

UNIFIEO – CENTRO UNIVERSITÁRIO FIEO

A subjetividade na construção do secretariado executivo

CATHIA PETRONI

**OSASCO
2008**

UNIFIEO – CENTRO UNIVERSITÁRIO FIEO

A subjetividade na construção do secretariado executivo

Dissertação apresentada para a banca examinadora do curso de Psicologia Educacional do UNIFIEO, para obtenção do grau de Mestre em Psicologia Educacional, sob a orientação do Prof. Dr. João Clemente de Souza Neto na área de concentração ensino/aprendizagem e linha de pesquisa ensino/aprendizagem no contexto social e político.

CATHIA PETRONI

**OSASCO
2008**

FOLHA DE APROVAÇÃO

CATHIA PETRONI

A SUBJETIVIDADE NA CONSTRUÇÃO DO SECRETARIADO EXECUTIVO

Osasco, ____/____/____

Prof. Dr. João Clemente de Souza Neto

Profa. Dra Márcia Mello Costa De Liberal

Profa. Dra Márcia Siqueira de Andrade

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao meu orientador, Prof. Dr. João Clemente de Souza Neto pelo heroísmo de transformar em realidade um sonho tão fragmentado e acalentado há mais de 6 anos, que, certamente, deixarão marcas profundas no meu caminhar e que me transformaram num ser humano melhor e com conhecimentos de fato adquiridos. Obrigada, meu professor e meu grande mestre.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me iluminado durante todo este período e não me deixado desistir; a minha família por ter compreendido minhas constantes ausências; ao meu noivo e amor da minha vida **Enéas** pelo apoio incondicional a tantas noites e dias me dedicando a dissertação.

Ao meu maior tesouro de vida – **Maria Clara** que se ressentiu de minhas ausências constantes, mas que no seu pequeno entendimento demonstrou uma grande amizade e entendeu a falta da mamãe.

Agradeço especialmente ao **Prof. Eliseu Lourenço Pereira** – Superintendente da Faculdade Sumaré por acreditar nesta professora e neste mestrado, pelos inúmeros incentivos os quais não tenho palavras para agradecer e pelo ser humano que é e a quem dedico também de forma carinhosa esta dissertação e ao **Sr. Antonio Cintra**, mentor de uma das melhores instituições de ensino que já lecionei em minha carreira pela pessoa especial que é, assim como seus filhos na direção da Faculdade Sumaré.

Agradeço a minha amiga e **Profa Rosa Moncaio** – Secretária Geral da Faculdade Sumaré pelos conselhos decisivos e pelos incentivos importantes nos momentos mais difíceis desta trajetória e amiga **Vanda** – Gestora e Bibliotecária da Faculdade Sumaré. Agradeço de coração a amizade e a paciência da amiga **Márcia Bonamin** pela preciosa ajuda quando mais precisei de amigos. Agradeço também as trinta e uma secretárias que participaram desta pesquisa e muito contribuíram para este trabalho precioso.

Agradecer a este ser humano fantástico, rico em conhecimentos e sabedoria e que consegue transformar todos aqueles a quem orienta com suas experiências, em seres humanos melhores e capacitados para educar, **Prof. Dr. João Clemente de Souza Neto** a quem peço a Deus para sempre guardar e de coração agradecer pelo desafio de me orientar nesta dissertação.

"Se, ao desabar repentino da obra de tua vida, conseguires voltar ao trabalho, se puderes sofrer, lutar, morrer sem reclamar, serás um homem, meu filho" (Kipling)

RESUMO

Esta dissertação busca analisar a subjetividade com a intenção de entender a construção da carreira dos profissionais de secretariado executivo. O principal objetivo deste estudo é apontar as habilidades profissionais que são relevantes ao cargo, como flexibilidade, educação continuada, autoconhecimento e a razão das escolhas no circuito profissional, tentando obter por meio da subjetividade a construção da carreira da (o) secretária (o) executiva (o) no âmbito organizacional do mercado. Buscamos compreender mediante o conhecimento da história o surgimento da profissão através da associação entre as atividades efetuadas pelos escribas, os quais originaram a profissão, desenvolvidas pelas secretárias com vistas à adequação do perfil de um e de outro já na era da globalização. Com base nos teóricos e nas pesquisas de campo realizadas com 31 secretárias, buscamos refletir sobre o que as profissionais levam em conta na formação secretarial. Por intermédio da tabulação do questionário e da análise das entrevistas, pudemos, ainda, estabelecer os elementos necessários à atuação das entrevistadas e os elementos causais na escolha da profissão mediante o discurso, a experiência e a visão de cada uma delas a respeito da sua opção profissional. Concluímos que se faz imperioso a secretária entender o como e o porquê das habilidades na construção do secretariado executivo e como elas vão repercutir no ser e no fazer do dia-a-dia da secretária. e que somadas ao aparato tecnológico decorrente da globalização, poderão facilitar a compreensão das responsabilidades do cargo e assim facilitar sobremaneira a condução da carreira no âmbito organizacional.

