

## LINGUAGEM, IDENTIDADES E ATUAÇÃO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS: UMA ABORDAGEM DISCURSIVA DE ANÚNCIOS DE EMPREGO

Recebido em: 03/01/2023

Aceito em: 03/02/2023

DOI: 10.25110/receu.v24i1-005

Louis Guillaume Théodore Bueno Santos Martins<sup>1</sup>  
Edlane Alves da Silva<sup>2</sup>  
Juliana Vicente Ferreira<sup>3</sup>

**RESUMO:** Neste artigo analisamos anúncios de emprego da área Secretarial no intuito de compreender a relação estabelecida entre construção de identidades e uso de estratégias linguísticas que engendram o perfil almejado pelas instituições. O *corpus* da pesquisa é formado por ofertas de emprego divulgadas, por meio do aplicativo *WhatsApp*, durante a pandemia de COVID-19. Utilizamos os pressupostos teóricos da Análise de Conteúdo para interpretação de dados, e os estudos de Silva, Hall e Woodward (2018) serviram para abordarmos a relação entre identidade social e estratégias linguísticas. Os resultados demonstram que os anúncios apresentam estereótipos e também exigências de um perfil profissional que não condizem com a atuação profissional de um secretário executivo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Linguagem; Identidade; Secretariado Executivo; Análise de Conteúdo; Anúncios de Emprego.

### LANGUAGE, IDENTITIES AND PERFORMANCE OF EXECUTIVE SECRETARIES: A DISCURSIVE APPROACH TO JOB ADVERTISEMENTS

**ABSTRACT:** In this article we analyse job advertisements in the Secretarial area in order to understand the relationship established between the construction of identities and the use of linguistic strategies that engender the profile desired by the institutions. The research corpus consists of job offers published through the WhatsApp application during the COVID-19 pandemic. We used the theoretical assumptions of Content Analysis to interpret data, and the studies by Silva, Hall and Woodward (2018) served to address the relationship between social identity and linguistic strategies. The results demonstrate that the advertisements present stereotypes and also demands of a professional profile that do not match the professional performance of an executive secretary.

**KEYWORDS:** Language; Identity; Executive Secretariat; Content Analysis; Job Advertisements.

---

<sup>1</sup>Doutor em Linguística do Texto e do Discurso pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). E-mail: [theodore.bueno@ufpe.br](mailto:theodore.bueno@ufpe.br)

<sup>2</sup>Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).  
E-mail: [edlane.silva@ufpe.br](mailto:edlane.silva@ufpe.br)

<sup>3</sup>Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).  
E-mail: [juliana.vicente@ufpe.br](mailto:juliana.vicente@ufpe.br)

## LENGUAJE, IDENTIDADES Y DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS: UNA APROXIMACIÓN DISCURSIVA A LOS ANUNCIOS DE EMPLEO

**RESUMEN:** En este artículo analizamos anuncios de empleo en el área de Secretariado para comprender la relación que se establece entre la construcción de identidades y el uso de estrategias lingüísticas que engendran el perfil deseado por las instituciones. El corpus de investigación consiste en ofertas de empleo publicadas a través de la aplicación WhatsApp durante la pandemia de COVID-19. Utilizamos los supuestos teóricos del Análisis de Contenido para interpretar los datos, y los estudios de Silva, Hall y Woodward (2018) sirvieron para abordar la relación entre identidad social y estrategias lingüísticas. Los resultados demuestran que los anuncios presentan estereotipos y también demandas de un perfil profesional que no se corresponden con el desempeño profesional de una secretaria ejecutiva.

**PALABRAS CLAVE:** Lenguaje; Identidad; Secretariado Ejecutivo; Análisis de Contenido; Anuncios de Empleo.

### 1. INTRODUÇÃO

Neste artigo buscamos analisar como se constituem, em anúncios de emprego, as relações entre linguagem, identidades e atuação de secretários executivos. Partindo-se de premissas contemporâneas dos estudos discursivos, nos quais a linguagem é concebida como dialógica, ou seja, nós nos constituímos na e pela linguagem, intentamos identificar e analisar as estratégias linguísticas que permeiam os referidos anúncios de emprego, e, que de modo significativo, desvelam como a atuação de secretários é vista pela sociedade.

