

## **A Socialização Profissional de Secretários Executivos**

**EMILIANO SOUSA PONTES**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC)  
emipontes@gmail.com

**SANDRA MARIA DOS SANTOS**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC)  
smsantos@ufc.br

**AUGUSTO CÉZAR DE AQUINO CABRAL**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC)  
cabral@ufc.br

**TEREZA CRISTINA BATISTA DE LIMA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC)  
tereza@prograd.ufc.br

**CIBELE BARSALINI MARTINS**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC)  
cibelebm@uol.com.br

# A SOCIALIZAÇÃO PROFISSIONAL DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS

## 1 INTRODUÇÃO

O fenômeno da profissionalização é considerado um propulsor do desenvolvimento da sociedade moderna, tornando-se temática de pesquisa de áreas como a Psicologia Social, os Estudos Organizacionais e, em especial, a Sociologia, ao se demarcar um campo disciplinar específico denominado de Sociologia das Profissões (DINIZ, 2001; PEREIRA; CUNHA, 2007; MENEGHETTI, 2009).

A sociologia das profissões, que surgiu na primeira metade do século XX, acompanhando o advento da teoria organizacional, procura explicar a profissionalização das atividades de trabalho por meio de duas concepções tradicionais distintas, mas que se complementam: o funcionalismo e o interacionismo simbólico (DINIZ, 2001; PEREIRA; CUNHA, 2007; MENEGHETTI, 2009).

Teóricos clássicos da abordagem funcionalista (CARR-SAUNDERS; WILSON, 1933; PARSONS, 1939; GOODE, 1957; WILENSKY, 1964) evidenciam que as profissões devem ser separadas de outras atividades de trabalho ao seguirem critérios de prestígio atendidos apenas por um grupo seleto de ocupações, a exemplo de médicos, advogados e engenheiros (DINIZ, 2001).

Para os interacionistas simbólicos (HUGHES, 1958; BUCHER; STRAUSS, 1961; WILENSKY, 1964; ABBOTT, 1988), que trabalham com um quadro mais vasto de ocupações, o estudo das profissões enfoca as interações e processos sociais (ANGELIN, 2010), sendo a socialização o que permite a aquisição de competências e o reconhecimento de todos os que exercem e compartilham uma mesma atividade profissional (DUBAR, 2012).

Dessa forma, dentro do interacionismo simbólico, encontra-se a socialização profissional, que consiste na inserção do indivíduo em uma profissão, abrangendo um conjunto de conhecimentos, habilidades, normas e valores adquiridos na formação acadêmica e aplicáveis a diversas instâncias durante todo o período do exercício profissional (BACCARO; SHINYASHIKI, 2011; BORGES; ALBUQUERQUE, 2014).

Estudo de Kramer *et al.* (2013) considera que a socialização profissional é um processo de três fases: separação (ou fase acadêmica), que constitui o aprendizado dos conhecimentos, habilidades, normas e valores inerentes à profissão; transição, que é a aplicação na prática profissional do que foi aprendido na separação/formação acadêmica; e integração, que é a incorporação dos papéis profissionais e o engajamento em comunidades profissionais.

Embora a socialização profissional esteja presente nos Estudos Organizacionais, por ser um constructo relacionado a outros processos de socialização ocorridos dentro das organizações, como socialização organizacional e socialização ocupacional (BORGES; ALBUQUERQUE, 2014), o tema é pouco ou quase não estudado em profissões ligadas à gestão das organizações.

Dentre os profissionais que atuam na gestão organizacional, tem-se o secretário executivo, que trabalha na assessoria administrativa direta a executivos, gerentes, diretores, presidentes e demais líderes da estrutura organizacional. O secretário executivo se efetiva hoje como um agente de resultados, um agente facilitador, um gestor, consultor e empreendedor (AZEVEDO; COSTA, 2002; BORTOLOTTI; WILLERS, 2005; DURANTE, 2012), sendo imprescindível às organizações em virtude de as suas competências acompanharem o perfil dos profissionais de futuro (TODOROV *et al.*, 2016).

Assim, surge o seguinte questionamento: como ocorre a socialização profissional de secretários executivos? Para responder essa questão, o presente estudo tem por objetivo analisar o processo de socialização profissional de secretários executivos, por meio das fases de transição, de modo a verificar como ocorre a aplicação dos conhecimentos, habilidades, normas

e valores inerentes à profissão na prática profissional, e integração, ao serem analisados os papéis profissionais desempenhados e as comunidades profissionais em que os secretários executivos são engajados.

Foi estabelecido dois pressupostos para a pesquisa: a) na fase de transição do processo de socialização profissional de secretários executivos, a aplicação dos conhecimentos, habilidades, normas e valores inerentes à profissão ocorre por meio do suporte para tomada de decisões, na execução de atividades técnicas, na resolução de conflitos e na gestão de informações sigilosas; b) na fase de integração, os secretários executivos desenvolvem os papéis profissionais principais de assessoria e gestão, porém os papéis secundários de pesquisa, ensino e promoção do avanço da profissão não são desempenhados e o engajamento em comunidades profissionais não ocorre.

O estudo da socialização profissional contribui para a compreensão da inserção dos indivíduos no contexto do trabalho, na medida em que se observa a adequação e o desempenho profissional (BACCARO; SHINYASHIKI, 2011), podendo-se vislumbrar inconsistências nesse processo, de modo a sinalizar às organizações envolvidas meios para uma satisfatória socialização profissional. Com isso, torna-se possível o entendimento das relações intrínsecas à inserção do secretário executivo no contexto de trabalho, observando a contribuição da sua prática laboral para a gestão das organizações.

