



1º ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO
12º ENCONTRO REGIONAL
23ª SEMANA ACADÊMICA
SECRETARIADO EXECUTIVO



IDENTIDADE DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Rosana de Almeida
(Mestre em Administração – UMESP/SP)

Ninguém é igual a ninguém. Todo ser humano é um estranho ímpar.

Carlos Drummond de Andrade

Resumo

Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa qualitativa exploratória e descritiva que visa analisar o processo de construção da identidade do ser profissional Secretário na região do Grande ABC; levantar os espaços ocupados por esse profissional, através de mapeamento dos postos que ocupa, e construir uma linha do tempo dessa profissão na região. Para atender aos objetivos, foi utilizada pesquisa documental, a construção de uma linha do tempo e a história oral temática, procedendo-se à coleta e à análise dos dados de sete profissionais Secretários atuantes na região do Grande ABC. O diálogo interdisciplinar entre teoria e os discursos evidenciou que ainda existe um estereótipo cultural quanto à profissão nas organizações, mas há um respeito, ainda que velado, dos superiores e colegas, conquistado por sua persistência e profissionalização. Os resultados demonstram que a identidade do ser profissional Secretário é construída em suas experiências vividas no passado e no presente, o que lhe proporciona um esboço de valores individuais e profissionais que são revistos nas diversas organizações em que atuam ou atuaram e dentro do contexto regional estudado, gerando variações em suas identidades.

Palavras-chave: Identidade profissional, Profissional Secretariado, Secretariado Executivo, Gestão de Pessoas, Grande ABC, Globalização.



Introdução

O Secretário¹ é hoje um profissional que atua em todas as esferas organizacionais, em todos os segmentos e níveis das estruturas das empresas. Rompendo com seu antigo perfil, enfrentando a concorrência de profissionais de outras áreas, desempenha hoje um papel de assessoria especializada, gerencia processos e facilita a tomada de decisão com um alto grau de conhecimento, assimilação de informações e formação intelectual diferenciada, além das competências técnicas, comportamentais e estratégicas, que muitas vezes são desenvolvidas no ambiente profissional e acadêmico. (CARVALHO, 2005).

O Secretário teve de apreender a utilizar as diferentes técnicas ao longo do tempo, bem como as ferramentas da era da informação, sob pena de desaparecer, com a influência de modelos de empresas internacionais, e também, com a própria evolução da tecnologia e do processo de globalização (RIBEIRO, 2005).

A globalização, como conceito e processo está relacionado, principalmente, à geografia, ao território (BECK 1999; BAUMAN, 1999; SANTOS, 2007), ao desenvolvimento econômico (SANTOS, 2007) e ao componente estratégico (AGLE & CALDWELL, 1999). Já (BERGER; LUCMANN, 2004; CIAMPA, 2001), mostram o avanço da construção da identidade individual, profissional e coletiva em função de diversidades geográficas, econômicas e organizacionais, às quais os indivíduos se submetem.

A região denominada Grande ABC que compreende as cidades de Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Diadema, Mauá, Ribeirão Pires e Rio Grande da Serra, cidades do entorno da cidade de São Paulo, vivenciou de perto esse processo, pois toda a sua história e o seu desenvolvimento traduzem, paulatinamente, a própria globalização.

¹ Dependendo das circunstâncias, algumas vezes foi utilizado o termo Secretário, no masculino, como uma referência mais geral ao profissional da categoria. Em outras situações, principalmente na análise, o termo foi utilizado no feminino,, já que foram sete mulheres as participantes da pesquisa.



A compreensão do processo da globalização na região do Grande ABC é importante, pois é o contexto onde se desenvolve parte da vida social e profissional dos sujeitos deste estudo, os profissionais de Secretariado. Serve como fonte de entendimento das dificuldades, dos desafios, das oportunidades na construção de sua identidade profissional.

Esta região também foi escolhida por atender a um dos pilares do planejamento estratégico da Universidade Metodista: inserção regional. Além disso, a compreensão das relações de trabalho, o mapeamento de território desse trabalho, o estudo das transformações - tanto no contexto regional como internacional - provocadas pela globalização nas organizações e nos indivíduos e ainda a constatação da pouca produção acadêmica e literária na área Secretarial, pois, em geral, profissionais ou alunos dos cursos de Secretariado, quando precisam estudar ou analisar o seu campo, baseiam-se em autores da área de Ciências Sociais Aplicadas de Administração, pois poucos são os exemplos da profissão que estão registrados e divulgados.

O estudo do processo de construção da identidade do ser profissional do Secretariado, bem como o levantamento dos espaços ocupados por esses profissionais - com o mapeamento de seus postos na região do Grande ABC, através da construção de uma linha do tempo dessa profissão na região - e a identificação dos fatores profissionais e organizacionais presentes no processo da construção da sua identidade profissional é importante e, fundamental também, é o reconhecimento da importância dessa profissão no contexto organizacional e social, que raramente é lembrada, senão em algumas datas comemorativas, assim como o entendimento do processo de formação dos futuros profissionais, alunos dos cursos de nível técnico e superior, de forma que eles possam atuar dentro do novo perfil exigido no mundo globalizado.

Nessa perspectiva, este estudo tem como propósito responder como o profissional de Secretariado constrói sua identidade profissional na Região do Grande ABC.

A identidade profissional como parte da identidade de um indivíduo



A identidade que uma pessoa constrói durante a sua vida tem uma dupla composição. De um lado é a autoidentificação, a identidade para si. De outro é a posição relativa que a sociedade estabelece para o indivíduo, o reconhecimento para o outro (THIRY-CHERQUES e RODRIGUES, 2006). Consciência da persistência da própria personalidade - depende da percepção subjetiva da situação de cada um e das relações com os outros (THIRY-CHERQUES e RODRIGUES, 2006).

Ciampa (2001) diz que as relações sociais configuram a identidade pessoal de cada um e que o conjunto das identidades constitui a sociedade, que por sua vez está constituída em cada um de nós. Lembra também Ciampa (2001) que a identidade é uma questão não só para a ciência, mas também uma questão social e política. “Identidade é metamorfose. E metamorfose é vida” (CIAMPA, 2001, p. 141).

O termo “personalidade” foi historicamente empregado para significar o que hoje se conhece por “identidade”, não só na perspectiva individualista como na visão da medicina, que sustentava a proposta de compreensão desse ser. (MARASCHI, 2006). Esse conceito de personalidade classificava os indivíduos em categorias, confirmando-os como sujeitos em detrimento das diversidades dos ambientes sociais. A Psicologia usava a história social e singular do indivíduo como pano de fundo para a expressão dos comportamentos conhecidos (MARASCHI, 2006).

A Psicologia Social, preocupada em considerar o homem como sujeito social, inserido num contexto histórico, adotou o termo “identidade”.

