transferência de conhecimento.

Portanto, a partir dessa metáfora, podemos dizer que o secretário executivo é caracterizado como um profissional que detém conhecimentos e os usa para ajudar as pessoas com as quais trabalha. É um profissional íntegro e imparcial, que tem um bom relacionamento com os colegas de trabalho.

E, para finalizarmos, trazemos a metáfora “Pode também atuar como **elemento filtrante** de informações que irão chegar ao mesmo.” (grifo nosso). O verbo “filtrar”, de acordo com o dicionário *online* de português Dicio¹², significa:

“fazer passar um líquido através de um filtro; submeter a um controle: filtrar ideias; persuadir pouco a pouco, introduzir lentamente alguma coisa no espírito de alguém; insinuar-se, passar sub-repticiamente: deixar filtrar uma notícia”.

Dessa maneira, podemos dizer que um elemento filtrante é uma pessoa – nesse caso, o profissional de Secretariado Executivo – que exerce controle sobre as informações/notícias/ideias que chegam e quem é o responsável por repassá-las para alguém.

Assim sendo, a análise das metáforas nos permitiu evidenciar a identificação do secretário executivo como um profissional neutro, transparente, ético, imparcial, confiável, sigiloso, respeitoso, educado e leal. Ademais, ele foi representado como o profissional imprescindível para seu superior, que está sempre ao lado do executivo, pronto para o trabalho, que detém conhecimentos e os usa para ajudar as pessoas com as quais trabalha, além de exercer controle sobre as informações.

Por fim, as análises dos dados nos permitem dizer que o Secretariado Executivo foi significado como um profissional fundamental para a organização, relacionado à assessoria executiva, que tem como tarefas principais a organização da agenda e a gestão das atividades de seu superior. Ou seja, se por um lado temos a assessoria, por outro as atribuições do

¹¹ Disponível em: <http://www.josebaldaia.com/intuinovare/conhecimento/o-que-fazem-os-facilitadores/>. Acesso em: 5 out. 2014.

¹² Disponível em: <http://www.dicio.com.br/filtrar/>. Acesso em: 5 out. 2014.

profissional não condizem com as postuladas em Lei 9.261, de 10/01/96 e pela CBO, as quais caracterizam (ou deveriam caracterizar) a atuação do profissional dessa área no mercado de trabalho. Desse modo, podemos dizer que o Secretariado Executivo está começando a passar por um momento de reposicionamento na sociedade, de acordo com os participantes desta pesquisa, o que comprova a teoria de crise da identidade de Woodward (2001), a qual trata de um fenômeno que está ocorrendo em vários contextos diferentes, no qual as transformações causadas pela globalização no mundo contemporâneo estão produzindo novas identidades e novas formas de posicionamento. Segundo Gomes (2013, p. 43), “a crise é o estado de dúvida, incerteza e desestabilização daquilo que se acredita ser verdade”.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema deste trabalho surgiu da busca da pesquisadora em analisar a construção sociodiscursiva de um determinado grupo de sujeitos em torno da profissão de Secretariado Executivo após evidenciar, durante sua graduação, o pouco conhecimento de algumas pessoas acerca dessa ocupação e das atividades desenvolvidas pelo profissional da área. Em outras palavras, a intenção deste estudo era contribuir com uma reflexão em torno das práticas sociodiscursivas concernentes ao Secretariado Executivo.

Nesse intuito, estipulamos como objetivo geral deste trabalho analisar discursiva e criticamente a construção do Secretariado Executivo nas vozes de um determinado grupo de pessoas que não se formaram nem atuam na profissão, a fim de verificar como os atores sociais significam essa profissão. Foi, assim, elaborada uma pesquisa qualitativa, na qual os sujeitos apresentaram respostas/discursos a um questionário *online* composto de duas perguntas: “O que é Secretariado Executivo?” e “Quais são as atividades desempenhadas por um secretário executivo?”.

As respostas das vinte e cinco pessoas que participaram como sujeitos da pesquisa foram analisadas à luz do conceito de significado identificacional proposto por Fairclough (2003), na teoria inglesa de Análise de Discurso Crítica, tomando-se como base as categorias: avaliação, modalidade e metáfora.