Em 30 de setembro de 1985, a Lei 7.377 foi promulgada e passou a regulamentar a atuação da profissão de secretário e suas diferenças de acordo com o grau de instrução, determinando as categorias de técnico em secretariado e secretário executivo. Conforme art. 2º, I, da referida lei, a definição de secretário executivo é a seguinte:

- I - Secretário-Executivo: (Redação dada pela Lei nº 9.261, de 10.1.1996)
- a) o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei; (Incluído pela Lei nº 9.261, de 10.1.1996)
  - b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta lei; (Incluído pela Lei nº 9.261, de 10.1.1996) (BRASIL, 1996)

Apesar de existir essa lei e ter ocorrido a criação do sindicato à época, ainda nos dias de hoje a profissão ainda é, de certo modo, alvo de perguntas como, por exemplo, “O que o secretário faz?”; “Existe curso superior para isso?” Outrossim, ainda há

discussões, mesmo que veladas, na própria academia, acerca da necessidade, ou não, da graduação em Secretariado Executivo.

A partir de nossas inquietações, buscamos desenvolver esta pesquisa a partir do método de pesquisa Análise de Conteúdo, conforme proposto por Bardin (2011), pois nos permitiu um olhar mais acurado sobre o *corpus composto* por diversos anúncios divulgados em grupos de *WhatsApp*.

Para Dörnyei (2007 *apud* PAIVA 2019, p.9), “pesquisa significa simplesmente a tentativa de encontrar respostas para perguntas, uma atividade que todos nós fazemos o tempo todo para saber mais sobre o mundo à nossa volta”. Nessa perspectiva, almejamos que as ponderações expostas ao longo deste estudo contribuam para a formação de graduandos do curso de Secretariado Executivo, permitindo-lhes ter uma visão crítica, reflexiva, ética, ativa e autônoma acerca dos estereótipos, das imposições e das identidades que lhes são atribuídas por agentes do mercado de trabalho e que são veiculadas por meio de anúncios de emprego.

Destarte, a identidade representa a posição de um indivíduo, constituída por meio da diferença que passa a ganhar sentido mediante a representação de um sistema de signos utilizados na linguagem que apontam as relações de poder.

Este artigo tem como finalidade explorar as estratégias linguísticas utilizadas nos anúncios de vagas de empregos para Secretários Executivos em contexto nacional. Assim, para melhor investigar o perfil imposto nos anúncios, utilizamos como ferramenta de coleta grupos de *WhatsApp*, e selecionamos um total de 15 anúncios das mais variadas empresas.

A questão norteadora é a seguinte: Qual é o perfil exigido nos anúncios de vagas de emprego para Secretários Executivos? Consequentemente, apoiamo-nos em pressupostos teóricos da Análise de Conteúdo para desenvolvermos esta pesquisa qualitativa e, com efeito, abarcar os contextos socioculturais intrínsecos aos dados coletados.

Nas seções seguintes, apresentamos os pressupostos teóricos sobre a construção da identidade e também sobre a formação do Secretário Executivo, depois delineamos a metodologia de pesquisa e as análises do nosso *corpus*. Por fim, esboçamos algumas considerações acerca da pesquisa inserida nas áreas de Estudos Linguísticos e de Secretariado Executivo.

## 2. IDENTIDADES SOCIAIS CONSTRUÍDAS NA E PELA LINGUAGEM

Identidade e linguagem são elementos basilares para compreensão de nosso objeto de estudo, anúncios de emprego, pois envolvem instâncias dialógicas por meio das quais "como eu me vejo", "como vejo o outro" e "como somos vistos" em nossas dinâmicas interacionais cotidianas. Nessa perspectiva, identidade abarca processos sociais de significação que são atravessados cultural e historicamente por fatores diversos que são materializados, por meio de elementos linguístico-discursivos e, conseqüentemente, atravessam a formação e a atuação de secretários executivos.