Para Dubar (2005), a identidade é aquilo que os indivíduos têm de mais precioso, e sua perda acarreta sofrimento, alienação, angústia e morte. Para ele, a identidade humana não é algo nato, ela é construída e reconstruída de modo dialético no decorrer da vida dos indivíduos.

Já Castells (2002) definiu a identidade como um processo de construção de significado, tendo como base um atributo cultural ou, ainda, um conjunto de atributos inter-relacionados que prevalecem sobre outras fontes de significado. Para construir esse processo, os sujeitos sociais se organizam no tempo e no espaço.



Ciampa (2001) afirma ainda que há duas categorias anteriores à identidade humana que são fundamentais para a Psicologia Social estudar: a atividade e a consciência. A Atividade assumiria, inicialmente, a forma de um nome próprio. É como se fosse uma personagem. É como somos chamados, nomeados, interpelados. Aqui o indivíduo não é mais algo: ele é o que faz. Tentando trazer isso para o profissional sujeito deste estudo, vamos dizer que temos duas secretárias, que o papel de ambas é o mesmo, mas, como personagens, são distintas, uma é diferente da outra. Essa é a identidade de cada uma delas. A atividade, o ser secretária, também é a sua identidade. É necessário “(...) atentarmos para o fato de que, se o indivíduo não é algo, mas sim o que faz, o fazer é sempre atividade no mundo, em relação com outros” (CIAMPA, 2001, p. 137).

Quanto à Consciência, afirma o autor, vai sendo ela tomada por nós ao longo da nossa existência e de fato passa a existir quando nós mesmos já nos chamamos, podemos falar conosco, refletir.

O nosso nome - que também é formado por um prenome e sobrenome - também nos classifica dentro da família, igualando-nos ou separando-nos ou confundindo-nos. “Cada nome completo indica um indivíduo particular, como a unidade do singular (nome próprio) e do geral (nome de família)”. (CIAMPA, 2001, p. 138). Conforme o autor, isso revela um dos segredos da identidade: “ela é a articulação da diferença e da igualdade”.

Mas a nossa identidade não ocorre somente com o nosso nome. Além de nos identificar, ele transmite outras informações: de que família somos, se somos casadas, a cultura a que pertencemos, se temos raízes. Refere-se também à nossa localização na sociedade. Então, a partir do próprio nome pode haver um desvelamento do que se mostra velado, oculto.

Habermas (1990) explica que, quando uma pessoa se define como diferente, ou quando reafirma sua identidade, há uma autoidentificação predicativa e que isso, de certa forma, gera condições para que essa pessoa possa ser identificada pelas demais. Isso quer dizer que a identidade, por mais mutável e inconstante que seja, ou metamorfose, é uma relação dialética e não



absoluta entre o indivíduo e a sociedade, entre as identificações colocadas por ele e as reconhecidas pelos outros.

Para Berger e Luckmann (2004), a sociedade é uma realidade ao mesmo tempo objetiva e subjetiva, e qualquer compreensão dela deve abranger ambos os aspectos. Para eles, o indivíduo, como membro de uma sociedade, exterioriza, simultaneamente, seu próprio ser no mundo social e interioriza este mundo como realidade objetiva. Só que o indivíduo toma parte na lógica da sociedade numa sequência temporal, pois é assim sua existência.

O processo pelo qual este movimento se realiza é a socialização, definido por Berger e Luckmann (2004) como a introdução de um indivíduo no mundo objetivo de uma sociedade, ou de um setor dela, de forma ampla e consistente, e a que chamaram de socialização primária e socialização secundária. A primária é a primeira socialização, aquela que o indivíduo vivencia na infância. É através dela que se torna membro da sociedade. A socialização secundária é qualquer processo subsequente à primária. É o que introduz o indivíduo já socializado em novos setores do mundo objetivo de sua sociedade. Na socialização primária a família introduz a criança no mundo social e estabelece regras para que possa conviver em uma sociedade que é tida como certa, pois já existia antes de seu nascimento. Essa socialização é carregada de emoções, e a criança se identifica com os outros significativos, como os pais e parentes, absorvendo seus papéis e atitudes, tomando-os, muitas vezes, como seus.

Portanto, a sociedade apresenta ao indivíduo um conjunto já definido de significados que ele tem de aceitar, sem possibilidade de opção. No decorrer de seu desenvolvimento e de sua interação com a sociedade, o indivíduo é moldado pela atividade cultural de outros com quem se relaciona. E, nesse processo progressivo, começa a demonstrar comportamentos aceitos pelos outros e pela sociedade. Aí termina a socialização primária:

Na socialização secundária, o indivíduo buscará por condutas estabelecidas como certas e socialmente aceitas, e ainda estabelecerá relações cooperativas com os outros indivíduos ou grupos semelhantes. Nessa



fase, os significativos se ampliam, podendo ser representados por outros indivíduos, grupos, organizações e instituições (BERGER; LUCKMANN, 2004).

Para os autores, a socialização secundária se inicia na complexidade da divisão social do trabalho. Também Habermas (1990) afirma que um ponto importante neste estágio é a identidade coletiva: ela dá sentido de continuidade aos indivíduos, por adotarem papéis, normas e valores válidos para todos os componentes do grupo. Para Berger e Luckmann (2004, p.185), “é a aquisição do conhecimento de funções específicas, direta ou indiretamente ligadas na divisão do trabalho.”

Entre autores como Ciampa (1984) e Laurenti e Barros (2000), há um ponto em comum, quando falam a respeito da identidade como diferença. Essa diferença está na evidência de que a identidade seja um atributo social, pois, segundo eles, não é possível haver comparação senão na interação social com outros indivíduos na sociedade. As determinações, as possibilidades ou impossibilidades, os modos e as alternativas da identidade decorrem do contexto histórico e social (MARASCHI, 2006).

Para entender essa diferença de que tratam os autores, na construção da identidade do ser profissional Secretário, buscou-se identificar os processos de socialização primária e secundária, através dos níveis individual e profissional nas entrevistas. Também a linha do tempo, construída através dos episódios que foram relatados pelos sujeitos, dão conta desse processo, especificamente, o de socialização secundária.

A idéia de diversidade valoriza e respeita a diferença entre os indivíduos e as sociedades - o multiculturalismo² -, que valoriza a diferença, reafirmando aquilo que a pessoa é, ou seja, concebe a identidade de forma positiva (GONZÁLEZ, 1987). Nessa perspectiva, cultural, a identidade é constituída ou construída na interação social, pois nela as pessoas podem reconhecer as outras existindo na sociedade, de forma pessoal ou coletiva, tornando-se concreta a interação

² **Multiculturalismo** (ou pluralismo cultural) é um termo que descreve a existência de muitas culturas numa localidade, cidade ou país, sem que uma delas predomine, porém separadas geograficamente e até convivialmente no que se convencionou chamar de “mosaico cultural”. (WWW.WIKIPÉDIA.ORG)



Podemos entender a cultura como um sistema de significados comunicados através de processos de simbolização e que constituem o “princípio organizador da experiência mediante a qual organizamos e estruturamos nosso presente, a partir do lugar que ocupamos nas redes de relações sociais” (MARASCHI, 2006, p.26). A cultura define os sentidos de inclusão e exclusão dos indivíduos em determinado meio social. Esse sentimento de inclusão e exclusão se dá quando o indivíduo dialoga com o que está à sua volta, quando dá sentido à sua existência e constrói sentido e significados para o seu mundo, criando valores que o identificam como pertencente a determinada sociedade.

