

## **A Constituição dos *Ethé* e os Imaginários Sócio-Discursivos do Profissional de Secretariado em Artigo da Revista *Excelência***

---

### **The Establishment of the *Ethé* and the Socio-Discursive Imaginaries of the Professional of Secretarial Field in an Article of *Excellence Magazine***

Ana Carolina Gonçalves Reis<sup>1</sup>

Emília Mendes Lopes<sup>2</sup>

**RESUMO:** A inserção da mulher na carreira de secretariado, durante a Primeira Guerra Mundial, trouxe como consequência outros imaginários sócio-discursivos acerca da profissão. Essa passou a ser caracterizada como eminentemente feminina, mecanicista, sem necessidade de formação específica, concepção que perdurou até os anos 80. Na contemporaneidade, têm lugar alguns novos imaginários: o profissional é vislumbrado como eficiente nas atividades desenvolvidas, com habilidade para tomada de decisões e competência para assumir múltiplas responsabilidades. Contudo, percebe-se, ainda, em alguns discursos sociais, a veiculação de certos imaginários do passado no que se refere à ocupação. Buscando, pois, identificar os imaginários sócio-discursivos e as imagens construídas (*ethé*) do profissional de Secretariado na atualidade foi que propusemos este trabalho. Procedemos, assim, à análise do artigo publicado na Revista *Excelência*, as competências mais

---

<sup>1</sup> Mestranda em Estudos Linguísticos na Universidade Federal de Minas Gerais. Professora Auxiliar do curso de Secretariado Executivo (Departamento de Letras), da Universidade Federal de Viçosa.

<sup>2</sup> Doutora em Estudos Linguísticos pela Universidade Federal de Minas Gerais e pela Universidade de Paris XIII. Professora Adjunta da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Minas Gerais.

valorizadas para contratação do profissional de Secretariado, de autoria da secretária executiva Marlene de Oliveira. A fundamentação teórica de nossas discussões é respaldada em Charaudeau (2009) e Mendes (2010), no que tange aos sujeitos do Ato de Linguagem; Charaudeau (2007), acerca dos imaginários sócio-discursivos; Amossy (2005), Charaudeau (2006), Maingueneau (2005) e Mendes (2010), relativo à constituição dos *ethé*; Sabino e Rocha (2004) e Medeiros e Hernandes (2004), no que concerne à profissão de Secretariado.

**PALAVRAS-CHAVE:** secretária; imaginários sócio-discursivos; *ethos*; Teoria Semiolinguística; sujeitos da linguagem.

## 1. Considerações iniciais

A inserção da mulher na carreira de secretariado, durante a Primeira Guerra Mundial, trouxe como consequência outras representações, ou, como diria Charaudeau (2007), outros imaginários sócio-discursivos acerca da profissão: mecanicista, pouco qualificada, sem necessidade de formação específica para ser exercida.

Entretanto, a partir dos anos 80, era da qualidade e da informática, emergem alguns imaginários contemporâneos. O profissional, nesse momento, é vislumbrado como eficiente e eficaz nas atividades desenvolvidas, com habilidade para tomada de decisões e competência para assumir múltiplas responsabilidades (MEDEIROS E HERNANDES, 2004). Isso se deve a uma nova configuração nas empresas: essas passam a considerar o profissional de secretariado membro ativo das gerências e cogestor da organização, concepção que perdura até os dias atuais (SABINO e ROCHA, 2004). Contudo, percebe-se,

ainda, em alguns discursos sociais, a veiculação de certos imaginários do passado no que se refere à secretária/ao secretário.

Buscando, assim, identificar os imaginários sócio-discursivos e as imagens construídas (*ethé*) do profissional de Secretariado na atualidade é que propomos o presente trabalho<sup>3</sup>. Para alcançar esse objetivo, vamos proceder à análise discursiva do artigo *As competências mais valorizadas para contratação do profissional de Secretariado*, de autoria da secretária executiva – e professora/coordenadora de cursos – Marlene de Oliveira. Esse artigo foi publicado na revista *Excelência*, da Federação Nacional de Secretárias e Secretários do Brasil – FENASSEC –, e o que pretendemos é verificar como essa publicação está constituindo a profissão que representa.

A fundamentação teórica de nossas discussões será respaldada nas concepções de Charaudeau (2009) e Mendes (2010), no que tange aos sujeitos envolvidos no Ato de Linguagem; nas definições de Charaudeau (2007), acerca dos imaginários sócio-discursivos; e nas conceituações de Amossy (2005), Charaudeau (2006), Maingueneau (2005) e Mendes (2010), relativas à constituição dos *ethé*. Na análise de nosso *corpus*, vamos nos valer também das abordagens dos autores Sabino e Rocha (2004) e Medeiros e Hernandes (2004), no que se refere à profissão de Secretariado.

## **2. Pressupostos teóricos**

### **2.1. Os imaginários sócio-discursivos**

O conceito de imaginários sócio-discursivos que adotaremos fundamenta-se nas concepções de Charaudeau

---

<sup>3</sup> Este estudo constitui um recorte de nosso projeto de dissertação de Mestrado.