As identidades que são construídas em anúncios de emprego envolvem características que são atribuídas em outras esferas ao egresso do curso de Secretariado Executivo como, por exemplo, as oriundas de expectativas dos docentes formadores, do perfil requerido pelo mercado de trabalho e do delineado pelas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para um curso de graduação.

Nesse contexto, as identidades profissionais de secretários executivos são construídas discursivamente por meio de processos que evocam uma dependência mútua entre formação, profissão e atuação.

Essas reflexões são relevantes para compreendermos a interferência e a estrutura das representações e imaginários e estereótipos na constituição das identidades, bem como os contextos socioculturais e situacionais nos quais elas emergem e as formas de nomeação e qualificação usadas para se referir aos secretários, dentre outros.

A identidade é construída por meio dos modos de tomada da palavra, da organização enunciativa do discurso e da manipulação dos imaginários sociodiscursivos. Conforme argumenta Charaudeau (2006), esses imaginários indicam os diversos saberes compartilhados nas representações de um grupo de sujeitos acerca de um assunto, do mundo, de comportamentos e de valores, o que permite conceber a identidade de um grupo de pessoas, estilo de época, cultura etc.

De acordo com Silva (2018, p.62),

A identidade é simplesmente aquilo que se é: "sou brasileiro", "sou negro", "sou homossexual", "sou jovem", "sou homem". A identidade assim concebida parece ser uma positividade ("aquilo que sou"), uma característica independente, um "fato" autônomo. Nessa perspectiva, a identidade só tem como referência a si própria: ela é auto-contida e auto-suficiente.

O referido autor afirma que a identidade é formada através do contato com outras identidades por meio de um conjunto de símbolos de ordem binária com as mais variadas

representações. Quando afirmamos eu possuo uma identidade estamos realizando uma comparação do que temos de referência em nosso consciente, logo, isso nos torna diferente das demais pessoas. Já a identidade expressa de forma patriota é retratada pela similaridade “somos todos iguais” diante de nossa nacionalidade, porém distintos de outras pátrias.

Conforme Ceia (2009, p.1)

Define-se “identidade” como termo de origem latina, formado a partir do adjetivo “idem” (com o significado de “o mesmo”) e do sufixo “-dade” (indicador de um estado ou qualidade). Como tal, a etimologia desta palavra conduz à sua aplicação como qualificadora daquilo que é idêntico ou o mesmo, sendo, portanto, identificadora de algo que permanece.

Existem diversas formas de identidade, porém a identidade pessoal é a forma como eu quero ser percebida, a linguagem que utilizamos para demonstrar isso pode ser a forma como eu me expesso, meu jeito de arrumar cabelo e utilizar acessórios. Todo esse conjunto de símbolos descrevem minha identidade. Possuímos a extrema necessidade de reafirmarmos a nossa identidade, todavia esse processo pode ser passível de questionamentos e gerar conflitos ideológicos que ocasionam surgimento de novos grupos.

Para Woodward (2000, p. 16), a identidade é instável, apesar de sua tendência natural estar diretamente ligada à fixação, a globalização contribui para o surgimento de novas identidades que se dividem entre o passado e presente. É nesse momento que acontece a crise de identidade, advinda de questionamentos, a busca pelas raízes e fontes históricas são utilizadas como ferramenta apelativas para assegurar a estabilidade de uma identidade. A normalização de uma determinada identidade é imposta pela sociedade com padrões que servem de reflexo para o que é esperado. O diferente sofre as consequências da discriminação social pela perspectiva da representação de uma identidade homogênea.

Woodward (2000, p.19-25) argumenta que a identidade cultural está interligada no presente e passado, como objeto de reafirmar o sentimento de pertencimento, pelo qual está presente em nosso campo social: família, igreja, instituições, partidos políticos e grupos de amigos. Podemos desenvolver diferentes identidades na sociedade carregada de expectativas e padrões estabelecidos. Nesse particular, conforme o autor, a identidade política existe para atender grupos que são marginalizados ou reprimidos onde o objetivo é lutar pelo reconhecimento. Existem muitos movimentos sociais que contam com essa rede de apoio em busca da representação social, através de pautas para discussões,

possíveis reivindicações que garantem benefícios para um determinado grupo.