Os fenômenos culturais estão inseridos em contextos e processos socialmente estruturados, implicados em relações de conflito e poder. Segundo Barbosa (2001, p.122), a cultura compreende regras de interpretação da realidade, sistemas de classificação que permeiam os grupos sociais e instauram os domínios da experiência humana.

A Identidade Organizacional

A identidade organizacional é outra variável importante. As organizações são elementos fundamentais nesta análise social da atualidade, pois a habilidade de comunicação, ou seja, a capacidade de interação que as organizações desenvolvem com o ambiente que as cerca é frequentemente considerada como ponto de partida para a identidade organizacional (RUÃO, 2005).

Essa temática começou a ser aplicada no âmbito organizacional na década de 90. Pesquisas sobre a identidade organizacional iniciaram-se a partir do trabalho desenvolvido por Albert e Whetten (1985), na Universidade de Ilinoís, nos EUA, que consideravam que a identidade organizacional seria um autorreflexo do que acontecia no interior das instituições, captando o essencial de suas características (MARASCHI, 2006). A identidade organizacional constitui uma forma de as organizações afirmarem sua diferença relativamente às outras, com as quais se relacionam no mercado,



buscando, assim, a afirmação da sua reputação e a fidelização de funcionários e consumidores (MARASCHI, 2006).

Ruão (2005) considera que os discursos fazem parte tanto da identidade individual como da identidade organizacional. Afirma que as organizações deveriam ser analisadas numa perspectiva metafórica, assim como Morgan (1996) defendeu e analisou em seu estudo, pois as organizações são estruturas portadoras de sentido semelhantes aos seres humanos.

A identidade organizacional está ligada, ainda, a diferentes identidades - à liderança (como é a contribuição dos líderes para a organização); à personalidade, associada a tendências, atitudes, valores e sentimentos (o conceito de personalidade parece bem mais fiel à sua etimologia, não dependendo tanto do reconhecimento do outro para atuar como significação autônoma) e ainda à cultura, já discutida anteriormente (IASBECK, 1999).

A identidade organizacional aproxima-se do conceito de metamorfose, pois também é adaptação e é afinidade, como abordam Ciampa (2001) e Maraschi (2006). As organizações, assim como as pessoas, estão em constante mutação, sendo a comunicação bastante dinâmica e fluida, proporcionando frequentes alterações exigidas pela evolução dos mercados ou da globalização, ou da economia de mercado.

Quanto à afinidade, é uma característica comum à vida cotidiana, conforme Maraschi (2006), pois reconhecer-se no ambiente de trabalho e no ambiente social, que por vezes não é percebido naturalmente, estimula os processos de colaboração e adaptação identitárias. “A procura pelo reconhecimento, pela aceitação e, portanto, pelas afinidades, compatibilidades e igualdades é que move o homem à procura do outro, de seu espaço social e profissional” (MARASCHI, 2006, p.38).

Por ser um processo em construção, não se deve analisar a identidade desses atores de forma estanque. Destaca-se o que diz Santos (2007, p. 92): “os indivíduos não têm uma identidade local, nacional ou global, mas um conjunto de identidades”.

A Identidade dentro de um Espaço: A Organização



Mesmo que dispersos em determinada área geográfica, territórios ou espaços, os grupos podem formar uma identidade dentro da corporação. Vivendo sob determinados signos, como o vestuário, o código verbal, as aspirações sociais etc., são, em geral, grupos que detêm algum tipo de privilégio social e, portanto, não necessariamente restringem seu confinamento a determinados sítios espaciais. Como Haesbaert (2006, p.94) afirma, “os atributos desses grupos permitem não só uma controlada e relativa dispersão espacial, como também indicam que esta dispersão constitui a própria afirmação de seu prestígio.”

De forma semelhante, Barnard (1971) lembra que o indivíduo, algumas vezes, no trabalho do dia-a-dia, é alguém absolutamente único e com uma história especial criada para cada ponto de vista:

O sistema cultural organizacional desenvolve um processo de formação e de socialização dos diferentes atores a fim de que cada qual possa se definir em relação ao ideal estabelecido. Esses diversos aspectos da cultura podem ser coerentes ou, por vezes, entrar em contradição (quando, por exemplo, há valores que exaltam o respeito ao indivíduo) e ser mal vistos numa organização de estrutura autoritária ou em culturas ou modos de socialização coercitivos. Mas são, de qualquer maneira, importantes para a permanência da organização. São os “fiadores” da identidade da organização (ENRIQUEZ, 1997, p.34).

Já no sistema simbólico, a organização não pode viver sem formar mitos, heróis que vão tutelar uma saga que se instituirá na memória coletiva. “Esses heróis têm por função sedimentar a ação dos membros da organização, de lhes servir de sistema de legitimação e de dar assim uma significação preestabelecida às suas práticas e à sua vida.”(ENRIQUEZ, 1997, p.34). O autor diz ainda que, se a organização não pode criar para si mesma um sistema simbólico tão fechado e tão “coagente” relacionado a seus membros, ela procura inconscientemente ou conscientemente arquitetá-lo. Isso será uma forma de controle sobre os seus membros, um controle afetivo e intelectual.

No sistema imaginário, Enriquez (1997) mostra que é o sistema imaginário, de certa forma, o ambiente onde o sistema cultural e o sistema



simbólico vão se desenvolver. O autor apresenta ainda duas formas de sistema imaginário: o enganador e o motor, opções de formas de desenvolver o imaginário.

No sistema imaginário enganador, a organização tenta prender os seus membros em uma “armadilha” de seus próprios desejos de afirmação, na imagem criada de onipotência. À medida que a organização protege os indivíduos do “risco da quebra de sua identidade”, das agruras da vida em sociedade, possibilitando construir uma armadura solidificada nos estatutos do papel e da identidade da organização, ela tende a substituir seu próprio imaginário pelo deles. De um lado a organização se apresenta como mãe provedora e benevolente e, de outro, mãe englobadora e devoradora. “De um lado, genitor castrador e simultaneamente pai simbólico” (ENRIQUEZ, 1997, p.35).

A organização passa a ser vista como ameaçada ou perseguida interna e externamente por outros que estão desejosos de impedi-la de cumprir da melhor maneira a sua missão. “Aparecendo ao mesmo tempo como superpoderosa e de uma extrema fragilidade, ela visa a ocupar a totalidade do espaço psíquico das pessoas” (ENRIQUEZ, 1997, p. 35).