(2007). O autor faz, primeiramente, uma distinção entre realidade e real significante para, então, chegar à definição que propõe. Na concepção do teórico, o significado não é a própria realidade, mas uma construção significativa da realidade. Em outros termos, postula que essa corresponde ao mundo empírico, à sua fenomenologia, como um lugar de não significação ao se impor ao homem em seu estado bruto à espera de significado. O real, por sua vez, refere-se ao mundo da maneira como ele é construído pela atividade significativa do homem, por meio do exercício da linguagem em suas diversas operações mentais (denominação, caracterização, descrição e explicação).

Nesse sentido, preconiza que as representações sociais são uma mecânica de construção do real (não da realidade). Como representações partilhadas, constituem um mecanismo de produção do sentido, que conforma a realidade em real significante ao engendrar formas de conhecimento sobre a realidade social.

Como produto dessas representações sociais é que se originam os imaginários sócio-discursivos. Conforme afirma Charaudeau (2007, p. 53), estes são

um modo de apreensão do mundo que nasce na mecânica das representações sociais, que, como o dissemos, constrói a significação dos objetos do mundo, os fenômenos que aí se produzem, os seres humanos e seus comportamentos, transformando a realidade em real significante<sup>4</sup> (CHARAUDEAU, 2007, p. 53, tradução nossa).

Pode-se dizer, dessa forma, que é por meio dos imaginários que a sociedade imprime significação ao mundo que lhe é apresentado.

---

<sup>4</sup> un mode d'appréhension du monde qui naît dans la mécanique des représentations sociales, laquelle, on l'a dit, construit de la signification sur les objets du monde, les phénomènes qui s'y produisent, les êtres humains et leurs comportements, transformant la réalité en réel signifiant.

Charaudeau (2007) pondera que os imaginários advêm da intersubjetividade das relações humanas, tratando-se de uma simbolização do mundo, ao mesmo tempo afetiva e racional. Além disso, o imaginário é fundado e veiculado pelos discursos que circulam na coletividade, sendo sócio-discursivo na medida em que seu sintoma é a fala.

Os imaginários ancoram-se em dois tipos de saberes: os de conhecimento e os de crença. A diferença entre ambos está, para Charaudeau (2007), na relação homem/mundo. No caso dos primeiros, o mundo se impõe ao homem, ou seja, pautados na verificação, os saberes de conhecimento são tomados como verdades objetivas. No que tange aos segundos, ocorre o contrário: é o homem que se impõe ao mundo. Desse modo, os julgamentos subjetivos sobre os fatos do mundo é que configurarão um saber.

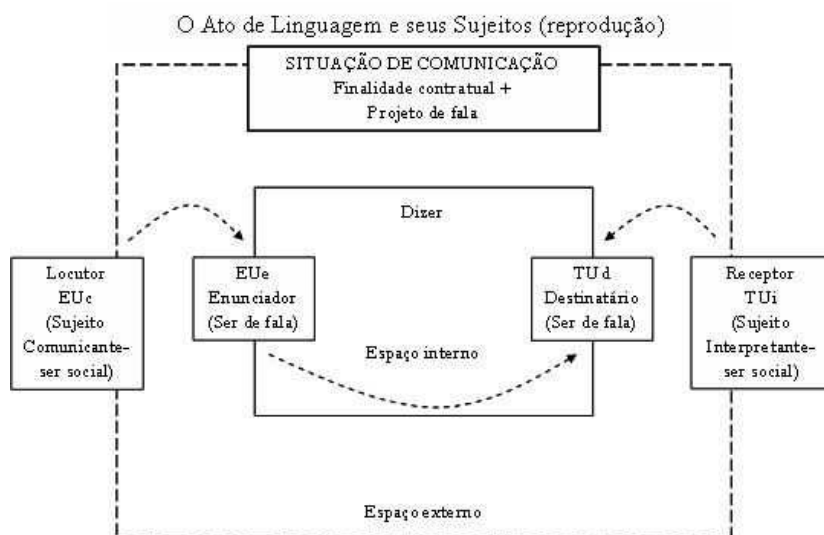
Os saberes de conhecimento tendem, portanto, a estabelecer uma verdade acerca dos fenômenos, independentemente da subjetividade do sujeito. Esses saberes incluem o saber científico – que é provado, demonstrado – e o saber de experiência – que se pauta na empiria, na experimentação.

Já os saberes de crença relacionam-se a um modo de explicação do mundo originário de avaliações, apreciações e valorizações dos sujeitos. Abarcam, assim, o saber de revelação, relacionado a um movimento de adesão do sujeito a uma verdade, e o saber de opinião, concernente a uma tomada de posição pelo sujeito com relação aos fatos do mundo.

Os saberes fundamentam os discursos que circulam na sociedade e servem como argumentos para a criação dos imaginários. É a partir dos saberes de crença e de conhecimento que os imaginários sócio-discursivos são construídos, segundo Charaudeau (2007), com a dupla função de criação de valores e justificação das ações de indivíduos e grupos sociais.