Por meio da análise empreendida, evidenciamos que a denominação “Secretariado Executivo” foi utilizada para representar o profissional de Secretariado Executivo, a profissão de secretário executivo, o curso de Secretariado Executivo, a classe secretarial, a posição do secretário em seu local de trabalho, a pessoa que trabalha como secretário executivo, o ramo e

a assessoria em Secretariado Executivo. Ou seja, não está clara para os respondentes a diferença entre Secretariado Executivo e secretário executivo. Em outras palavras, os atores sociais sabem que o termo “secretário executivo” está relacionado a uma profissão, a uma pessoa que exerce funções secretariais, mas eles não reconhecem a expressão “Secretariado Executivo” como área de atuação ou curso superior.

Não podemos dizer que os sujeitos sociais identificaram o secretário executivo como um profissional formado em curso superior de Secretariado Executivo (consoante postulados da Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996, que, dentre outras providências, postula que é secretário executivo o profissional diplomado por curso superior de Secretariado Executivo), já que em apenas quatro respostas foi mencionada a formação profissional, como em “Secretariado Executivo é um curso superior que forma secretários para trabalharem em empresas, nacionais ou multinacionais, assessorando gerentes e/ou diretores”.

Nós percebemos que, ao responder aos nossos questionamentos, os participantes indicaram o conhecimento por parte do Secretariado Executivo em diversas áreas para o exercício profissional, como exemplificamos com a seguinte resposta: “Secretariado Executivo é a pessoa que dá suporte e assistência a executivos e/ou departamentos específicos de uma empresa. Possui atributos e conhecimento amplo na área de gestão de processos, informações e ou até mesmo pessoas”. Entretanto, fica explícito que o secretário executivo precisa saber fazer, mas esse conhecimento não necessita ser formalizado através de um curso superior.

Os discursos analisados mostraram também que o profissional de Secretariado Executivo é aquele que detém, segundo os respondentes: boa comunicação oral e escrita, conhecimentos na área de gestão de processos, informações e pessoas, em idiomas estrangeiros, organização de eventos, agendas e redação de documentos. O que está de acordo com as atividades estipuladas pela CBO e pela lei que regulamenta o Secretariado Executivo.

Eles também caracterizaram o secretário executivo como discreto, culto, elegante, inteligente, íntegro, imparcial, confiável, sigiloso, respeitoso, educado e leal ao seu superior, profissional que realiza suas atividades com precisão e justiça e que exerce poder, força e autoridade. Características estas que foram trazidas para o universo secretarial através de metáforas utilizadas nos discursos para representar o Secretariado Executivo.

É salutar pontuar, no entanto, que encontramos nos discursos analisados uma alusão a dois estereótipos relacionados à profissão: a atribuição de deixar o ambiente de trabalho em

ordem e a necessidade de se ter uma boa imagem, ou seja, a caracterização do secretário executivo como elegante. Há que se ressaltar que essas colocações não nos permitem inferir, inclusive devido à baixa recorrência, que o Secretariado Executivo foi identificado como uma profissão de mulheres, as quais organizariam os escritórios como fazem nos lares ou que prestam-se a ser o “cartão de visita da empresa”.

Finalmente, este estudo nos possibilita afirmar que o Secretariado Executivo foi identificado como uma profissão essencial para a organização, relacionada à assessoria executiva, tendo como tarefas principais a organização da agenda e a gestão das atividades de seu superior.

Por último, ressaltamos que se o grupo de respondentes fosse outro, por exemplo, pessoas sem formação superior ou que trabalhem com secretários executivos, as respostas obtidas aos questionamentos seriam diferentes e conseqüentemente, a identidade construída do Secretariado Executivo seria outra. Dessa maneira, esta pesquisa pode colaborar com futuros trabalhos de cunho comparativo a respeito da identidade secretarial.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALENCAR, Venan Lucas de Oliveira. “**Copa de todo mundo**”: uma Análise do Discurso Crítica sobre a representação do evento para a empresa Coca-Cola. 2014. Universidade Federal de Viçosa, Viçosa. 2014. Disponível em: <<http://www.sec.ufv.br/wp-content/uploads/2014/08/Venan-Alencar.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2014.