O artigo está estruturado em cinco seções principais, sendo a primeira a presente introdução. Em seguida, na segunda seção, apresenta-se uma revisão da literatura sobre a socialização profissional e o secretariado executivo e, na terceira seção, a metodologia do presente estudo. Na quarta seção, são apresentados e discutidos os resultados da pesquisa, seguindo-se pelas considerações finais, na quinta seção. Por fim, as referências utilizadas são dispostas em seção específica.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Socialização profissional**

O termo “socialização” é um conceito básico presente na sociologia, antropologia e psicologia social e pode ser denominado como a integração do indivíduo à sociedade através da adoção de padrões de comportamento, normas, regras e valores do mundo social, transformando-o em um ser socialmente identificável (DUBAR, 2005). Essa adoção se dá a partir de dois estágios: a socialização primária e a socialização secundária.

De acordo com Berger e Luckmann (2004), a socialização primária ocorre nos primeiros anos da vida do indivíduo, quando ele aprende determinados comportamentos, valores, regras e visões de mundo, compartilhados culturalmente pela família na qual está inserido. A socialização secundária, explicam os autores, se dá quando essa pessoa passa a ter contato com outras estruturas sociais, como escola, igreja, clubes sociais, convivendo com outros indivíduos que possuem atributos culturais que, em alguma instância, diferem dos seus.

Dentre as formas de socialização secundária, a teoria organizacional considera três tipos que se relacionam: socialização organizacional, socialização ocupacional e socialização profissional (CLARK; CORCORAN, 1986; BORGES; ALBUQUERQUE, 2014). Esses construtos se referem, como sugerido pelas próprias terminologias, à inserção do indivíduo em determinada organização, ocupação e profissão, respectivamente, sendo que destas, a ocupacional e, mais especificamente, a profissional são processos mais amplos porque abrangem a interação do sujeito com várias instituições por meio de relações distintas (BORGES; ALBUQUERQUE, 2014).

O termo “socialização profissional” surgiu a partir dos estudos da abordagem interacionista da sociologia das profissões, que datam das décadas de 1950 e 1960 e foram

realizados com profissionais da saúde, em especial médicos e enfermeiros. Os teóricos do interacionismo simbólico anunciam que as atividades de trabalho se tornam profissionais por meio de um processo específico de socialização, ligando educação e carreira, implicando na formação de identidades construídas no interior de instituições e de coletivos que organizam as interações e asseguram reconhecimento social (DUBAR, 2012).

Dessa forma, a socialização profissional é entendida como a preparação para uma carreira, abrangendo um conjunto de competências aplicáveis a diversas instâncias e adquiridos na formação acadêmica, que se prolongam durante todo o exercício profissional (BACCARO; SHINYASHIKI, 2011; BORGES; ALBUQUERQUE, 2014). Esse processo compreende a internalização das normas, valores, conhecimentos e habilidades inerentes à profissão, o que contribui para que o indivíduo desenvolva um sentimento de identidade profissional típico dos membros de sua área (BACCARO; SHINYASHIKI, 2011).

Sendo assim, a socialização profissional não pode estar desassociada da formação acadêmica para uma profissão, pois gera no indivíduo um sentimento de pertencimento a um grupo social, manifestando-se na construção de sua identidade profissional.

Dentre a literatura empírica sobre o tema, encontra-se a pesquisa de Kramer *et al.* (2013), que analisa a socialização profissional de enfermeiros por meio de um modelo teórico que consiste em um processo de três fases: separação da academia, transição para a prática profissional e integração em papéis e comunidades profissionais.

A fase de separação (também denominada de fase acadêmica) constitui a formação do profissional, a partir do momento em que ele ingressa na Instituição de Ensino Superior (IES). Esta fase, que, segundo Kramer *et al.* (2013), possui o *saber* como elemento-chave, envolve a aprendizagem teórica formal das normas, valores, conhecimentos e habilidades da profissão.

Na fase de transição, que tem o *tornar-se* como foco principal, o aspirante profissional trabalha com um professor, guia, preceptor ou mestre em um papel apoiado e dependente em um ambiente de trabalho real e natural (KRAMER *et al.*, 2013). Essa prática orientada leva ao domínio de habilidades e oportuniza exploração e desenvolvimento de experiências ou continuidade de serviço fora do ambiente de trabalho (KRAMER *et al.*, 2013).

A fase de transição envolve o desenvolvimento de papéis profissionais e a inserção em comunidades profissionais, para que o indivíduo possa *afirmar* sua identidade profissional, conceito principal da fase de integração (KRAMER *et al.*, 2013).

Com o intuito de sintetizar o processo de socialização profissional concebido por Kramer *et al.* (2013), elaborou-se o Quadro 1.

Quadro 1 – A socialização profissional segundo Kramer *et al.* (2013)

FASE/TEMA	PERÍODO	CARACTERÍSTICAS
Separação (saber)	Formação acadêmica	Aprendizagem teórica formal dos conhecimentos, habilidades, normas e valores da profissão.
Transição (tornar-se)	Estágio e situações reais de trabalho	Prática guiada. Aplicação dos conhecimentos, habilidades, normas e valores aprendidos na separação.
Integração (afirmar)	Atuação profissional	Prática independente. Afirmação da identidade pela incorporação em papéis profissionais principais e secundários e em comunidades profissionais.