Todas essas identidades são componentes importantes para formação da identidade profissional sabendo que “As posições que assumimos e com as quais nos identificamos constituem nossas identidades” (WOODWARD, 2000, p.44).

Ressalte-se que a formação acadêmica do secretário executivo realizada a partir de uma estrutura curricular multidisciplinar e as demandas mercadológicas exercem significativa influência nos processos de construção das identidades desse profissional. Nesse sentido, os contextos histórico, sociocultural e econômico da formação e da atuação secretarial estão fortemente enraizados na identidade. Esses elementos servem de balizas para as lutas por valorização da profissão, para a destinação adequada das vagas de emprego, para o combate aos estereótipos veiculados na sociedade, e para a necessidade de criação do Conselho Profissional de Secretariado Executivo e Técnicos de Secretariado Executivo.

A identidade secretarial está sempre em constante modificação entre o passado e o futuro na brecha do presente. Esse processo se pauta em algumas características da atuação desse profissional como, por exemplo, na contemporaneidade o secretário atua como assessor, cogestor, consultor e empreendedor em diversos ambientes organizacionais.

No que diz respeito à linguagem, segundo Woodward (2000, p.53), esta juntamente com os símbolos fornecem pontos de apoio linguístico para fundamentar a identidade. A linguagem é dialógica, e segundo Koch (2015, p.44),

A produção da linguagem constitui atividade interativa altamente complexa de produção de sentidos, que se realiza, evidentemente, com base nos elementos linguísticos presentes na superfície textual e na sua forma de organização, mas que requer não apenas a mobilização de um vasto conjunto de saberes (enciclopédico), mas a sua reconstrução – e a dos próprios sujeitos – no momento da interação verbal.

Destarte, a linguagem é fundamental para a constituição das identidades que estão vinculadas à formação acadêmica e também à ação profissional de secretários executivos, ou seja, a inter-relação linguagem e identidade impõe aos indivíduos um modo de se ver e agir no mundo.

Os anúncios de vagas de emprego possuem estratégias linguísticas que escamoteiam, de certo modo, alguns estereótipos e imposições inadequadas à atuação do secretário executivo, criando um efeito persuasivo nos indivíduos que são movidos pela emoção de conquistar uma posição tão sonhada no mercado de trabalho.

A rigor, as vagas de emprego tentam, de um modo geral, estabelecer um conjunto de aptidões necessárias para a ocupação do cargo. No entanto, a abordagem discursiva desses anúncios é primordial para que possamos identificar e analisar como são impostos estereótipos, preconceitos enraizados, desvios de função para baixa prospecção salarial, entre outros elementos que se manifestam por meio do uso da linguagem.

Na seção seguinte, apresentamos algumas considerações acerca da evolução histórica da formação do secretário, os respectivos elementos comportamentais e técnicas secretariais.

### **3. FORMAÇÃO E ATUAÇÃO DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS: UM PERCURSO HISTÓRICO**

A obra intitulada "Epistemologia e a Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo", do autor Nonato Júnior, apresenta os primórdios da profissão. Os escribas são descritos como os primeiros povos a desenvolver atividades secretariais, logo:

Cabia ao escriba exercer funções de secretário, copista, contador, geógrafo, arquivista, historiador, linguista e escritor, podendo atuar ainda como guerreiro quando acompanhava seu líder em batalhas e viagens exploratórias. O termo escriba em hebraico origina-se de Sôpher (contar). (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 81).

A partir dos escribas, a atividade Secretarial foi desenvolvida em mosteiros, na sociedade intelectual e religiosa. De acordo com Figueiredo (1987) *apud* Nonato Júnior (2009, p.88), "em meados do século XIV, 70% da classe Secretarial originava-se dos mosteiros, fato este nada surpreendente, pois naquela época os Secretários eram todos homens". Com o advento da Revolução Comercial, os homens passaram a desenvolver suas atividades de assessoria nas indústrias e setores econômicos.