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignacio. **Secretária**: um guia prático. São Paulo: Senac São Paulo, 2006.

BRASIL ESCOLA. Disponível em: <<http://www.brasilecola.com/gramatica/caracteristicas-infinitivo.htm>>. Acesso em: 5 out. 2014.

CASTELLS, Manuel. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

CBO. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>>. Acesso em: 16 set. 2014.

DICIO. Disponível em: <<http://www.dicio.com.br/filtrar/>>. Acesso em: 5 out. 2014.

FAIRCLOUGH, Norman. **Analyzing discourse**: textual analysis for social research. New York: Routledge, 2003.

FENASSECC. Disponível em: <http://www.fenassecc.com.br/d_info_cargos_cbo.html>. Acesso em: 1º jun. 2014.

GOMES, Renan Araújo. “**Ai , como eu sou bandida**” – A análise discursiva crítica sobre a construção identitária da personagem transsexual Valéria Vasques, no programa de televisão Zorra Total, da Rede Globo. 2013. 154 f. Dissertação (Mestrado em Estudos Linguísticos) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa. 2013. Disponível em: <<http://www.dla.ufv.br/pos/dissertacoes.pdf>>. Acesso em: 6 out. 2014.

HALL, Stuart. Quem precisa de identidade? *In*. SILVA, Tomaz Tadeu (org). **Identidade e diferença**: a perspectiva dos estudos culturais. Petrópolis: Editora Vozes, 2001.

JOSÉ BALDAIA. Disponível em: <<http://www.josebaldaia.com/intuinnovare/conhecimento/o-que-fazem-os-facilitadores/>>. Acesso em: 5 out. 2014.

JURISWAY. Disponível em: <http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=3280>. Acesso em: 5 out. 2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2011.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. São Paulo: Atlas, 2003.

NATALENSE, Liana. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

PLANALTO. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm>. Acesso em: 18 set. 2014.

PRIBERAM. Disponível em: <<http://www.priberam.pt/dlpo/bra%C3%A7o>>. Acesso em: 05 out. 2014.

REIS, Ana Carolina Gonçalves. **Imagens e imaginários da profissão de Secretariado na Revista Excelência**. 2012. 162 f. Dissertação (Mestrado em Estudos Linguísticos) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2012. Disponível em: <<http://www.letas.ufmg.br/poslin/defesas/1465m.pdf>>. Acesso em: 11 set. 2014.

RESENDE, Viviane de Melo; RAMALHO, Viviane. **Análise de discurso crítica**. São Paulo: Contexto, 2006.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SILVA, Tomaz Tadeu. A produção social da identidade e da diferença. *In*. SILVA, Tomaz Tadeu (org). **Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais**. Petrópolis: Editora Vozes, 2001.

WOODWARD, Kathryn. Identidade e diferença: uma introdução teórica e conceitual. *In*. SILVA, Tomaz Tadeu (org). **Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais**. Petrópolis: Editora Vozes, 2001.

ANEXO A – Respostas da pergunta 1

Todas as respostas obtidas estão compiladas abaixo da mesma forma que os autores a escreveram, sem nenhuma correção gramatical ou ortográfica.

As respostas para a primeira pergunta “O que é Secretariado Executivo?” foram:

- 1) E a posição responsável pela assessoria executiva seja de uma empresa ou de um político ou de uma ONG;
- 2) É o profissional responsável pela organização e execução de atividades praticas de uma empresa;
- 3) Profissão que media negociações entre pessoas importantes;
- 4) É a área que auxilia os gestores de empresas;
- 5) Assessoria de empresas públicas ou privadas, no que diz respeito a planejamento, organização e rotina de trabalho. É o cargo diretamente ligado a diretoria e gerência de uma empresa;
- 6) Atividades no ramo da assessoria de empresas e outras organizações, no que diz respeito a planejamento, organização e rotina de trabalho;
- 7) É o profissional responsável pela organização e execução de atividades praticas de uma empresa;
- 8) É a pessoa dotada de funções organizacionais que respaldam toda atividade do corpo gerencial de uma empresa;
- 9) É quem auxilia e organiza as atividades de um executivo;
- 10) Profissional formado, culto, inteligente, que fala vários idiomas, elegante, que presta serviços para uma empresa ou instituição. Tem que estar por dentro de tudo: política, conhecimentos gerais, história, literatura, línguas;
- 11) O Secretariado Executivo representa o acessoramento de empresas, em geral, de médio a grande porte. Os profissionais dessa área deve apresentar características como: boa comunicação (oral e escrita), fluência em mais de um idioma, discrição, entre outras;