Fonte: Elaborado pelos autores, com base em Kramer *et al.* (2013).

Entende-se que a socialização profissional ocorre de forma distinta em cada profissão e leva em conta uma série de fatores, como instituição de ensino, ambiente de trabalho e relacionamento com os pares e superiores hierárquicos.

## 2.2 Secretariado Executivo

A profissão de secretário executivo tem origem em práticas históricas. Os escribas, homens que viveram na Idade Antiga e que dominavam amplos conhecimentos intelectuais e habilidades de escrita, arquivística e matemática, podem ser considerados os primeiros secretários (NONATO JÚNIOR, 2009).

A inserção do secretário nas organizações empresariais se deu no fim do século XIX e início do século XX, nos Estados Unidos, em virtude das mudanças trazidas pela Revolução Industrial, que tornou os processos de produção complexos e reconfigurou a estrutura organizacional (DALE; URWICK, 1971; NONATO JÚNIOR, 2009). Nesse período, empresas passaram a contratar profissionais de apoio à presidência, que desempenhavam assessoria geral e pessoal direcionada para as funções de planejamento, organização, direção e controle (DALE; URWICK, 1971).

Com a eclosão das duas grandes guerras mundiais, houve uma escassez de mão-de-obra masculina nas organizações e a figura feminina foi inserida no contexto do trabalho secretarial, que até então era desempenhado somente por homens (NONATO JÚNIOR, 2009). Desde então, as mulheres, predominantemente, passaram a desempenhar a profissão. No contexto atual, embora se perceba o retorno dos homens ao secretariado, a presença feminina ainda é majoritária (CAMARGO, 2013).

Sendo assim, a atuação do profissional de secretariado executivo torna-se cada vez mais estratégica e de gestão (DURANTE, 2012), tendo a profissão vivenciado várias conquistas no Brasil, conforme registra Nonato Júnior (2009), como sua regulamentação (BRASIL, 1985) e seu enquadramento sindical (BRASIL, 1987), a criação, em 1988, de uma entidade de representação, que é a Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC) e a constituição de um código de ética profissional (BRASIL, 1989).

A formação superior em Secretariado Executivo no Brasil iniciou na década de 1960, sendo o primeiro curso de graduação reconhecido em 1978 (ALMEIDA, 2013). A graduação em Secretariado Executivo, consolidada por Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) estabelecidas legalmente (BRASIL, 2005a), envolve o aprendizado de conhecimentos e habilidades advindos de várias áreas, o que proporciona uma atuação profissional eficiente e interdisciplinar (RODRIGUES; DIAS, 2016).

A interdisciplinaridade é a característica principal da profissão secretarial, tendo em sua formação as contribuições de várias ciências, como Direito, Arquivística, Contabilidade e principalmente Administração (SABINO; MARCHELLI, 2009).

O contexto histórico da profissão de secretário executivo sinaliza a evolução da área, emergindo, no contexto atual, novas perspectivas que se intensificam no campo profissional e da formação, as quais estão relacionadas à busca pela cientificidade.

Os papéis profissionais principais inerentes à profissão de secretário executivo estão relacionados aos pilares da profissão, citados por alguns autores (AZEVEDO; COSTA, 2002; BORTOLOTTI; WILLERS, 2005; BRASIL, 2005a; DURANTE, 2012), que são a assessoria, a gestão, o empreendedorismo e a consultoria.

Dentre esses papéis profissionais principais, destaca-se a assessoria, pois, segundo Nonato Júnior (2009), o trabalho empírico do profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar. Desta forma, qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor – interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais (NONATO JÚNIOR, 2009).

No tocante às comunidades profissionais da profissão de secretário executivo, têm-se os sindicatos locais, a Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC) e Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC).

Utilizando como base o modelo teórico de socialização profissional de Kramer *et al.* (2013), adaptado à realidade da profissão de secretário executivo, o presente estudo enfoca as fases de transição e integração do processo de socialização profissional, de modo a verificar como ocorre a aplicação dos conhecimentos, habilidades, normas e valores inerentes a essa profissão no contexto de trabalho, bem como analisar os papéis profissionais desempenhados e comunidades profissionais em que os secretários executivos são engajados.

### 3 METODOLOGIA

Esta pesquisa é de natureza qualitativa, que segundo Gray (2012), objetiva obter um panorama profundo, intenso e holístico do contexto de estudo, buscando entender fenômenos (socialização profissional) dentro dos seus contextos específicos (profissão de secretário executivo). Também é classificada como descritiva, visto que se descreve o processo de socialização profissional do secretário executivo, suas principais características e relações com os demais construtos envolvidos (SAMPIERI; COLLADO; LÚCIO, 2013).

Os dados primários foram coletados por meio de pesquisa de campo, com entrevista de roteiro semiestruturado, para maior aprofundamento do tema pesquisado (GRAY, 2012). O roteiro foi elaborado com perguntas relacionadas às características da fase transição e integração do processo de socialização profissional de Kramer *et al.* (2013).