No imaginário motor, a organização permite que seus membros se deixem levar por sua imaginação criativa no trabalho sem se sentirem reprimidos pelas regras. Portanto, o imaginário motor oferece aos indivíduos a possibilidade de criar uma imagem “fantasmática” comum que vai autorizá-los a uma experiência com os outros, sempre revalidada. “Ele preserva pois a parte do sonho e a possibilidade de mudança e mesmo a mutação” (ENRIQUEZ, 1997, p. 36).

Enriquez (1997) diz que, dos dois tipos de imaginário possíveis, a organização tem a preferência de desenvolver o imaginário enganador e não o motor, pois o motor, em geral, se apresenta como um desafio às regras de funcionamento das organizações. Ele favorece a criatividade feliz, a expressão oral livre, o comportamento questionador, transgressor; desejo de construir objetos estéticos, prazer de viver em conjunto, o humor, etc.



O autor afirma ainda que as organizações, não só as empresas, sempre reafirmaram seus valores pensando em dar sentido à ação de seus membros. A organização é considerada um lugar de projeção de “fantasmas individuais e coletivos” (ENRIQUEZ, 1997, p. 37).

Segundo o autor, é graças à interiorização desses valores da organização que os seus membros poderão “viver dos sentimentos de pertença, experimentar a admiração (e às vezes o temor) pelos seus chefes, deixando para esses últimos pagar-lhes em troca pelas vantagens ou as possibilidades de dominação com relação aos seus subordinados” (ENRIQUEZ, 1997, p. 37). Mostra-se aí certo masoquismo, que é considerado “perfeitamente funcional”.

Assim, podemos analisar o Secretario Executivo em uma empresa formando sua própria identidade, adotando signos específicos, idealizados ou impostos, como no vestuário, na linguagem, no comportamento e, por vezes, desfrutando algum privilégio dentro dela. Constituem grupos que ocupam ou tentam ocupar seu espaço/território. São profissionais que detêm ou devem deter a técnica atual, a técnica da informação, que, de certa forma, lhes dá um caráter hegemônico. Mas, por vezes também, dependendo da cultura da empresa, esses profissionais não conseguem ocupar seus espaços, construindo sua identidade, pois a empresa tem suas normas e as próprias técnicas também são normas. Cada técnica propõe uma maneira particular de comportamento, envolve suas próprias regulamentações e, por conseguinte, traz para os lugares novas formas de relacionamento, alterando, por vezes, as relações sociais dentro de cada comunidade.

A Formação em Secretariado

Além da regulamentação da profissão em 1985 e 1996 e de movimentos de organização coletiva com as Associações, Sindicatos e Federação, a formação desses profissionais também é fator importante e passa a atender as demandas de mercado, que exige novos modelos organizacionais, passando a requerer profissionais que administrem uma nova competência de



aprendizagem e de tratamento analítico-conceitual diferenciado (CARVALHO, 2005).

As organizações começaram a se desenvolver, e surgiu a necessidade de se ter secretários com competências e habilidades diferenciadas. Com o crescimento das exigências de se atingir excelência no trabalho de assessoria, a partir de 1960 surgiram os primeiros cursos universitários no Brasil (CARVALHO, 2005), como, por exemplo, o Pólo Petroquímico de Camaçari, na Bahia, impulsionou a criação do curso de Secretariado Executivo na Universidade Federal da Bahia³ em 1969. No ano seguinte, a Universidade Federal de Pernambuco – UFPE - criou o curso em nível superior, tendo sido a primeira instituição pública a ter o curso reconhecido pelo Governo Federal⁴.

Anteriormente a esse período, na formação em Secretariado nas ciências técnicas e administrativas, destacou-se o Instituto de Organização Racional do Trabalho – IDORT –, fundado em São Paulo em 1931. Dentre suas atribuições, estava a divulgação dos cursos preparatórios para técnicos de Secretariado Executivo, objetivando o aperfeiçoamento do desempenho das técnicas necessárias para assessorar os grandes executivos que estavam surgindo. Esses cursos foram sendo aprimorados, tornando-se cursos referenciais na formação do secretário.

As Diretrizes Curriculares⁵ fixadas pelo MEC foram implementadas para os cursos de Secretariado Executivo no Brasil, para torná-los mais adequados e competitivos para o mercado. A formação profissional vem crescendo muito, em 2006 já eram 117 os cursos Bacharel em Secretariado (SABINO, 2006, p. 39 – MEC).

Em relação aos projetos pedagógicos dos cursos, Carvalho (2005, p.8) diz que “os projetos pedagógicos das Instituições de Ensino - IES devem ter como objetivo assegurar uma ação educativa que possibilite não só a formação do aluno para o mundo do trabalho, mas para o exercício crítico da sua condição profissional, pessoal e de cidadania.”

³ Criado pela Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia.

⁴ BRASIL. Decreto 82.166, de 24 de agosto de 1978. Concede reconhecimento ao curso de Secretariado da Universidade Federal de Pernambuco, com sede na cidade de Recife, Estado de Pernambuco. Diário Oficial da União. Brasília, 25 ago. 1975, Seção 1, p. 13831.

⁵ PARECER No. CES/CNE 0146/2002



Com efeito, os seus objetivos vão além da transmissão do conhecimento científico, mas devem alcançar o futuro profissional de Secretariado Executivo como um ser humano e cidadão.

A educação é um fenômeno social, portanto, quando se elabora um projeto pedagógico de um curso, deve-se pensar em todos os fatores que nela interferem e que convivem com ela, ou seja, deve-se levar em conta que o processo de aprendizagem é, sobretudo, uma autoria do aluno.

A formação do profissional de Secretariado, prevista em lei, é realizada tanto no nível técnico como no superior. Pouco se fala sobre a formação técnica específica, a maioria dos trabalhos e artigos volta-se à formação superior. Também são as IES que, juntamente com as entidades de classe, mais se integram na solução dos problemas e luta da categoria. Porém, como neste estudo há a participação de profissionais que atuam ou atuaram como Secretários, alguns sem ainda a devida regulamentação, ou sem a formação específica da profissão, tanto de nível técnico como de nível superior, na região do Grande ABC, faz-se pertinente apresentar os cursos existentes na região.

A formação do profissional de Secretariado na Região do Grande ABC

De acordo com o Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo (2008), das instituições de capacitação técnica e profissional da região do Grande ABC que oferecem o curso de Secretariado, uma pertence à esfera privada e quatro à pública.

Já no nível superior, os cursos de bacharelado e tecnológico em Secretariado são oferecidos por duas instituições privadas.

Quanto aos cursos de Pós-Graduação em Secretariado, há somente um, no município de São Bernardo do Campo, oferecido por uma instituição privada.

Em novembro de 2006 foi a primeira vez que o curso de Secretariado foi incorporado ao ENADE – Exame Nacional de Desempenho de Estudantes, tendo sido o resultado dos alunos da região avaliado como bom. Novamente em 2009 o curso participa do exame, mas seu resultado ainda não foi divulgado.