- 12) É o curso preparatório para a função de secretário executivo, ou seja, o espaço onde se aprende logística, marketing, novos idiomas, entre outras matérias que contribuirão para a formação do profissional especializado em atender clientes de grande porte e de nível alto de exigência;
- 13) O secretário executivo é o responsável direto pela logística e assessoramento do seu superior. É ele quem oferece todo um suporte de qualidade dos trabalhos a serem desenvolvidos, sendo um mediador direto nas decisões a serem tomadas por seu superior, visando sempre o que for melhor para a equipe como um todo, desde o desempenho das suas funções até o produto final;
- 14) Trabalho relacionado ao apoio à administração de empresas, lidando diretamente com diretorias;
- 15) Auxiliar empresarial;
- 16) Secretariado Executivo é a pessoa que dá suporte e assistência a executivos e / ou departamentos específicos de uma empresa. Possui atributos e conhecimento amplo na área de gestão de processos, informações e ou até mesmo pessoas;
- 17) É uma profissão;
- 18) Acredito que seja um profissional de suporte ao gestores de grandes empresas;
- 19) É uma classe de secretariado com qualificação superior de forma a atender e auxiliar os profissionais do mundo executivo;
- 20) É o secretariado responsável por dar suporte as áreas executivas de uma empresa;
- 21) É uma assessoria que dá suporte para executivos, para planejamento, organização e organização das atividades diárias;
- 22) Tem como função, auxiliar dirigentes de empresas e organizações levando-os a atingir as metas estabelecidas;
- 23) É uma profissão que trabalha normalmente em empresas de grande porte auxiliando os executivos de maneira em geral;
- 24) É o ramo do secretariado orientado à necessidades do alto escalão;
- 25) Secretariado Executivo é um curso superior que forma secretários para trabalharem em empresas, nacionais ou multinacionais, assessorando gerentes e/ou diretores.

ANEXO B – Respostas da pergunta 2

As respostas para pergunta “Quais são as atividades desempenhadas por um secretário executivo?” foram:

- 1) As atividades desempenhadas pelo secretário executivo são aquelas de apoio a gerentes e diretores de empresas, como controle de agenda, recepção de documentos, marcação de viagens, passagens, etc. Além disso, cabe a ele também realizar a comunicação interna dentro da área que atua, divulgando informações;
- 2) Execução e controle de agenda, execução de apresentações, pesquisas científicas, controle administrativo;
- 3) O secretário deve organizar as funções empresariais, manter contatos fora da empresa;
- 4) Comunicação, elaboração de documentos e reunião;
- 5) Organização de documentos, planejamentos, geração de recursos;
- 6) Organização de agenda, de informações vinda por telefone, internet ou correios, e de documentos;
- 7) Gerencia processos administrativos e financeiros, informações. Tem poder de decisão sobre a rotina do setor em que trabalha;
- 8) O secretário deve organizar as funções empresariais, manter contatos fora da empresa;
- 9) Organizar e planejar toda e qualquer demanda do corpo gerencial de uma empresa;
- 10) Organizar a sua agenda verificar todos os compromissos atender os telefonemas receber as pessoas que vem falar com ele deixar o ambiente de trabalho sempre em ordem;
- 11) Assessoria de uma empresa; Ser o braço direito do patrão: cuidar da agenda, marcar reuniões: secretariar; Ser tradutor de línguas estrangeiras; Falar com clareza suas idéias;
- 12) Participar de reuniões; Saber redigir ofícios, atas, etc. Representar a empresa em reuniões, no exterior, etc;
- 13) Os secretários executivos exercem funções como acessoramento de agenda, atender telefonemas, redigir documentos, participar de reuniões, comunicação com empresas/pessoas relacionadas à empresa, entre outras;