Os sujeitos da pesquisa entrevistados são 15 secretários executivos que atuam em organizações públicas e privadas localizadas em Fortaleza e sua região metropolitana e em um município do interior do estado do Ceará. Para a seleção desses indivíduos, utilizou-se os seguintes critérios: i) ser graduado pela Universidade Federal do Ceará (UFC), única IES cearense que oferece o curso de Bacharelado em Secretariado Executivo; ii) responder a um questionário de pré-seleção contendo informações de perfil e empregabilidade; iii) trabalhar como secretário executivo no Ceará; iv) ter interesse em ser entrevistado; v) atender ao ponto de saturação em pesquisa qualitativa (THIRY-CHERQUES, 2009). Para efeito de anonimato, nos resultados da pesquisa, os sujeitos são identificados por SE1 a SE15.

A análise dos dados foi efetuada por meio da técnica de análise de conteúdo, seguindo-se as três etapas de Bardin (2006): 1) pré-análise, 2) exploração do material e 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. A pré-análise foi realizada ao serem lidos e organizados 15 arquivos de texto correspondentes às entrevistas transcritas. Na exploração do material, foi criada uma “unidade hermenêutica” no *software* ATLAS.ti 7, sendo importados os 15 arquivos de texto com as transcrições das entrevistas. À medida que o material foi explorado, trechos das entrevistas eram codificados, criando-se “unidades de registro” (ou códigos) relacionados às categorias analíticas, ou seja, as fases de transição e integração da socialização profissional de Kramer *et al.* (2013).

Após a codificação, foram gerados os relatórios das citações de cada unidade de registro e duas *network views*, figuras que possibilitaram a visualização em rede dos códigos e o número de citações relacionados a eles (que também corresponde ao número de sujeitos que citou a unidade de registro), o que facilitou a terceira fase da análise de conteúdo: tratamento dos resultados, inferência e interpretação, em que se estabelecem reflexões e interpretações críticas, utilizando-se de proposições constantes na literatura consultada, para sustentação teórica dos resultados obtidos.

### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

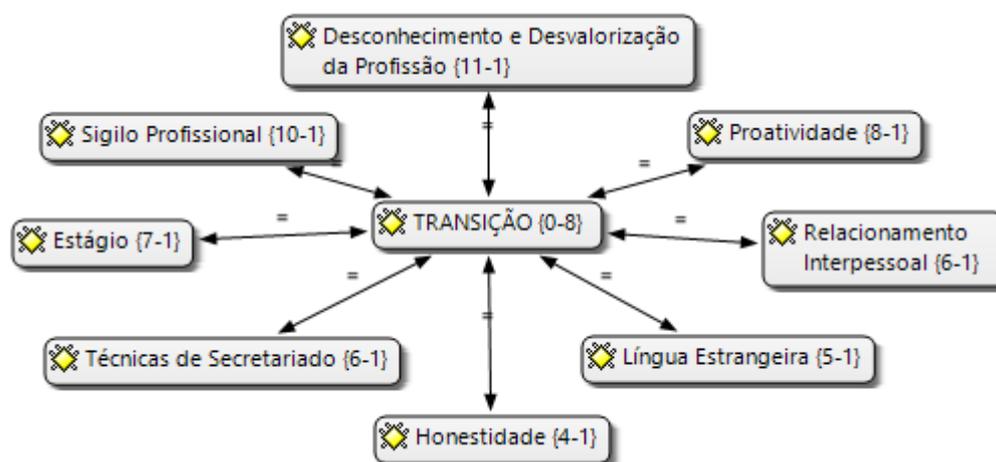
Quanto ao perfil dos entrevistados, 80% são do gênero feminino, a idade varia entre 24 e 34 anos, sendo que a mais recorrente é 26 anos (4 entrevistados). No tocante ao estado civil e escolaridade, 80% dos entrevistados são solteiros e possuem pós-graduação em nível *lato* ou

*stricto sensu* concluída ou em andamento. No que concerne às organizações em que os profissionais trabalham, 80% são de grande porte, como universidades, empresas multinacionais, indústria, organizações sem fins lucrativos e empresa de telecomunicações.

A maioria dos entrevistados se encontra nos níveis estratégico e tático da estrutura organizacional e a média de experiência profissional como secretário executivo é de 3 anos e 5 meses por entrevistado, em que o menos experiente possui 18 meses na profissão e o mais experiente, 7 anos. Quanto a remuneração, a média salarial é 3,7 salários mínimos, sendo a maior remuneração 8 salários mínimos e a menor, 2.

Para a compreensão dos aspectos da fase de transição da socialização profissional dos secretários executivos, verifica-se como ocorre a aplicação dos conhecimentos, habilidades, normas e valores inerentes à profissão na prática de trabalho, bem como possíveis fatores facilitadores, barreiras, desafios, dificuldades, dilemas e contradições do trabalho. Os dados coletados a partir das entrevistas relacionado à fase de transição, consolidam oito unidades de registro, conforme ilustra a Figura 2. Cada unidade de registro é detalhada na sequência.

Figura 1 – Transição



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Dentre os aspectos da vivência profissional dos secretários executivos entrevistados, ficou evidente o descontentamento em relação a falta de reconhecimento e valorização profissional, conforme experiências de 11 sujeitos da pesquisa. Essa unidade de registro relaciona-se ao não cumprimento da Lei de Regulamentação da profissão, ao ocorrer o exercício profissional por indivíduos que não possuem formação em Secretariado Executivo, tornando-se uma das principais contradições vivenciadas pelos profissionais da área.