Palavras-chave: autoconhecimento, educação, flexibilidade, subjetividade, carreira..

ABSTRACT

This study aims at analyzing subjectivity in order to understand the development of the career of executive secretaries, highlighting the core professional abilities required for the position such as flexibility, continuing education, self-knowledge and the reason for their professional choices, resorting to subjectivity in building the executive secretary career in a business setting. Our point of departure was the evolution of this profession from the scribes, who gave origin to secretarial activities, to the tasks developed by secretaries today trying to match their profiles within the globalization age. Departing from our theoretical framework and field research, which consisted in interviewing thirty one secretaries, we tried to reflect upon what those subjects take into account in their professional education. As a result, we could find out the required elements for their practice and the reasons for their professional choice out of reports of their experience and vision about this profession. We concluded that it is mandatory that secretaries understand how and why developing abilities help build a career and how this would reflect in everyday activities – interfaced by technological devices brought by globalization – and in doing so they can better understand the responsibilities held by their occupation and focus more effectively in their career.

KEY WORDS: self-knowledge, education, subjectivity, flexibility and career.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 A PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA ERA DA GLOBALIZAÇÃO.....	19
2.1. Do surgimento da profissão ao perfil atual da secretária.....	24
2.2. O fenômeno da globalização	27
2.3. Estrutura e Cultura Organizacional	32
2.3.1. Tipologias das organizações.....	38
2.3.2. O papel das pessoas dentro das organizações e o papel das empresas na atualidade	41
2.4. O desenvolvimento da profissão no Brasil	42
2.5. Perfil e atuação da secretária executiva nas organizações globalizadas e a Busca pela identidade profissional.....	47
2.5.1. A profissão e o papel da secretária nas empresas atuais.....	48
2.5.2. A atuação da secretária executiva no ambiente empresarial globalizado.....	56
2.6. Do autoconhecimento ao prazer da realização do trabalho secretarial.....	60
2.7. O conceito de ética profissional para a secretária executiva.....	62
2.8. A Formação do indivíduo secretária executiva.....	65
2.9. Entender o sujeito, a subjetividade e a identidade: um olhar com o foco secretarial.....	68
3 A QUESTÃO DA APRENDIZAGEM NA FORMAÇÃO DA IDENTIDADE DA SECRETÁRIA EXECUTIVA.....	74
3.1. A educação	75
3.2. Os quatro pilares da educação	77
3.3. A escola e a importância do conhecimento na formação da secretária executiva	82
3.3.1. A aprendizagem	85
4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO	90
4.1. Procedimentos.....	90
4.2. Perfil das secretárias pesquisadas.....	93
4.3. Categoria.....	96
4.3.1. Escolhas.....	96
4.3.2. Flexibilidade.....	109
4.3.3. Autoconhecimento.....	126
4.3.4. Aprendizagem e Educação Continuada.....	132
4.3.4.1. O aprendizado na família.....	151
4.3.5. O ser e o fazer na construção da identidade profissional da	

Secretária Executiva.....	157
CONSIDERAÇÕES FINAIS	164
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	174
ANEXOS	179
Anexo I – Regulamentação da Profissão.....	181
Anexo II – Código de Ética de Secretariado.....	184
Anexo III – Parecer MEC No. CSE/CNE 0102/2004.....	189
Anexo IV – Registro Profissional – SRTE	203
Anexo V – Íntegra da Entrevista com as secretárias executivas.....	209
Anexo VI – Íntegra da Discussão Temática.....	244
Anexo VII – Modelo de questionário.....	275

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Escolha profissional	94
Gráfico 2 – Escolha profissional	97
Gráfico 3 – Escolha profissional	100
Gráfico 4 – Relacionamento interpessoal	107
Gráfico 5 – Conhecimento profissional	109
Gráfico 6 – Conhecimento profissional	110
Gráfico 7 – Cursos de atualização	112
Gráfico 8 – Formação profissional	115
Gráfico 9 – Realização na profissão	117
Gráfico 10 – Importância do autoconhecimento	121
Gráfico 11 – Auto-avaliação	126
Gráfico 12 – Aprimoramento profissional	128
Gráfico 13 – Aprimoramento profissional	130
Gráfico 14 – Formação profissional	133
Gráfico 15 – Auto-avaliação	136
Gráfico 16 – Educação continuada	142