- 14) Creio que o profissional de Secretariado Executivo é aquele responsável pelo cuidado e agendamento da rotina dos grandes empresários e funcionários das grandes empresas. Isso inclui a organização de agendas, marcar reuniões, reservar hotéis e viagens, etc. Acima de tudo, o secretário executivo deve ter domínio do trabalho realizado pela empresa a qual está e a capacidade de dominar idiomas, como inglês e espanhol;
- 15) O secretário (a) executivo (a) desempenha atividades como o assessoramento de executivos no que tange a realização de suas funções, faz o gerenciamento das informações, além de auxiliar na realização das atividades administrativas. Faz o controle de mecanismos que influem diretamente na agenda daquele que será assessorado, podendo marcar e cancelar os compromissos que julgar pertinente àquele tempo. Podendo ainda, coordenar e direcionar a equipe na tomada de decisões e exercer o controle de documentos e correspondências. Tem formação suficiente para organizar eventos e agendas e ainda atender clientes externos e internos, de acordo com os idiomas que domina. Atuando também nas operações financeiras, comerciais, de compras e marketing;
- 16) Acredito que muitas atividades são desempenhadas por secretários executivos. Principalmente as de assessoramento direto aos diretores, como auxílio na organização e preparação dos trabalhos, fornecer informações necessárias à tomada de decisão, planejamento de atividades;
- 17) Acredito que as atividades desempenhadas sejam de acessória corporativa, bem como organização de eventos, reuniões, congressos e assembléias;
- 18) Auxilia em atividades empresariais, tomadas de decisões, integra e interage com diferentes áreas de uma empresa, organiza eventos e atividades, auxilia em reuniões negócios, programa atividades futuras de executivos, etc;
- 19) O secretário executivo suporta e acessora outro profissional, que por possuir grande carga de atividades (muitas vezes tais atividades de grande impacto financeiro para uma corporação) necessita de outro profissional que o ajude a organizar suas atividades profissionais, a nível operativo. O secretário executivo é um facilitador para as funções diárias de um executivo, e pode também atuar como elemento filtrante de informações que irão chegar ao mesmo;
- 20) Organização de agenda. Priorização e triagem de documentos. Auxiliar na organização da documentação

- 21) Gerenciamento e monitoramento das atividades do profissional executivo; Representação e participação em eventos / reuniões relacionadas ao ambiente de trabalho;
- 22) Um secretário executivo é responsável por gerenciar calendários, horários, reunião e atividades para a área executiva da empresa;
- 23) Organização e planejamento de atividades diárias como agendamento de reuniões, gestão de materiais para trabalho, suporte para resolução de problemas, todas a gestão de atividades executivas;
- 24) Controlar agenda de compromissos, preparar reuniões e gerenciar arquivos e correspondências;
- 25) Ele é o responsável por ajudar os gerentes e diretores de empresas multinacionais ou empresas nacionais que mantenham relações com empresas internacionais a organizar suas tarefas e agendas, organizando eventos, conferências, montando relatórios, lembrando de compromissos, fazendo contatos por telefonemas e e-mail entre muitas outras tarefas; organizar a agenda e cuidar de assuntos e tarefas gerais do gestor, para diminuir a carga de trabalho do mesmo.

ANEXO C – Leis de Regulamentação da profissão de Secretário

Lei de Regulamentação da Profissão: Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96

Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências

O Presidente da República.

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º. O exercício da profissão de secretário é regulado pela presente Lei.

Art.2º. Para os efeitos desta Lei, é considerado:

I - Secretário Executivo

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei.

b) o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados 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) portador de certificado de conclusão do 2º. grau 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 mencionados 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 de 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 - VETADO;

VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;

VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;

IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;

X - conhecimentos protocolares.

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

I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;

II - classificação, registro e distribuição de 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. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do Art.2º. desta Lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

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.7º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.8º. Revogam-se as disposições em contrário.