O desconhecimento por parte das empresas sobre a profissão de secretário executivo se manifesta na contratação de profissionais não qualificados com a formação específica na área, de acordo com o que relata a entrevistada SE5. Pode-se atribuir o exercício ilegal da profissão ao fato de não existir um órgão fiscalizador próprio, como um Conselho Profissional, o que é apontado por Vieira e Zuin (2015) como o motivo de o secretariado executivo não atingir o *status* de profissão.

O exercício da profissão de secretário executivo por profissionais com outra formação também é verificado no setor público, conforme menciona o entrevistado SE7: “em muitos concursos, a vaga é *pra* secretário executivo, mas permitem formados em Letras também”. Isso ocorre porque na estruturação do plano de carreira dos cargos técnico-administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, é permitido ao graduado em Letras ocupar o cargo de secretário executivo (BRASIL, 2005b),

já que as DCN para o curso de graduação em Letras consideram que o profissional com essa formação pode atuar como secretário (BRASIL, 2001).

No tocante à aplicação das normas e valores profissionais inerentes ao secretário executivo, o trato de informações sigilosas é algo constante na rotina do trabalho secretarial, indicado por 10 dos 15 entrevistados. As informações sigilosas tratadas pelos secretários executivos referem-se a relatórios, movimentações financeiras, documentos e arquivos, dados pessoais e informações transmitidas verbalmente. Este resultado evidencia o que prevê o Código de Ética do Profissional de Secretariado, que orienta ao profissional guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados (BRASIL, 1989). A profissão secretarial carrega intrinsecamente sua relação com o que é sigiloso, visto que o termo “secretário” advém de “segredo”, “segredo” (NONATO JÚNIOR, 2009).

No desenvolvimento das habilidades e aplicação dos conhecimentos inerentes à profissão de secretário executivo, oito entrevistados revelam que ser proativo foi o que proporcionou reconhecimento e aquisição de experiência profissional, conforme relato de SE10, que se predispôs a desenvolver as competências adquiridas na formação acadêmica, mesmo com as limitações impostas pela empresa que trabalha.

Foi demonstrado também, nesse âmbito, o choque do que se aprende na formação acadêmica com a realidade laboral, em que, conforme evidenciam os entrevistados, na prática profissional, há exigências maiores que vão além dos conhecimentos e habilidades aprendidos no curso de graduação. Isso se manifesta, por exemplo, no discurso de SE13, que afirma que, ao se tornar secretário executivo, “aprendeu fazendo”.

Esse resultado alinha-se aos achados de Hytönen, Hakkarainen e Palonen (2011) e de Jee, Schafheutle e Noyce (2016). As duas pesquisas concluem que, na socialização profissional, existem diferenças entre os níveis de práticas operacionais aprendidas e a natureza das atribuições desenvolvidas na prática, o que é também preconizado por Baccaro e Shinyashiki (2011) como dificuldades de inserção profissional no processo de socialização.

Também acerca da aplicação prática dos conhecimentos e habilidades da profissão, sete secretários executivos discorreram sobre suas vivências no estágio, que, além de constituir componente obrigatório do curso de graduação em Secretariado Executivo (BRASIL, 2005a), é tido como o primeiro contato que o profissional tem com o ambiente de trabalho.

Sendo assim, o estágio se apresenta como mecanismo imprescindível na transição de estudante a profissional, pois nele surge a possibilidade de colocar em prática o que se aprendeu teoricamente, sendo, portanto, uma iniciação a atuação como secretário executivo. Essa iniciação proporcionou desenvolvimento autônomo do trabalho secretarial, conforme se percebe no discurso dos entrevistados, corroborando com Mazerolle *et al.* (2015), que revelam que a transição, por meio da aplicação e desenvolvimento das habilidades aprendidas na formação, além de propiciar a prática autônoma, pode promover a maturidade profissional.

Ao falar de relacionamento interpessoal, seis secretários executivos entrevistados mencionam o tratamento com os mais diversos públicos que convivem no ambiente de trabalho, o que gera, em alguns casos, situações conflituosas. Os impasses de relacionamento podem partir de limitações tanto do próprio indivíduo quanto das pessoas com as quais se relaciona, demandando do profissional de secretariado executivo o desenvolvimento da inteligência emocional, que vai sendo aprimorada com a experiência.

Esse resultado se alinha aos achados de Durnescu (2014), que enfatiza, em suas conclusões, a importância da utilização de habilidades de relacionamento para o aprimoramento do trabalho no processo de socialização profissional.

No tocante às técnicas secretariais, seis entrevistados citam que, na aplicação prática dos conhecimentos e habilidades aprendidos na formação acadêmica, realizam atendimento ao público interno e externo, controle de agenda, redação de documentos oficiais e comerciais, organização de viagens, de eventos e de reuniões.

Pelo que detalha o entrevistado SE8 na sua experiência em organizar reuniões e lavrar atas, as técnicas de secretariado são aprimoradas por meio da prática contínua, o que se alinha ao pensamento de Wilensky (1964), que afirma que a técnica do profissional, baseada em sistemático conhecimento ou doutrina, é adquirida somente através de longo treinamento. Sendo assim, experiências anteriores contribuem para que o profissional alcance o domínio da técnica, que, de acordo com Carr-Saunders e Wilson (1933), é aquilo que garante a autoridade que o profissional exerce na sociedade.