A região do Grande ABC como pano de fundo

Para melhor entender essa importante região que foi escolhida como objeto de estudo para análise do profissional de secretariado, é necessário abordar seu processo de globalização. O Grande ABC já operava em termos globais na década de 50, com a instalação das montadoras multinacionais, passando a viver uma transformação histórica globalizadora.

Segundo Alves et al. (2008, p. 5), “a região cruzou três ciclos e se encontra, hoje, no quarto período histórico-cultural”.

O autor denomina o primeiro ciclo como o das *passagens*, pois, segundo ele, foi caminho das mercadorias e produtos naturais para o primeiro ciclo de intercâmbio comercial dos séculos XVIII e XIX.

O segundo ciclo foi denominado de *construção da identidade industrial*, que o autor associa à autonomia política das diversas cidades, concluída nos anos 1950. Nesse ciclo, conforme o autor consolida-se a simbolização do espaço inquieto, reivindicador, berço de movimentos sociais e políticos, que ajudariam sobremaneira a garantir a redemocratização do Brasil nos anos 1970 e 1980.

O terceiro ciclo foi o do *conflito agudo entre capital e trabalho*, concluído no início dos anos 1990, que sinalizou intensas perdas sócio-urbanas, enquanto ajudou o Brasil a construir sentidos para a cidadania e a participação social, acumulando valores para a criação dos *novos consensos da sociedade microrregional*, inserida já no quarto ciclo, em processo acelerado de globalização e suas conhecidas consequências (ALVES ET AL., 2008).

Aspectos Metodológicos

Em virtude dos objetivos pretendidos e a natureza do fenômeno, a pesquisa caracterizou-se por um estudo qualitativo. Demo (2004) diz que a generalização é um dos principais desafios da pesquisa qualitativa. Por mais que seja aprofundada a pesquisa, jamais poderá estabelecer regras gerais. Um outro limite nesse tipo de pesquisa é a subjetividade. Demo (2004, p.98) lembra que “a história é constituída de fenômenos únicos que não se repetem, portanto todo fenômeno é novo e nada está fora da história.”



Por esse motivo, entendeu-se que para analisar o processo de construção da identidade do ser profissional do Secretariado Executivo, este tipo de pesquisa é a mais apropriada, visto que, dada a complexidade do fenômeno, são os próprios indivíduos que relatam suas experiências. Quer sejam Secretários, quer sejam Secretários Executivos, as estruturas individuais, profissionais e organizacionais existem e devem ser conhecidas; no entanto, é a ação humana e a interação social que constituem o fundamento de sua história (HAGUETTE, 2005). O estudo da trajetória desses profissionais através de uma linha do tempo, e tendo como pano de fundo a região do Grande ABC, revela a especificidade histórica do seu parecer, de sua essência, compreendendo como sua identidade é construída. Em complemento à metodologia, foi adotada a estratégia da história oral.

De forma mais específica, Meihy (1991, p.18) conceitua história oral como “[...] uma alternativa para estudar a sociedade por meio de uma documentação feita com o uso de depoimentos gravados em aparelhos eletrônicos e transformados em textos escritos.”

Neste estudo houve a preocupação de dar voz aos entrevistados, para que falassem de suas experiências, de seu perfil pessoal e profissional, apresentando-se a executivos e professores, para seu conhecimento e reconhecimento. Recorrendo-se à história oral, foi abordada a vida dessas pessoas para buscar significados profissionais mais amplos (HAGUETTE, 2005).

Foram estudados somente os aspectos da trajetória de profissionalização dos Secretários, e não toda a sua biografia. O objetivo desse procedimento foi ampliar o conhecimento sobre um fenômeno social, analisando-se os relatos da vida dos indivíduos nos níveis individual, profissional e organizacional, à luz da teoria. Como a teoria deve ser aberta e abranger os prós e os contras, não existe certo ou errado (MEIHY, 1991).

Para desenvolver a pesquisa com profissionais de Secretariado que atuam no Grande ABC, adaptaram-se os critérios para a definição dos participantes de autores sobre história oral (MEIHY, 1991; HAGUETTE, 2005; OLIVEIRA, 2004; THOMPSON, 1992 e CIAMPA, 2001), bem como foram



levados em conta outros aspectos, como: geográficos, delimitando a região de estudo; personagens específicos e os níveis de hierarquia e de representantes de uma determinada atividade.

As histórias orais temáticas foram coletadas por meio de entrevistas em profundidade, seguindo um roteiro semiestruturado (HAGUETTE, 2005). Os depoimentos foram organizados orientados pelos três níveis de análise do processo de construção da identidade do ser profissional Secretário: individual, profissional e organizacional.

Para poder identificar os fatores individuais, profissionais e organizacionais presentes no processo em questão, foi construída uma linha do tempo, a partir de marcos legais e históricos da profissão de Secretário e da região estudada, obtidos através de documentos (leis, decretos, publicações, etc.) e também dos relatos das profissionais Secretárias.

Essa linha do tempo teve como objetivo analisar os fatos relatados, dentro de uma seqüência cronológica. Ela permite que uma sequência temporal seja estabelecida, pois dificilmente as pessoas narram fatos obedecendo a uma ordem cronológica em que de fato ocorreram (MEIHY, 1991). Também ajuda a ligar determinados fatos na vida dos profissionais Secretários durante sua trajetória profissional, com os marcos históricos colhidos.

Os níveis individual, profissional e organizacional constituem os núcleos temáticos que direcionaram a organização das narrativas de uma forma cronológica, buscando responder à pergunta da pesquisa. No nível individual circunscreveram-se as experiências da vida familiar, da vida escolar e da primeira fase de socialização, como lembram Berger e Luckmann (2004). São os relatos dos “eventos que asseguram a caracterização do ‘eu’ e do ‘nos’ na sociedade da qual interage” (MARASCHI, 2006, p. 17).

No nível profissional, circunscreveram-se as vivências nos papéis profissionais, os desafios enfrentados, os conflitos, a trajetória profissional e o registro do sentimento de pertença de uma categoria profissional, como a socialização secundária (BERGER; LUCKMANN, 2004).



No organizacional - caracterizado como ambiente de conflito, de embates culturais, em que o indivíduo “negocia constantemente sua identidade como forma de legitimar perante os outros (pares, colaboradores, superiores, etc) o seu lugar na sociedade, o seu espaço” (MARASCHI, 2006, p. 17) - , além da questão da cultura, observaram-se também as transformações ocorridas com o processo de globalização nas empresas e nas funções desempenhadas pelos profissionais e suas chefias.

Antes de ouvir as sete pessoas que se disponibilizaram a ser entrevistadas, foi obtida autorização do Comitê de Ética da Universidade onde o programa de pós-graduação está vinculado e as participantes assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, documento em que, além das informações sobre o estudo/a pesquisa, os sujeitos solicitam o modo como serão identificados.