## 2.2. Sujeitos da linguagem

Partiremos, neste trabalho, da Teoria Semiolinguística de Charaudeau (2009), no que se refere à definição dos sujeitos da linguagem. O quadro abaixo representa o Ato de Linguagem e os sujeitos nele envolvidos.



**Figura 1** – Os Sujeitos da Linguagem.

Fonte: Charaudeau (2009, p.52).

Não nos ateremos a explorar minuciosamente esse esquema, visto não ser o foco deste nosso estudo; entretanto, optamos por mencioná-lo pelo fato de que dele nos valeremos para representar os sujeitos envolvidos na *mise en scène* discursiva (CHARAUDEAU, 2009).

Nesse sentido, relativamente à instância de produção, o EUC refere-se ao ser produtor de fala, empírico, psicossocial. O ser de palavra, colocado em cena pelo Euc como uma imagem de enunciador, situado no espaço do dizer, é o denominado EUE.

Na instância de recepção, o Tui é o sujeito interpretante ou ator social, sendo o Tud a imagem desse como “destinatário ideal”, fabricada pelo Euc.

A significação discursiva é, conforme Charaudeau (2009), resultado da articulação entre o circuito interno (linguístico-discursivo) e o externo (situacional).

Em nossa análise, esses conceitos serão retomados e, portanto, melhor explanados.

### **2.3. *Ethos***

De acordo com Maingueneau (2002), *ethos* representa os traços de caráter que o orador deve mostrar ao auditório para causar boa impressão, são os ares que assume ao se apresentar. Para o teórico, *ethos* é a construção de uma imagem que pode corresponder à finalidade do discurso.

Amossy (2005) afirma que os antigos designavam pelo termo *ethos* a construção de uma imagem de si destinada a garantir o sucesso do empreendimento oratório. Conforme a autora, deliberadamente ou não, o locutor efetua em seu discurso uma apresentação de sua pessoa, buscando construir uma autoimagem confiável em função das crenças e valores que ele atribui àqueles que o ouvem. Dessa forma, o orador procura adaptar-se a seu auditório ao fazer uma imagem desse.

Maingueneau (2002) defende que o poder de persuasão de um discurso decorre também de uma identificação do leitor com valores socialmente especificados. Nesse sentido, o enunciador busca adequar sua apresentação de si aos esquemas coletivos que ele acredita serem interiorizados/valorizados por seu destinatário (AMOSSY, 2005).

No que se refere a essa relação entre imagem de si e esquemas coletivos, Charaudeau (2007) preconiza que o sujeito

falante não tem outra identidade (outros *ethé*, entendemos) além da permitida pelas representações que circulam em dado grupo social e que são configuradas como os imaginários sócio-discursivos. Em outras palavras, para esse autor, o sujeito enunciador vale-se dos imaginários veiculados na sociedade, na construção dos *ethé*, sendo tais imaginários constitutivos de uma identidade social (relacionada a um *ethos* pré-construído) e de uma identidade discursiva (ligada a um *ethos* discursivo) do sujeito.

Para tratar das figuras identitárias do discurso político, Charaudeau (2006) propõe duas categorias de *ethé*: os *ethé* de credibilidade e os *ethé* de identificação. Segundo Mendes (2010), contudo, é possível, partindo dessas, sugerir outras categorias ao se proceder à análise de determinado discurso, conforme pretendemos fazer em nosso trabalho. Ademais, para essa autora, *ethos* refere-se não só à imagem de si projetada pelo enunciador, mas à imagem do outro (ou dos outros) envolvido (s) no ato de linguagem.

Apenas para elucidar, ressaltamos que a credibilidade deve satisfazer, segundo Charaudeau (2006), algumas condições, como: sinceridade (dizer a verdade), performance (poder aplicar daquilo que se promete) e eficácia (possuir meios para realizar o que é prometido). No que tange à identificação, podemos depreender que essa se relaciona a imagens que o enunciador busca construir no sentido de se mostrar próximo do destinatário, partícipe de sua realidade, o que o faz parecer digno de crédito.

### 3. Análise

Conforme abordado no Referencial Teórico, utilizamos o esquema proposto por Charaudeau (2009) para determinar os sujeitos envolvidos no Ato de Linguagem.

Definimos, assim, como EUC, em nosso trabalho, uma instância compósita (MENDES, 2010), a qual inclui: a FENASSEC (Federação Nacional das Secretárias e Secretários), a Revista *Excelência* e a autora do artigo que constitui nosso *corpus*, Marlene de Oliveira. Cabe destacar que Marlene, enquanto ser empírico, psicossocial, é portadora de uma identidade social de secretária executiva e coordenadora de cursos, como pode ser visualizado no quadro descritivo que aparece ao lado da fotografia da autora. Esse Euc coloca-se como sujeito de fala, ou seja, como Eue, que compreende a enunciação. É no Eue que se estabelece a constituição de uma identidade discursiva de Marlene de Oliveira, a qual se relaciona aos vários *ethé* construídos no espaço do dizer (foco de nossa análise, como veremos a seguir). Os sujeitos que efetivamente têm acesso e, portanto, leem a publicação, sendo os responsáveis pelo processo de interpretação, compõem o nosso Tui. A imagem desses, fabricada pelo locutor como “receptores ideais”, é o que constitui o Tud: profissionais da área de Secretariado, abrangendo secretárias, secretários, professores e alunos de cursos de Secretariado. Convém ressaltar que o Tui é o ser que age fora do ato de enunciação e, devido à sua posição, “foge do domínio” do Euc.