O domínio de língua estrangeira possui relação direta com o profissional de secretariado executivo, principalmente em organizações empresariais privadas. Conforme se observa nos relatos de cinco entrevistados, o idioma estrangeiro é utilizado no atendimento ao público interno e externo, na redação de documentos comerciais, nas relações e contatos estabelecidos com *stakeholders*, o que nem sempre pode ter um resultado satisfatório, de acordo com as situações descritas por SE5, que afirma que teve dificuldade em suas experiências profissionais por não possuir esse conhecimento.

Além da descrição de como se dá a utilização de uma língua não nativa nas atividades desenvolvidas no cotidiano de trabalho, o domínio de idioma estrangeiro foi associado também a facilitador de inserção profissional, de acordo com SE3, que o domínio do idioma estrangeiro foi fator crucial para a sua inserção profissional e empregabilidade.

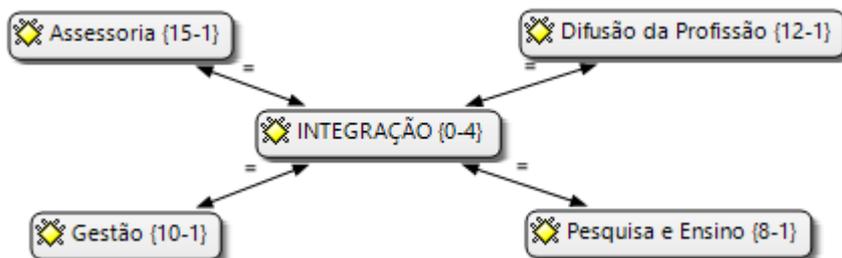
Isso leva a crer que essa competência constitui diferencial competitivo para a atuação do secretário executivo em um mercado globalizado, conforme proposições de Santos (2012), que enfatiza a importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização.

Ao colocar em prática normas e valores da profissão, quatro secretários executivos mencionam situações em que seus princípios éticos de honestidade foram postos à prova, mediante ao *status* que o cargo ocupado na organização pode ter proporcionado. Dependendo do nível hierárquico em que se encontra na organização, o profissional de secretariado executivo pode estar ligado diretamente à presidência ou direção e isso gera, segundo SE4, situações em que se sugere “troca de favores” para o benefício próprio.

Esse resultado evidencia a observância ao que consta no capítulo VI do Código de ética do profissional de Secretariado: é vedado aos profissionais utilizar da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais (BRASIL, 1989).

Para análise da fase integração da socialização profissional de secretários executivos, analisa-se os papéis profissionais principais e secundários desempenhados e o engajamento em comunidades profissionais. Conforme dados coletados nas entrevistas, a fase de integração da socialização profissional consolida quatro unidades de registro, conforme Figura 3. Cada unidade de registro é detalhada na sequência.

Figura 2 – Integração



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

No desempenho dos papéis profissionais principais, todos os secretários executivos entrevistados afirmam que fazem assessoria, confirmando a proposição de Nonato Júnior

(2009), que afirma que o que caracteriza o trabalho do profissional de secretariado é o ato de assessorar, seja no nível operacional, tático ou estratégico.

O trabalho de assessoria realizado pelos secretários executivos está relacionado a execução de atividades técnicas, como o atendimento, controle de agenda, redação de documentos oficiais e organização de viagens, que constituem o apoio e suporte à gestão organizacional. Esse tipo de assessoria técnica-operacional é caracterizado por Nonato Júnior (2009) como *Assessoramento*, que é um dos eixos das Ciências da Assessoria.

Também se observa a atuação do secretário executivo enquanto assessor em um nível de maior autonomia. Ao detalhar sua rotina de trabalho, SE11 vivencia situações em que “é preciso analisar o que é mais urgente para que as demandas sejam atendidas de forma efetiva”. Nonato Júnior (2009) preconiza esse fato por meio da *Assessoraxe*, eixo das Ciências da Assessoria que trata da atuação do secretário executivo em nível gerencial, envolvendo a gestão do conhecimento na prática profissional.

Promover o avanço da profissão é um dos papéis profissionais secundários, de acordo com Kramer *et al.* (2013). Ao serem questionados acerca de quais ações realizam para promover o avanço da profissão de secretário executivo, a maioria dos entrevistados, 12, respondeu que o fazem por meio do “boca-a-boca”, divulgando e difundindo a profissão para fazê-la conhecida, seja no meio profissional ou pessoal.

Pode-se afirmar que essa ação de trazer à explicação o que é o secretariado pode ocorrer em decorrência das situações vivenciadas de desconhecimento e desvalorização da profissão, já tratado anteriormente.

O papel profissional principal de gestor é desempenhado por 10 dos 15 secretários executivos entrevistados. A gestão ocorre quando os profissionais, dentro das suas competências e responsabilidades, administram recursos, como tempo e informações, gerenciam pessoas, fazem controle e exercem tomada de decisão. Assim, o papel de gestor está relacionado a autonomia que o profissional exerce na execução de suas atribuições.

O desenvolvimento da gestão pelo secretário executivo na sua socialização profissional ratifica resultados de Barros *et al.* (2013), que identificam competências gerenciais na atuação secretarial relativas ao planejamento, organização, direção e controle.

Realizar atividades de pesquisa ou ensino constitui papel profissional secundário (KRAMER *et al.*, 2013) e é desenvolvido por oito secretários executivos na fase de integração da sua socialização profissional, ao ministrarem palestras e cursos e realizarem pesquisas científicas, gerando publicações, indicando que os profissionais permanecem ativos no que diz respeito ao desenvolvimento de atividades intelectuais.