Com uma duração média de 90 (noventa) minutos cada, as entrevistas foram gravadas com a devida autorização das participantes.

A transcrição, num primeiro momento, foi literal, conforme lembra Thompson (1992, p. 290): “Se o que foi gravado tiver de ser citado num livro ou artigo, é preciso primeiro fazer uma transcrição”. Depois da gravação, as entrevistas foram transcritas e enviadas às entrevistadas para que pudessem validar o seu conteúdo.

Após a devolutiva das transcrições pelas entrevistadas, passou-se a literalizar os relatos, ou seja, de acordo com Haguette (2005), foi feita a “limpeza” do texto: foram abolidas as repetições e corrigidos erros gramaticais e de pontuação, tomando-se o cuidado de que o sentido do texto não fosse alterado e considerando-se “[...] o óbvio princípio de que não é possível escrever como se fala” (MEIHY, 1991, p.30).

Após o processo de literalização, procedeu-se à organização dos relatos, utilizando-se os núcleos temáticos, com o objetivo de manter a ordem cronológica das experiências, para depois analisá-los à luz da teoria. Como afirma Thompson (1992, p. 327), “essa capacidade de fazer conexões entre esferas distintas da vida constitui uma força intrínseca da história oral no desenvolvimento da interpretação histórica”.



Contou-se a história das entrevistadas, em cada núcleo temático, selecionando-se trechos dos relatos, preocupando-se em manter os depoimentos originais dos profissionais de Secretariado. Os mesmos núcleos temáticos foram organizados para cada entrevistado separadamente, a fim de se estabelecer a trajetória individual de cada um, constituída de uma pré-análise. Nessa fase promoveu-se uma leitura atenta dos relatos, uma “leitura flutuante”, como recomenda Bardin (1977) para levantar as evidências que convergem com as categorias criadas para a análise, o nível individual, o profissional e o organizacional.

Ressalta-se que foram selecionados 173 trechos (unidades de significado, enumerados de 01 a 173), identificados na pré-análise e nas transcrições dentro de cada um dos núcleos temáticos. Além disso, os trechos que foram analisados à luz da teoria, demonstram as convergências, as divergências e as idiossincrasias entre os relatos dos profissionais.

O mapeamento da profissão de Secretariado na Região do Grande ABC foi obtido através de base documental e entrevista realizada com a Presidente do Sindicato dos Profissionais Secretários do ABC – SINSEC-ABC. As informações foram levantadas com relação ao número de Secretárias cadastradas na região; o tipo de controle dos registros (que é feito juntamente com órgãos governamentais e informações dos empregadores); os desafios e as mobilizações da categoria.

Resultados e Análises

Conforme a estratégia de pesquisa utilizada e com os procedimentos de análise da construção da identidade do ser profissional Secretário já especificados, os relatos foram descritos cronologicamente para que pudessem se tornar compreensíveis à leitura e para que os núcleos temáticos emergissem (MARASCHI, 2006, p.72).

Ao analisar e acompanhar com atenção as histórias orais temáticas dos participantes perceberam-se os mecanismos, os processos, as estratégias e as opções possíveis que as profissionais Secretárias desenvolveram no processo de construção de suas identidades de ser profissional.



Observou-se que as profissionais Secretárias organizam e reorganizam os dados, manipulam a própria memória e o conjunto de acontecimentos, valores e significados trazidos consigo, com o objetivo de produzirem uma identidade ou uma imagem de si mesmas, apta a enfrentar as exigências do processo de desenvolvimento profissional e a realidade social vivida por elas no presente. Essa ligação entre o passado e o presente é que sustenta a proposta de construção de sua identidade profissional.

Pode-se afirmar que o estudo sobre a construção da identidade nos permite compreender melhor as realidades sociais do ser profissional Secretário. Mas, é necessário ressaltar que a presente situação de complexidade de experiências/vivências desses profissionais nas empresas foi influenciada pelos processos de modernização e globalização que intervieram na Região do Grande ABC, produzindo processos de mudança e de constante desestruturação e reestruturação das práticas e dos modos de vida, o que afetou, concomitantemente, a identidade.

A mutabilidade da identidade, “a metamorfose” da identidade responde aos diferentes questionamentos que os indivíduos elaboram segundo os contextos em que interagem, privilegiando determinada identidade a partir de uma multiplicidade de opções possíveis.

O que se pode concluir com os relatos é que a identidade se constrói, de fato, socialmente. Ela é formada por processos sociais e pode ser mantida, modificada, reconstruída por meio das relações sociais (BERGER; LUCKMANN, 2004).

Assim, uma vez que a identidade é um processo em permanente construção/transformação, está sujeita a constantes redefinições, segundo as múltiplas experiências internalizadas subjetivamente e o particular contexto sócio-histórico na qual cada uma delas se desenvolve.

A identidade do ser profissional Secretário é um produto de sua história, de sua cultura. O Secretário é agente construtor e transformador de sua própria identidade. É esse ser quem constrói um significado para si e para os outros.

A contratação dos profissionais de Secretariado Executivo sempre acompanhou o desenvolvimento das organizações, tanto nas esferas públicas



como nas privadas. Embora ainda enfrentem concorrência de outros profissionais de outras áreas não regulamentadas e as próprias mudanças políticas e econômicas que afetam a todos, tem havido valorização da profissão ultimamente. Na região do ABC há a concentração de corporações multinacionais e transnacionais que hoje desempenham suas atividades nesta e em outras localidades. Todo esse cenário tem exigido do Secretariado uma postura mais estratégica quanto à sua carreira, ao seu trabalho, ao seu espaço, à sua identificação pessoal e profissional.

Conclusões

A partir do contexto em que se situam, as profissionais selecionadas para esta pesquisa trouxeram referências e informações que estavam obscuras em relação à identidade das profissionais Secretárias, bem como referências delas mesmas sobre o processo de construção de suas identidades.

Pela história oral temática em diálogo com o referencial teórico, chegou-se a uma condensação do “eu” a lugares, tempos e valores específicos tradicionalmente reconhecidos. Também com o recurso do relato, são representados eventos e situações que colaboraram para a caracterização das próprias entrevistadas como indivíduos únicos.

No primeiro núcleo temático, o nível individual observou-se que a relação com os relatos da história em família foi retirada da memória como justificativa e continha um estoque de valores, costumes e significados determinados historicamente no interior do grupo.

Isso significa que as profissionais Secretárias já possuíam uma história de enfrentamento e antagonismos. Nesse processo, o passado histórico serviu como repositório de símbolos, repertório de rituais, orientados e manipulados para recriar ou inventar o passado, adaptando-o às exigências do presente.

O segundo núcleo temático, o nível profissional, os relatos apresentados demonstraram o trabalho de articular a identidade e a memória das profissionais Secretárias, suas competências e formas de relacionamento com os seus superiores, com colegas de trabalho e com as regras a que estão submetidas no contexto em que foi desenvolvido o estudo, de uma forma



dinâmica, em função de uma auto-organização em termos individuais, profissionais e organizacionais.