Iniciemos nossa análise com a descrição da profissional, como figura no *corpus*:

MARLENE DE OLIVEIRA: secretária executiva há 30 anos, graduada em Secretariado, pós-graduada em Comércio Exterior, mestre em integração Latino-americana, coordenadora de cursos universitários tais como bacharelado, tecnológico e à distância (EXCELÊNCIA, 2006)<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Número 9, janeiro-março de 2006. (Todas as referências neste trabalho são relativas ao exemplar número 9).

Tais informações ficam alocadas em um pequeno quadro situado ao lado da imagem da autora do artigo. Como dissemos anteriormente, há nesse ponto a alusão a uma identidade social de Marlene de Oliveira: secretária executiva e professora/coordenadora. Podemos dizer que essas referências são utilizadas como estratégia de legitimação do sujeito falante. Segundo Charaudeau (2006), a legitimidade está relacionada a uma autoridade para dizer em função do estatuto e do papel social que são atribuídos ao Euc pela situação de comunicação. É possível perceber, também, nesse fragmento, a busca por uma construção de credibilidade, que se refere aos papéis que o Euc se atribui no ato de enunciação. Assim, para mostrar-se “digno de crédito”, o sujeito falante lança mão de um *ethos* discursivo de competência, que, de acordo com Charaudeau (2006), diz respeito a estudos, funções exercidas e experiência adquirida.

No primeiro e no segundo parágrafos do artigo, observamos que o Euc busca construir *ethé* de identificação. Ao incluir-se e incluir o outro na fala (ou os outros, se considerarmos o leitor da revista e os alunos a que a autora se refere), Marlene de Oliveira procura mostrar que conhece/compartilha da realidade do profissional de Secretariado – e, portanto, tem competência para instruí-lo. Destacamos, assim, o emprego da primeira pessoa do plural (nós): “nossa profissão”, “temos”, “nosso caso”, “nossa competência profissional”, “nosso executivo”, “sermos”, “falarmos”, “termos”, “realizarmos”, “compatibilizamos”, “nosso cliente”, “assessoramos”. Ainda nesses dois primeiros parágrafos, a enunciadora busca instituir um *ethos* de autoridade, no sentido de qualificada, competente (e, portanto, legitimada) para falar do assunto em questão, que domina em virtude do conhecimento adquirido em sua experiência como profissional (secretária e professora). O uso de certas afirmativas corrobora o que observamos: “A grande vantagem é que [...]”,

“Em nosso caso é uma vantagem competitiva [...]”, “[...] já vi secretária executiva com 60 anos atuando em uma multinacional”, “Mas a desvantagem que temos é [...]”. Nesse ponto, falamos de uma autoridade construída discursivamente que, assim como a identificação, pode colaborar para a credibilidade da enunciadora.

Focalizando no primeiro parágrafo, destacamos o enunciado: “A grande vantagem é que não temos problemas com a idade, o que ocorre na maioria das profissões”. Observamos aí um imaginário sócio-discursivo que circula no mercado de trabalho empresarial (e na sociedade) atual: quanto maior a idade do profissional, maior a dificuldade de conseguir ser empregado em uma corporação. Contudo, ao postular que no caso da profissão secretária é diferente (trata-se, inclusive, de uma “vantagem competitiva”), a autora constrói um *ethos* de profissional com um diferencial de empregabilidade no mercado – a idade –, ancorando-se em um imaginário de que um atributo pessoal pode ser um ponto favorável na contratação de uma secretária. Isso remete ao que acontecia na década de 60 e que ainda pode ocorrer atualmente: o fato de a beleza poder ser um critério para contratação. Em outros termos, tanto na questão da idade como na da beleza, há a alusão a uma característica particular da secretária, que não relacionada a habilidades técnicas ou comportamentais (as quais são requeridas pelas organizações para a admissão de um funcionário).

No segundo parágrafo, constatamos também outro imaginário acerca do profissional de Secretariado: o de detentor de competências técnicas (apenas). De acordo com Sabino e Rocha (2004), essas competências, na atualidade, incluem: administração, organização, idiomas e informática. O fragmento seguinte comprova nossa observação:

[...] não adianta sermos exímios nas técnicas secretariais, falarmos fluentemente o inglês e o espanhol, termos habilidade nas negociações, realizarmos um evento com sucesso, se não compatibilizamos com nosso cliente, ou seja, a quem assessoramos (EXCELÊNCIA, 2006).