Considera-se que essas ações engrandecem a profissão, contribuindo para seu avanço, complementando o desempenho de mais um papel profissional secundário, o avanço da profissão. O resultado dessa unidade de registro alinha-se aos achados de Kramer *et al.* (2013), que também verificam o envolvimento dos profissionais de enfermagem com pesquisa e ensino na fase de integração da socialização profissional.

Com base nos dados da pesquisa, ficou evidente a não integração dos secretários executivos entrevistados em comunidades profissionais, pois ao serem questionados sobre isso, nenhum deles afirmou possuir qualquer vínculo formal com tais entidades.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por ser o secretariado executivo uma profissão atuante na gestão organizacional, a presente pesquisa teve como objetivo analisar o processo de socialização profissional de secretários executivos, por meio das fases de transição, de modo a verificar como ocorre a aplicação dos conhecimentos, habilidades, normas e valores inerentes à profissão na prática profissional, e integração, ao serem analisados os papéis profissionais desempenhados e as

comunidades profissionais em que os secretários executivos são engajados. Acredita-se que esse objetivo foi atingido.

No tocante à fase de transição, foram evidenciadas oito unidades de registro relacionadas à prática profissional dos secretários executivos entrevistados: desconhecimento e desvalorização da profissão, sigilo profissional, proatividade, estágio, relacionamento interpessoal, técnicas de secretariado, língua estrangeira e honestidade.

Esse resultado implica em considerar que o primeiro pressuposto estabelecido (na fase de transição do processo de socialização profissional de secretários executivos, a aplicação dos conhecimentos, habilidades, normas e valores inerentes à profissão ocorre por meio do suporte para tomada de decisões, na execução de atividades técnicas, na resolução de conflitos e na gestão de informações sigilosas) foi parcialmente confirmado, pois, dos aspectos constantes no pressuposto, o mais recorrente foi o relativo a gestão de informações sigilosas.

Embora tenha sido possível observar, pelos discursos dos entrevistados, que as atividades realizadas por eles no âmbito da assessoria executiva apontam o suporte à tomada de decisão, esse aspecto só foi mencionado de forma direta por um secretário executivo. Também a unidade de registro relacionada à execução de atividades técnicas apareceu, mas não em um número significativo de entrevistados.

A alta ocorrência da unidade de registro relacionada ao desconhecimento e desvalorização da profissão chama atenção e gera reflexões acerca do papel que a profissão de secretário executivo exerce socialmente, bem como do reconhecimento que tem (ou não) perante a sociedade.

Em relação à fase de integração, consolidou-se quatro unidades de registro relacionadas aos papéis profissionais principais e secundários desempenhados pelos secretários executivos: assessoria, difusão da profissão, gestão e pesquisa e ensino.

Foi evidenciado, então, que o segundo pressuposto estabelecido (na fase de integração, os secretários executivos desenvolvem os papéis profissionais principais de assessoria e gestão, porém os papéis secundários de pesquisa, ensino e promoção do avanço da profissão não são desempenhados e o engajamento em comunidades profissionais não ocorre) foi parcialmente confirmado, pois os papéis profissionais secundários foram desempenhados, o que se considera um fator positivo da socialização profissional.

Embora já esperado, conforme estabelecido no pressuposto, o não engajamento em comunidades profissionais suscita reflexão dos motivos pelos quais isso ocorre. Essa discussão geraria questões a serem abordadas em outros estudos, já que o propósito deste trabalho não contemplou evidenciar as motivações da não incorporação em comunidades da profissão.

Como limitação desta pesquisa destaca-se a abordagem apenas de profissionais inseridos em organizações localizadas no estado do Ceará, podendo outros contextos geográficos trazerem aspectos da socialização profissional não presentes no âmbito das organizações cearenses.

Por fim, propõe-se para pesquisas futuras abordar a socialização profissional de forma quantitativa, de modo a demonstrar, por exemplo, a influência de outras variáveis, como escolha vocacional, nesse processo, e propor generalizações. Sugere-se também a realização de estudos que visem o aprofundamento das características da socialização profissional aqui encontrados, como as questões conflituosas, dilemas e contradições vivenciados, sendo possível ainda aprofundar-se em reflexões sobre a construção da identidade profissional.

## REFERÊNCIAS

ABBOTT, A. **The system of the professions: an essay on the division of expert labor.** Chicago: University of Chicago, 1988.

ALMEIDA, W. A importância da formação específica. *In: D'ELIA, B.; AMORIM, M. SITA, M. (Orgs.). Excelência no secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios.* São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 91-97.

ANGELIN, P. E. Profissionalismo e profissão: teorias sociológicas e o processo de profissionalização no Brasil. *Revista Espaço de Diálogo e Desconexão*, v. 3, n. 1, 2010.

AZEVEDO, I.; COSTA, S. I. **Secretária: um guia prático.** 3. ed. São Paulo: Senac, 2002.

BACCARO, T. A.; SHINYASHIKI, G. T. Consistência da escolha vocacional e socialização profissional de estudantes de enfermagem. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 73-82, 2011.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2006.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento.** 24. ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

BORGES, L. O.; ALBUQUERQUE, F. J. B. Socialização Organizacional. *In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.* 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 351-384.

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. Profissional de Secretariado Executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. *Expectativa*, v. 4, n. 4, p. 45-56, 2005.