Uma série de experiências vividas pôde ser percebida nos relatos, compondo um acervo de eventos, resgatados contextualmente para assegurar a legitimidade da narração como um ritual de caracterização do “eu” e promoção de prestígio individual, visto que se encontra em um lugar central e hierarquicamente valorizado na narração. Porém um sentido mais amplo e contrastante de “nós” e “eles” foi também restabelecido, já que um “eu” não se afirma em isolamento, mas sempre no interior e, às vezes, no centro de uma rede social povoada de outros significativos (GOFFMAN, 2001).

O revezamento de lugares de fala, entre os múltiplos personagens da história, correspondeu, em princípio, a mudanças de posicionamento no jogo identitário, principalmente quando as pessoas na história narrada definiam-se ora como filha, ora como mãe, ora como esposa, ora como profissional, ora como secretária, ora como colega, etc, com o intuito de firmar seu pertencimento a determinados lugares na comunidade. Observou-se também, nos relatos, uma sensação de pertença à região de nascimento ou de atual residência, quando as entrevistadas fizeram referências diretas ao fato de perceberem as modificações que se estabeleceram na Região do Grande ABC. Sentimento de pertença ainda à profissão, ao relatarem os cuidados no assessoramento aos executivos, as competências que tiveram de desenvolver ao longo de sua trajetória, não se inscrevendo, segundo os relatos colhidos, em uma categoria negativa do imaginário da sociedade.

Neste nível, um dos aspectos a ser considerado é a questão de gênero na categoria: através das histórias das profissionais Secretárias, pode-se observar que, ainda hoje, a sociedade em geral atribui as atividades da profissão às mulheres, por uma questão histórica e cultural, reproduzindo na profissão as características tradicionalmente alocadas às mulheres vistas como “mães cuidadoras”. Embora algumas das entrevistadas não se sintam constrangidas por esse fato, a fala de uma delas demonstra isso ainda como tabu na profissão:



Já no núcleo temático do nível organizacional, a construção da identidade das profissionais Secretárias, tanto cultural, quanto organizacional, parece estar ligada mais aos processos históricos da construção do ser profissional, não só por ele mesmo, mas também pelas organizações, tanto pelas organizações em que trabalharam quanto pelas entidades representativas da categoria, que, em alguns casos, as trata negativamente, inferiorizando-as, quando não valorizam seu trabalho. Foi a partir daí que se perceberam indícios de sua identidade transformadora, quando as entrevistadas esclareceram que buscam sempre uma atitude proativa, mais participativa, mais empreendedora.

A noção do que seria uma profissional Secretária ideal, por exemplo, passou a ser transmitida e, em certa medida, construída pela sua imagem e por relatos de eventos em que transmitiam sua competência para o grupo (no caso seus superiores, pares e demais colegas). Para que a transmissão fosse bem-sucedida, as profissionais Secretárias tiveram de abandonar ou suprimir algumas características identitárias originais, confirmando as palavras de Goffman (2001, p. 46): “[...] se um indivíduo tem de dar expressão a padrões ideais de representação, então terá de abandonar ou esconder ações que não sejam compatíveis com eles”.

As falas das profissionais Secretárias sobre a identidade organizacional, neste sentido, podem ser entendidas como discursos permeados de transferências verbais e atos performativos que visam redefinir ou legitimar, perante interlocutores específicos, os lugares sociais ocupados por eles na sociedade e na organização a que julgam pertencer.

A característica identitária, implícita em seus relatos, parte justamente da descrição dessas experiências/vivências de indivíduos assumindo posições de defesa de seus interesses, sondando alternativas e estratégias para solucionar conflitos.

Nesse sentido, a importância das narrações para essas profissionais parece residir não no fato de configurar uma nova ideologia, mas sim de retratar pessoas que claramente construíram suas próprias vidas com suas decisões em situações muitas vezes críticas. Trata-se da articulação de uma



ideologia profissional que exige uma percepção apurada, pois revela-se, de maneira discreta, nos esforços individuais para reordenar a si mesmos perante situações de disputa e de ambiguidade dentro da sociedade

.Observou-se, no decorrer da pesquisa, que as questões da construção de identidade aparecem concomitantemente no processo de interação do indivíduo com a sociedade. Com isso se pode inferir que a origem numa determinada família, que escolhe um nome, com a qual se processam algumas identificações, a moradia em uma região específica, bem como o trabalho em uma determinada organização, podem significar mais do que um acréscimo de nomes: podem se constituir em uma marca identitária. Até o fim do ciclo vital, existem situações que fazem com que as pessoas possam construir e reconstruir suas identidades, passando por várias metamorfoses, nos níveis individual, profissional e organizacional na sociedade da qual participam.

Não se pode afirmar, no entanto, que exista uma hierarquia dos itens sobre o que é identidade e como ela se constrói e se transforma. O que se demonstra é que todos os níveis – individuais, profissionais e organizacionais – são fundamentais para constituí-la e, também, para estudá-la, porque, ao tentar organizá-la em categorias ou agrupamentos, como no presente estudo, há um aumento das possibilidades de se explicar melhor como ocorreu a construção da identidade das profissionais Secretárias em um contexto específico.

As histórias orais temáticas colhidas no presente trabalho revelaram e corroboraram a existência da construção da identidade das profissionais Secretárias. Essa construção foi se acentuando quando identificada com os outros profissionais, seus semelhantes, tendo sido aceita por aqueles que são considerados os “outros”, e que, por isso mesmo, são importantes representantes da diferença entre o “nós” e “eles”, garantindo o “sou” porque “não sou”, na marcação de seu espaço individual, profissional e organizacional. Em todas as narrativas ficou explícito que as profissionais secretárias sabem de sua identidade e reconhecem a sua co-gênese com os pares e com os executivos que assessoram.

Assim, em um presente onde as turbulências e transformações enfrentadas pelas profissionais Secretárias, em geral, podem não significar a



ocorrência de mais ameaças, as competências e as habilidades dessas profissionais pode ficar difícil de ser mantidas. A estratégia particular de cada uma das profissionais Secretárias se concretiza em um esforço determinado para com as pessoas e empresas com as quais interage, no sentido de buscar a continuidade de seu universo, uma forma de sobreviver com seus valores, seus símbolos, suas crenças, em um universo em permanente transformação.

As limitações desse estudo podem-se referir ao aprofundamento da questão de gênero, já que hoje o exercício da profissão é marcadamente feminina, embora, pelos relatos das profissionais Secretárias, esse fator não seja considerado o mais importante ou aquele que impede seu desenvolvimento.