Podemos depreender, dessa forma, que as competências comportamentais ou sociais<sup>6</sup> seriam, para Marlene de Oliveira, as habilidades que faltam – e, por isso, devem – ser desenvolvidas pela secretária. Dito de outra forma, a profissional é vista como simples executora de tarefas rotineiras, imaginário dos anos 50, e não como cogestora, coadministradora das organizações (SABINO e ROCHA, 2004).

A valorização das competências comportamentais configura um imaginário sócio-discursivo do mercado corporativo contemporâneo, conforme podemos averiguar nos parágrafos terceiro e quarto:

[...] as empresas preferem investir aprimorando suas habilidades técnicas, a moldar o comportamento e atitude de alguém [...]

[...] o que torna um profissional diferenciado no mercado são suas habilidades comportamentais, visto que a cada década as habilidades e competências mudam de acordo com as necessidades do mercado [...] (EXCELÊNCIA, 2006).

Tal imaginário ancora-se no saber de conhecimento – científico –, uma vez que há pesquisas que fundamentam a afirmação da enunciadora. Como dissemos, para Charaudeau (2007), os saberes serão a base dos discursos que circulam na sociedade e servirão como argumentos para a criação dos imaginários. Isso pode ser confirmado no quarto parágrafo do artigo analisado:

---

<sup>6</sup> Tais competências, segundo Sabino e Rocha (2004), abarcam a comunicação, a responsabilidade, a liderança e o aperfeiçoamento.

Uma empresa de consultoria internacional na área de RH realizou uma pesquisa com 4.500 executivos entrevistados das 500 maiores companhias do Brasil, sendo 85% homens e somente 15% mulheres, com idade entre 25 a 65 anos e chegaram à surpreendente conclusão de que o que torna um profissional diferenciado no mercado são suas habilidades comportamentais [...] [grifo nosso] (EXCELÊNCIA, 2006).

Nesse mesmo fragmento, conforme destacamos, observamos outro imaginário fundado no saber de conhecimento: o de que a maioria dos executivos (e, portanto, dos chefes), no Brasil, são do sexo masculino. Isso pode ser percebido também em mais segmentos discursivos do artigo: “relacionamento com nosso executivo”, “o nosso principal cliente”, “seu executivo”. Nesses segmentos, notamos, pois, o imaginário de secretária **do executivo**, ou seja, de propriedade particular do superior (como ocorria até os anos 70), e não de secretária **executiva**, de membro ativo da organização, concepção atual da profissional, conforme Sabino e Rocha (2004).

A partir do quarto parágrafo, Marlene de Oliveira apresenta as onze competências comportamentais que, segundo ela, são as mais valorizadas pelas empresas para a contratação de um profissional de Secretariado.

Mas, antes de abordá-las, propomo-nos a discutir a questão do imaginário relacionado ao gênero na profissão de Secretariado, tema que nos instigou ao procedermos à análise do artigo. Cabe destacar que o Secretariado é tido como uma ocupação eminentemente feminina. Pode-se dizer que esse imaginário ancora-se em representações advindas da Primeira Guerra Mundial, quando as mulheres passaram a ocupar os cargos outrora ocupados pelos homens. Esses, os únicos que antes podiam exercer o ofício de secretariar, foram obrigados a ir para as frentes de batalha na referida guerra. Os postos de

trabalho por eles ocupados nas empresas ficaram vagos, e essas colocaram as mulheres para desenvolver as funções inerentes ao cargo. Segundo Sabino e Rocha (2004), dada a organização trazida dos lares, as mulheres desempenharam, com ainda mais eficiência, a tarefa de secretariar; logo, conquistaram definitivamente o posto de secretárias. Dessa forma, a profissão passou a ser categorizada como feminina.

Notamos, contudo, em nosso *corpus*, que o Eue procura referir-se ao profissional de Secretariado empregando o gênero masculino na escrita. Entendemos que, ao valer-se de “o profissional de secretariado”, “o secretário”, “secretários executivos”, “do profissional”, a autora busca abranger homens e mulheres em seu Tud. Pode-se inferir que isso se deve ao fato de que, na atualidade, tem sido crescente o número de homens procurando cursos de Secretariado e, portanto, uma colocação nesse mercado<sup>7</sup>. Podemos depreender que Marlene de Oliveira lança mão da prudência<sup>8</sup>, da sabedoria, o que colabora com a construção de um *ethos* de credibilidade da enunciadora. Mas, em outros pontos, ainda averiguamos marcas que veiculam o imaginário de que falamos, ou seja, que fazem alusão à profissional especificamente do sexo feminino: “[...] já vi secretária executiva com 60 anos atuando em uma multinacional”, “Já foi comprovado que as mulheres têm mais capacidade para adaptação do que os homens, sendo essa a competência mais exigida depois da comunicação”. Em outros termos, os diferenciais apresentados (a questão da idade e a da adaptação) foram aqui relacionados à figura da mulher.

Centraremos nossa análise agora nas competências listadas por Marlene de Oliveira. Vamos nos deter brevemente

---

<sup>7</sup> Informação obtida em <http://www.betedelia.com.br/artigo15.htm>. Acesso em: 14 dez. 2010.