BRASIL. Lei nº 7377, de 30 de setembro de 1985, com alterações da Lei Nº 9261, de 10 de janeiro de 1996. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 set. 1985.

BRASIL. Portaria Nº 3.103, de 29 de abril de 1987. Enquadramento sindical. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 abr. 1987.

BRASIL. Código de ética do profissional de Secretariado, de 7 de junho de 1989. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 7 jul. 1989.

BRASIL. Ministério da Educação. Parecer Nº 492, de 03 de abr. de 2001. Diretrizes Curriculares Nacionais dos cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 09 jul. 2001.

BRASIL. Ministério da Educação. Resolução. nº 03, de 23 de julho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 27 jun. 2005a.

BRASIL. Lei Nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 12 jan. 2005b.

BUCHER, R.; STRAUSS, A. Professions in process. **American Journal of Sociology**, v. 66, n. 4, p. 325-334, jan. 1961.

CAMARGO, F. A. O homem e o secretariado. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M. SITA, M. (Orgs.). **Excelência no secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 61-67.

CARR-SAUNDERS, A. P.; WILSON, Paul A. **The Professions**. Oxford: Oxford University Press, 1933.

CLARK, S. M.; CORCORAN, M. Perspectives on the professional socialization of women faculty: a case of accumulative disadvantage? **The Journal of Higher Education**, v. 57, n. 1, p. 20-43, 1986.

DALE, E.; URWICK, L. F. **Organização e assessoria**. São Paulo: Atlas, 1971.

DINIZ, M. **Os donos do saber: profissões e monopólios profissionais**. Rio de Janeiro: Revan, 2001.

DUBAR, C. **A Socialização: construção das identidades sociais e profissionais**. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

DUBAR, C. A construção de si pela atividade de trabalho: a socialização profissional. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 42, n. 146, p. 351-367, maio/ago. 2012.

DURANTE, D. G. **Tópicos especiais em técnicas de secretariado**. Curitiba: IESDE, 2012.

DURNESCU, I. Probation skills between education and professional socialization. **European Journal of Criminology**, v. 11, n. 4, p. 429-444, 2014.

GOODE, W. J. Community within a community: the professions. **American Sociological Review**, v. 22, n. 2, p. 194-200, abr. 1957.

GRAY, D. E. **Pesquisa no mundo real**. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

HUGHES, E. **Men and their work**. New York: Free Press of Glencoe, 1958.

HYTÖNEN, K.; HAKKARAINEN, K.; PALONEN, T. Young diplomats' socialization to the networked professional cultures of their workplace communities. **Vocations and Learning**, v. 4, n. 3, p. 253-273, 2011.

JEE, S. D.; SCHAFHEUTLE, E. I.; NOYCE, P. R. Exploring the process of professional socialisation and development during pharmacy pre-registration training in England. **International Journal of Pharmacy Practice**, v. 24, p. 283-293, 2016.

KRAMER, M.; MAGUIRE, P.; HALFER, D.; BREWER, B.; SCHMALENBERG, C. Impact of residency programs on professional socialization of newly licensed registered nurses. **Western journal of nursing research**, v. 35, n. 4, p. 459-496, 2013.

MAZEROLLE, S. M.; EASON, C. M.; CLINES, S.; PITNEY, W. A. The professional socialization of the graduate assistant athletic trainer. **Journal of athletic training**, v. 50, n. 5, p. 532-541, 2015.

MENEGHETTI, G. **Profissões e identidades profissionais**: um estudo sobre teorias e conceitos nas ciências sociais e no serviço social. 2009. 125 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Centro Socioeconômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

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

PARSONS, T. The professions and social structure. **Social forces**, v. 17, n. 4, p. 457-467, 1939.

PEREIRA, E. A. J.; CUNHA, M. V. Reflexões sobre as profissões. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciências da Informação**, v. 12, n. 24, p. 44-58, 2007.

RODRIGUES, E. F. S.; DIAS, A. I. Formação em Secretariado Executivo: relação entre conhecimento acadêmico e atuação profissional. *In*: BARROS, C. M. P.; SILVA, J. S.; DIAS, A. M. I. (Orgs.). **Secretariado Executivo e Educação**: temas que se articulam pela formação, docência na Educação Superior e pesquisa científica. Fortaleza: Edições UFC, 2016. p. 21-47.

SABINO, R. F.; MARCHELLI, P. S. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismo e singularidades. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 7, n. 4, p. 607-621, 2009.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2013.

SANTOS, M. P. Importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: uma abordagem crítico-reflexiva. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 3, n. 1, p. 94-108, 2012.

THIRY-CHERQUES, H. R. Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. **Revista PMKT**, v. 3, n. 2, p. 20-27, 2009.

TODOROV, M. C. A.; MARTINS, C. B.; GENGHINI, L. A.; MARTINS, S. B.; KNISS, C. T. Secretariado executivo: tendências da profissão num mundo cada vez mais dinâmico. **International Journal of Professional Business Review (JBReview)**, v. 1, n.1, p. 15-29, 2016.

VIEIRA, J. O.; ZUIN, Débora Carneiro. Secretariado executivo no Brasil: profissão ou ocupação? **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 3, p. 21-45, 2015.

WILENSKY, H. L. The Professionalization of everyone? **American Journal of Sociology**, v. 70, n. 2, p. 137-158, set. 1964.