Pode haver, também, limitações quanto a um aprofundamento no mapeamento quantitativo e qualitativo da profissão na região. Talvez outras fontes de consulta, que não a entidade representativa da categoria – que, como já exposto, tem escassez de informação –, trouxessem contribuições mais significativas para a pesquisa. Contudo, acredita-se que a análise das histórias das profissionais Secretárias, à luz do referencial teórico, permite mostrar a sua identificação com a profissão escolhida, que é parte de sua identidade como ser único, e, assim, contribuir com as instituições de ensino (IES) e com as pessoas responsáveis pelo aperfeiçoamento intelectual e profissional do ser Secretário.

A construção desse perfil passa pela discussão, nas IES, de um projeto pedagógico inovador contemplando as dimensões passado e futuro para o curso, com uma visão voltada para uma atuação pluridisciplinar que acompanhe as modificações na perspectiva do par global e local. Essas duas dimensões sociais, nas palavras de Carvalho (2005), descortinam “um ter que ser, um querer ser e o ser do profissional de Secretariado, é uma nova paisagem na moldura globalizada” (p. 32). Portanto, o projeto⁶ pedagógico do curso de Secretariado deve ser uma construção coletiva, porque deve atender aos interesses da sociedade como um todo, e também servirá como referência para aquilo que queremos “lançar para frente”.

⁶ Projeto vem do lat. *Projectu*, ‘lançado para diante’ (Dicionário AURÉLIO, 1986 p.1400).



As competências desejáveis ao Secretário, podem ser desenvolvidas durante o curso, e esse desenvolvimento pressupõe o estudante como sujeito de sua aprendizagem, de seu próprio processo de formação. O aluno deve contribuir para o enriquecimento dos temas e abordagens desenvolvidos durante essa formação, porque a identidade do ser profissional (seja secretário ou não) em uma sociedade globalizada, tem de ser construída passo a passo (nada se constrói de uma vez, muito menos apenas no curso de formação), levando em conta o diálogo com outros indivíduos da sua região, do seu estado, do seu país... quiçá do mundo todo.

Referências

- AGLE, Bradley R.; CALDWELL, Craig B. Understanding Research on Values in Business. A Level of Analysis Framework. **Business & Society**, v. 38, n. 3, pp. 326-387, set. 1999.
- ALERT, S.; WHETTEN, D. Organization Identity. In: CUMMINGS L.L.; STAW, B.M. (orgs.) **Research on Organizational Behavior**, v. 7, Greenwich: Jay Press, 1985. pp. 263-295.
- ALVES, L. R.; CASTRO, D. S. P. de; NASCIMENTO, A.R. Qualidade e Sustentação da Gestão Pública e Culturas de Cidadania: Caminhos para uma Política Pública Integrada. Análise da Experiência das Regiões do Grande ABC, da Lombardia e de Baden-Württemberg. In: XXXII ENCONTRO DA ANPAD. Rio de Janeiro: [s.n] 6-10 set. 2008.
- BARBOSA, L. **Igualdade e meritocracia**, a ética do desempenho nas sociedades modernas. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2001.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70 Ltda., 1977.
- BARNARD, Chester I. **As funções do Executivo**. Tradução de Flávio Moraes de Toledo Piza. 1. ed. São Paulo: Editora Atlas S/A, 1971.
- BAUMAN, Z. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.
- BECK, U. **O que é globalização?** Tradução de André Carone. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento**. Tradução de Floriano de Souza Fernandes. 24. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2004.
- CARVALHO, Mireia M. J. de. Qual Será o Futuro dos Cursos de Secretariado Executivo? **Revista Acadêmica de Secretariado Executivo**. Salvador, v.1, n. 1, UCSal-Universidade Católica de Salvador, 2005.
- CASTELLS, M. **O Poder da Identidade**. Tradução de Klauss Brandini Gerdhardt. 3. ed. v.II. São Paulo: Paz e Terra, 2002.
- CIAMPA, Antonio da Costa. **A Estória do Severino e a História da Severina**. São Paulo: Brasiliense, 2001.



- DEMO, P. **Pesquisa e informação qualitativa: aportes metodológicos**. 2. ed. Campinas: Editora Papirus, 2004.
- DUBAR, C. **A socialização**: construção das identidades sociais e profissionais. 1. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2005.
- ENRIQUEZ, Eugène. **A organização em análise**. Tradução de Francisco da Rocha Filho. Petrópolis: Vozes, 1997.
- GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Tradução de Maria Célia Santos Raposo. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.
- GONZALEZ, J. Los frentes culturales: Cultura, mapas, poderes y luchas por las definiciones legítimas de los sentidos sociales de la vida. **Estudios Sobre Las Culturas Contemporáneas**, México, v. 1, n. 3, mai. 1987.
- HABERMAS, J. **Para a construção do Materialismo Histórico**. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 1990.
- HAESBAERT, Rogério. **Territórios Alternativos**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2006.
- HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 10. ed. Petrópolis: Vozes, 2005.
- IASBECK, L.C.A. A Administração da Identidade. **INTERCOM - Revista Brasileira de Comunicação**, São Paulo, v. XXII, n. 2, pp.121-137, 1999.
- LAURENTI, C.; BARROS, M. N. F. Identidade: questões conceituais e contextuais. **Revista de Psicologia**, n.1, v. 2, jun. 2000.
- MARASCHI, Kátia. A Contrução/Desconstrução de Identidades no contexto migratório: a narrativa de dirigentes imigrantes na cidade de Pomerode. Biguaçu, 2006. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais, Universidade do Vale do Itajaí. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php>>. Acesso em: 10 mar. 2008.
- MEIHY, J. C. S. B. **Canto da morte Kiowá**: história oral de vida. São Paulo: Loyola, 1991.
- MORGAN, Gareth. **Imagens da Organização**. São Paulo: Ed. Atlas, 1996.
- OLIVEIRA, V. **Redes produtivas para o desenvolvimento regional**. Ouro Preto: Abepro, 2004.
- RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado**: do Escriba ao Gestor. Um estudo sobre o novo perfil do profissional de Secretariado. São Luís: [s.n.], 2005.
- RUÃO, T. O papel da identidade e da imagem na gestão das universidades. In: **IV Congresso da SOPCOM – Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação**. Aveiro, Universidade de Aveiro, 20-21 out. 2005.
- SABINO, Rosimeri Ferraz. **A profissão de secretário executivo no Brasil**: políticas para formação e emprego. São Paulo, 2006. 213 f. Dissertação (Mestrado em Educação, Administração e Comunicação) – Universidade São Marcos.
- SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. 14. ed. Rio de Janeiro: Record, 2007.
- THIRY-CHERQUES, Hermano Roberto; RODRIGUES, Elaine Maria Tavares. Fronteiras do Trabalho Digital: Exclusão, Identidades e Tecnologia da Informação. In: **XXX EnANPAD**, Salvador, 23-27 set. 2006.
- THOMPSON, Paul. **A voz do passado**: história oral. Tradução de Lólio Lourenço de Oliveira. 3. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.



1º ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO
12º ENCONTRO REGIONAL
23ª SEMANA ACADÊMICA
SECRETARIADO EXECUTIVO