<sup>8</sup> Charaudeau (2006) postula que a prudência (*phronésis*), assim como a simplicidade sincera (*arété*) e a amabilidade (*eunóia*), contribuem para que o orador pareça “digno de fé”, gerando confiança no auditório.

em alguns pontos que consideramos relevantes para serem enfatizados, procurando destacar os imaginários sócio-discursivos e os *ethé* que identificamos.

Na descrição da competência Ansiedade, verificamos a construção de um *ethos* de secretário sem controle emocional. O fragmento abaixo evidencia o que ponderamos:

O profissional desejado pelo mercado atual é aquele que utiliza a ansiedade a seu favor, para produzir e criar, tornando-a uma ferramenta útil e não utilizando para produzir o stress, levando-o a perder o foco e os objetivos que precisam ser atingidos e levando tensão para todos os colegas de trabalho com quem atua [grifo nosso] (EXCELÊNCIA, 2006).

Esse *ethos* está relacionado ao imaginário do profissional que detém somente a aptidão de executar atividades da rotina da empresa, sendo, portanto, inábil para trabalhar em situação de conflito, quando, de alguma forma, ele teria que desenvolver outras habilidades – comportamentais – além daquelas para as quais fora (exclusivamente) treinado.

Com relação à Independência, a explanação é iniciada da seguinte forma: “Habilidade de saber tomar decisões na ausência de seu executivo, usando o bom senso e responsabilidade”. Nesse ponto, figura um *ethos* de profissional subordinado, o que é pertinente com o imaginário de secretário como submisso, sem capacidade para agir se não for orientado por um superior. Entendemos que, se o Eue apresenta esse aconselhamento de Independência, é porque supõe que o Tud não a detém (e precisa dela). Esse mesmo imaginário pode ser observado na competência pela enunciadora, denominada de Pró-atividade:

Uma das competências muito exigidas pelas organizações e uma grande reclamação de muitos empresários e executivos do perfil acomodado de muitos profissionais; que somente realizam o que é necessário cumprindo sua obrigação, não

acrescentando o “plus”, ou seja, ter iniciativa [...], praticar o servir [...] [grifo nosso] (EXCELÊNCIA, 2006).

Observamos, pois, esse imaginário de subserviência de que anteriormente falamos. Podemos acrescentar, ainda, nesse trecho, o de profissional sem iniciativa, que realiza as tarefas somente quando recebe ordens de outrem. É importante mencionar que o imaginário de subserviência veiculado no artigo tem como fundamentação a relação hierárquica vertical de subordinação do secretário ao executivo, que vigorou por muitos anos nas organizações, como podia ser visualizado nos seus organogramas. De acordo com Medeiros e Hernandez (2004), atualmente, essa relação não é mais assim configurada, mas delineada na forma horizontal, representando uma parceira, uma cogestão entre o secretário e o executivo. Percebe-se, portanto, a veiculação de um imaginário que se remete a um contexto passado, não contemporâneo.

Na explicação da competência denominada de Comprometimento, destacamos o seguinte fragmento:

As organizações atuais não desejam somente o cérebro, braços e pernas de seus colaboradores, mas também desejam que ele se envolva com emoção, paixão e coração. A pessoa comprometida vibra com os resultados e sofre com as perdas da empresa. [...] É tratar a empresa como se fosse sua (EXCELÊNCIA, 2006).

Aqui é veiculado outro imaginário acerca do secretário (e, em nossa sociedade, não só no que se refere a esse, mas ao profissional de qualquer área): o bom funcionário tem um envolvimento total – inclusive, emocional – com a empresa; é aquele que se dedica à organização como se o local de trabalho fosse sua propriedade. Pode-se entender esse discurso como a alusão a uma “fidelidade irracional” à organização (SABINO E ROCHA, 2004), em que o comprometimento, inclusive, excede

a questão profissional e passa a ser, também, algo pessoal. É possível, assim, falarmos da construção de um *ethos* de dedicação integral.

Um item que merece destaque é a competência designada como *Ética*<sup>9</sup> pela autora. Segundo Marlene de Oliveira:

Habilidade de identificar princípios e postura do profissional. O “puxa saco” não é mais bem visto na empresa, nem o que fica se preocupando com o horário de trabalho de seu colega. Mas ter ética e princípio significa: o que você faz quando está sozinho, quando ninguém da empresa está vendo seu comportamento? (EXCELÊNCIA, 2006).

Nesse ponto, verificamos imaginários do profissional de secretariado que começaram a ser veiculados após a inserção da mulher nesse mercado: a secretária tida como bajuladora do chefe (puxa saco) e intriguista (fofoqueira), ou seja, uma funcionária sem o profissionalismo requerido para se trabalhar em uma organização.