Conforme mencionado na obra de Nonato Júnior, a primeira aparição da mulher no cenário secretarial ocorreu em países da Europa Ocidental, nos Estados Unidos e Canadá, onde a secretária exercia atividades de confiança. O autor ressalta um fator interessante: já existia naquela época uma desigualdade de salário para as atividades desenvolvidas pelas mulheres no âmbito secretarial. Por ocasião da 1ª Guerra Mundial, as mulheres aparecem de forma ainda mais forte exercendo essas atividades, já que, por sua vez, os homens saem para defender os seus países, fato que fomentou a diminuição da inserção de homens no curso de Secretariado Executivo.

Na contemporaneidade, a obtenção de novos conhecimentos por meio da

graduação em Secretariado Executivo tem permitido novas formas de atuação desse profissional nos ambientes organizacionais, a saber: cogestão, consultoria, assessoria e empreendedorismo.

No que diz respeito à cogestão, são atividades que dão apoio a gestão podendo em muitos dos casos representar o gestor. Na consultoria, o secretário opera como um conselheiro interno, sendo um agente de mudança na organização em virtude de suas habilidades e competências que contribuem para uma visão sistemática dos processos.

Em se tratando de assessoria, a prática do secretário executivo configura-se como atividade de assessoria com vistas à realização de objetivos organizacionais. No entanto, a práxis do secretariado supera essas limitações, e envolve categorias de análise que visam compreender o entorno conceitual em que as atividades se desenvolvem. (SABINO & MARCHELLI, 2009, p. 609)

O empreendedorismo envolve a atuação através da promoção e implementação de soluções que aperfeiçoem o trabalho, tanto no aspecto individual, quanto no coletivo. (SILVA *et al.*, 2011, p.21).

É possível verificar que esses quatro pilares são atribuições dos secretários executivos, o que lhes permite ter autonomia para desenvolver outras habilidades que superam atividades meramente de cunho tecnicista.

Ao mesmo tempo, a Lei 7.377, de 30 de setembro de 1985 dispõe, em seu art. 4º, as atribuições do secretário executivo:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1985, p. 1-2)

Um grande marco na profissão foi também a criação do Código de Ética, em 07 de julho de 1985, que dispõe sobre a atuação do profissional. Na atualidade, além das habilidades técnicas, há outras exigências, as quais são denominadas de *soft skills* (habilidades sensíveis).

As *soft skills* são competências que competem à personalidade e ao comportamento profissional de cada indivíduo. De modo geral, são aptidões mentais,

sociais e emocionais, habilidades particulares e aprimoram-se de acordo com a cultura, experiência e educação de cada pessoa (BANCO MUNDIAL, 2018 *apud* SILVA *et al.*, v. 17, n.1, 2020, p. 834).

Essas competências são um novo fator decisivo na contratação da maioria dos profissionais técnicos e estratégicos do mercado, pois envolvem habilidades sensíveis que exercem uma influência maior em cargos que lidam diretamente com o público interno e externo, como é o caso do secretário executivo.

Importante frisar que, embora as habilidades sensíveis sejam consideradas internas e já inerentes ao ser humano, elas são possíveis de serem treinadas e, conseqüentemente, desenvolvidas.

Na seção seguinte, abordamos algumas considerações sobre o impacto da pandemia de COVID-19 na vida profissional de secretários executivos e quais foram suas principais adequações de acordo com a nova realidade.

### **3.1 Impacto da Pandemia COVID-19 em Atividades Secretariais**

A pandemia teve início em 2020 e dois anos depois, já foram registrados mais de 28 milhões de casos da doença no país. Todos se viram diante de uma nova realidade, enfrentando algo ainda desconhecido, criaram novos hábitos como, por exemplo, o uso de máscaras de proteção, uso contínuo de álcool em gel, além do distanciamento social, que foram ações de extrema importância para controlar a contaminação.

Além da natureza de saúde pública, o mundo também passou por problemas econômicos e isso fez com que muitas empresas e o comércio fossem obrigados a fechar as portas ou a diminuir seus fluxos de trabalho e de funcionários, situação que ainda está sendo enfrentada em alguns países.