Finalmente, o tópico 11: Preocupar-se com o outro. Marlene de Oliveira atrela essa competência à “responsabilidade social”. Segue o trecho que analisaremos:

Habilidade de olhar a sua volta e não somente para seu próprio umbigo. [...] Por isso é importante agregar em seu currículo, trabalhos voluntários, doando seu tempo ou algumas horas no fim de semana para contribuir com o bem social do outro (EXCELÊNCIA, 2006).

Aqui, identificamos o imaginário sócio-discursivo da importância do profissional fazer um trabalho voluntário **para que conste em seu currículo**. Assim, é interessante notar que,

---

<sup>9</sup> Não entraremos na conceituação do termo, muito discutido entre pesquisadores, visto não ser este o foco do nosso trabalho.

ao preconizar que o secretário/a secretária deve realizar algum serviço para a sociedade, a autora constrói um *ethos* de profissional não engajado em causas sociais. Contudo, o engajamento deve-se dar não para que se promovam melhorias para a coletividade, mas para que se aprimore o próprio currículo. A responsabilidade social em si não é abordada, o que nos leva a entender que a autora vislumbra a secretária como aquela que só se atenta àquilo que estiver relacionado ao seu trabalho.

#### 4. Considerações finais

Foi possível verificarmos a construção de vários *ethé* de secretário que remetem ao imaginário de profissional detentor apenas de competências técnicas, inábil no que se refere a competências comportamentais. Alguns dos *ethé* que podemos listar: subordinado, tecnicista, executor de tarefas rotineiras, não engajado em causas sociais, sem profissionalismo, sem controle emocional e treinado para uma fidelidade a qualquer custo (irracional) ao executivo e à empresa. Em outros termos, as imagens de secretário/secretária construídas pela autora do artigo remetem a uma concepção de profissional datada dos anos 60 e 70, conforme Sabino e Rocha (2004).

Observamos, também, ao longo de todo o artigo, uma constante busca de se capacitar o secretário, mas oferecendo-lhe orientações que mais nos pareceram dicas de autoajuda a instruções para o aprimoramento profissional. Exemplificamos nossa afirmação com alguns fragmentos do *corpus*: “o profissional desejado pelo mercado atual é aquele que utiliza a ansiedade a seu favor, para produzir e criar”; “ter iniciativa [...], praticar o servir”; “as organizações atuais não desejam somente o cérebro, braços e pernas de seus colaboradores, mas também desejam que ele se envolva com emoção”; “o que você faz

quando está sozinho, quando ninguém da empresa está vendo seu comportamento?”. Em nosso entendimento, tratam-se de aconselhamentos para um “autoadestramento” do secretário, a fim de que atenda de, forma integralmente eficiente, todas as demandas da empresa e do executivo.

Um ponto que destacamos foi nossa constatação com relação ao gênero empregado no discurso da enunciativa. Conforme averiguamos, Marlene de Oliveira procura referir-se ao profissional de Secretariado utilizando sempre o gênero masculino na escrita. Entendemos que isso se deve ao fato de que, na atualidade, tem sido crescente o número de homens procurando uma colocação nesse mercado, mas, mais que isso, percebemos que a autora busca, ao incluir homens e mulheres em seu TUD, construir um *ethos* de credibilidade em seu discurso. Nesse sentido, salientamos que o EUE institui discursivamente não só uma imagem do outro (do profissional de secretariado), como também uma imagem de si, conforme Mendes (2010). Constatamos, ainda, que Marlene valeu-se não só da credibilidade, mas também da identificação com o TUD para mostrar-se digna de crédito.

Por fim, voltamos a salientar a notória manutenção de certos antigos imaginários relacionados à profissão, os quais justamente ancoraram a construção dos vários *ethé*. Podemos depreender que as imagens do secretário ficaram atreladas à de profissional que só domina aquilo que está relacionado ao seu trabalho rotineiro de execução de tarefas.

### **Referências Bibliográficas**

AMOSSY, R. (Org.) **Imagens de si no discurso: a construção do ethos**. São Paulo: Contexto, 2005.

CHARAUDEAU, Patrick. **Linguagem e Discurso: modos de organização**. São Paulo: Contexto, 2009.

\_\_\_\_\_. Les stéréotypes, c'est bien, les imaginaires, c'est mieux. In: BOYER, H. **Stéréotypage, stéréotypes: fonctionnements ordinaires et mises en scène**. Langue(s), discours. Vol. 4. Paris: Harmattan, 2007. p 49-63.

\_\_\_\_\_. O *ethos*, uma estratégia do discurso político. In: \_\_\_\_\_. **Discurso Político**. São Paulo: Contexto, 2006. p. 112-184.

MAINGUENEAU, D. **Análise de Textos de Comunicação**. São Paulo: Cortez Editora, 2002.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 9ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

MENDES, Emília. **Ethos, imagem icônica e discurso**. Belo Horizonte: FALE/UFMG, 2010.

OLIVEIRA, Marlene de. As competências mais valorizadas para contratação do profissional de Secretariado. **Excelência: A Revista da Fenassec**. Recife /PE, ano 4, número 9, p.10-11, janeiro-março, 2006.

SABINO, Rosimeire Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

**ABSTRACT:** The insertion of women in the secretarial career, during the First World War, has entailed other socio-discursive imaginaries about the career. This career came to be characterized as eminently feminine, mechanistic, and with no specific needed training, conception which endured until the '80s. In the contemporaneity, some new imaginaries take place: the professional is envisioned as efficient in performing activities and as possessing decision-making ability and competence to assume multiple responsibilities. However, it is still perceived, in some social discourses, the placement of certain imaginaries of the past with regard to the occupation. We propose this paper, then, seeking to identify the socio-discursive

imaginaries, as well as the current constructed images (*ethé*) of the Professional of the Secretarial field. We proceed, thus, to consider the article published in the magazine Excellence, *The most valued skills for a professional in the secretarial field*, authored by the executive secretary Marlene de Oliveira. The theoretical basis of our discussions is based on Charaudeau (2009) and Mendes (2010), in what concerns the subject of Language Act; Charaudeau (2007), about the socio-discursive imaginaries; Amossy (2005), Charaudeau (2006), Maingueneau (2005) and Mendes (2010), regarding the establishment of *ethé*, and Sabino and Rocha (2004) and Medeiros and Hernandez (2004) regarding the Secretarial career.

**KEY WORDS:** secretary; socio-discursive imaginaries; *ethos*; Semiolinguistics Theory; people of the discourse.

ANEXO

### As competências mais valorizadas para contratação do profissional de Secretariado

de Secretariado

**S**empre agita de contratar com seus alunos as competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. A grande vantagem é que não tem problema com a falta, a que corre a maioria dos problemas. Em outras palavras, há uma grande demanda por profissionais de Secretariado. E isso é uma ótima notícia para os alunos que desejam trabalhar com esse profissional.

Mas a desvantagem que corre é com a falta de uma competência profissional, principalmente as seguintes: comunicação, organização, atendimento ao cliente, trabalho em equipe, habilidades técnicas, habilidades interpessoais e habilidades de liderança.

**1 Comunicação** | A comunicação é uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa comunicação para lidar com os clientes, os superiores e os colegas de trabalho.

**2 Organização** | A organização é uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa organização para lidar com as tarefas diárias e garantir que tudo seja feito no prazo e com qualidade.

**3 Atendimento ao cliente** | O atendimento ao cliente é uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa capacidade de lidar com os clientes e garantir que eles tenham uma boa experiência.

**4 Trabalho em equipe** | O trabalho em equipe é uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa capacidade de trabalhar em equipe e contribuir para o sucesso do grupo.

**5 Habilidades técnicas** | As habilidades técnicas são uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa capacidade de lidar com as ferramentas e equipamentos necessários para o trabalho.

**6 Habilidades interpessoais** | As habilidades interpessoais são uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa capacidade de lidar com as pessoas e garantir que todos tenham uma boa experiência.

**7 Habilidades de liderança** | As habilidades de liderança são uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa capacidade de liderar e motivar as pessoas.

**5** **Comunicação** | Habilidades para lidar com pessoas, resolver problemas e trabalhar em equipe. A comunicação é uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa capacidade de lidar com os clientes, os superiores e os colegas de trabalho.

**10** **Organização** | Habilidades para lidar com tarefas, prazos e prioridades. A organização é uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa capacidade de lidar com as tarefas diárias e garantir que tudo seja feito no prazo e com qualidade.

**11** **Atendimento ao cliente** | Habilidades para lidar com clientes, resolver problemas e garantir uma boa experiência. O atendimento ao cliente é uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa capacidade de lidar com os clientes e garantir que eles tenham uma boa experiência.

**6** **Trabalho em equipe** | Habilidades para trabalhar em equipe e contribuir para o sucesso do grupo. O trabalho em equipe é uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa capacidade de trabalhar em equipe e contribuir para o sucesso do grupo.

**7** **Habilidades técnicas** | Habilidades para lidar com ferramentas e equipamentos necessários para o trabalho. As habilidades técnicas são uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa capacidade de lidar com as ferramentas e equipamentos necessários para o trabalho.

**8** **Habilidades interpessoais** | Habilidades para lidar com as pessoas e garantir que todos tenham uma boa experiência. As habilidades interpessoais são uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa capacidade de lidar com as pessoas e garantir que todos tenham uma boa experiência.

**9** **Habilidades de liderança** | Habilidades para liderar e motivar as pessoas. As habilidades de liderança são uma das competências mais valorizadas para a contratação do profissional de Secretariado. Isso porque o profissional de Secretariado precisa ter uma boa capacidade de liderar e motivar as pessoas.



**Marlene de Oliveira** | Secretária de uma empresa de tecnologia. Possui 10 anos de experiência em Secretariado e é apaixonada por aprender e crescer profissionalmente.

OLIVEIRA, Marlene de. As competências mais valorizadas para contratação do profissional de Secretariado. **Excelência: A Revista da Fenassec**. Recife /PE, ano 4, número 9, p.10-11, janeiro-março, 2006.

Data de recebimento: 28/05/2011

Data de aprovação: 14/06/2011