Diante dessa nova realidade, a tecnologia passou a ser um forte aliado no processo de comunicação pelos profissionais, e na área secretarial, principalmente, pois o perfil secretarial é dinâmico e se adapta às diversas situações. Essa interação no fazer secretarial ocorreu através de várias tecnologias de informação e comunicação como, por exemplo, *WhatsApp*, *e-mail*, *Skype*, *Telegram*, etc. Isso permitiu maior rapidez na captação da informação e interatividade com os demais agentes organizacionais. A modernização e o uso contínuo desses meios de comunicação forçaram os secretários a se manterem atualizados para a execução de suas atividades de forma remota.

Em contrapartida, surgiu o "novo normal" que é considerado uma tendência em que a distância não é vista como um problema e, sim, uma solução que permite maior

interação entre as pessoas e lugares, reunidos em um dado momento para um determinado propósito.

A partir desse conceito, entendemos que o *home office* é uma tendência no mercado, que cresceu durante a pandemia e vem ocupando mais espaço. Para o secretário, essa realidade já faz parte do seu contexto, pois muitos atuam como secretários remotos, prestando seus serviços para os diversos públicos.

No campo secretarial, tornou-se recorrente a divulgação de vagas de trabalho presencial destinadas a "assistentes administrativos", apesar de sendo toda a descrição exigida ser referente às habilidades secretariais, e, de modo semelhante, no mundo digital, divulgação se estendeu a uma outra categoria denominada de "assistentes virtuais".

Os assistentes virtuais, em sua maioria, atuam nas mesmas funções que um secretário executivo. A diferença está nas suas formações. O assistente não necessariamente precisa comprovar embasamento acadêmico para oferecer e prestar seus serviços. É requerido que ele comprove seus conhecimentos e seja cadastrado no site da Receita Federal na modalidade de microempreendedor individual. Diferentemente do secretário executivo que precisa ser formado em curso de bacharelado. Entre secretárias e assistentes, as remunerações variam bastante, e as empresas, em sua maioria, escolhem as opções mais viáveis economicamente, no caso, as assistentes virtuais.

A seguir, apresentamos a metodologia adotada para o desenvolvimento deste estudo.

#### 4. METODOLOGIA DE PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, cujo método adotado foi a Análise de Conteúdo, pois “torna-se consciência de que a sua função ou seu objeto é a inferência. Que esta inferência se realize tendo por base indicadores de frequência”. (BARDIN, 2011, p.27)

O *corpus* é composto de anúncios de emprego no âmbito Secretarial, extraídos de grupos de *WhatsApp*, durante os meses de fevereiro e março de 2022. Na primeira parte da pesquisa foram selecionadas um total de 30 amostras aleatórias de anúncios, após serem coletadas e organizadas, selecionamos 15 anúncios para se trabalhar com a classificação de unidades semânticas. Essa separação ocorreu conforme a frequência de determinadas temáticas visualizadas durante a análise dos dados.

A segunda etapa da pesquisa consistiu na definição da unidade simbólica a ser

trabalhada, para isso, escolhemos um grupo forte de palavras que indicam os estereótipos presentes nos anúncios.

Na terceira parte da pesquisa categorizamos e tentamos estabelecer elos entre a temática e a significação dos vocábulos contextualizados para que haja consistência no conteúdo avaliado.

A Análise de Conteúdo foi escolhida devido à sua flexibilidade para realizarmos uma abordagem discursiva dos anúncios de vagas de emprego e, também, em virtude de ser altamente perspicaz para se analisar de modo qualitativo e exploratório a linguagem em uso. O uso dessa análise está presente nas áreas de Ciências Humanas, Estudos Linguísticos, Educação, Secretariado Executivo.

#### **4.1 Análise de Conteúdo**

A análise de conteúdo é “Um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a “discurso”(conteúdos e continentes) extremamente diversificados.” (BARDIN, 2011, p.15). Baseado por meio da dedução e inferência sobre a precisão da objetividade e da fecundidade, onde o investigador analisa, o que está implícito nas mensagens de total importância para ciências humanas, viabilizando uma melhor performance da análise.

De acordo com Franco (2018, p.12), “O ponto de partida da Análise de Conteúdo é a mensagem, seja ela verbal (oral ou escrita), gestual, silenciosa, figurativa, documental ou diretamente provocada”

Nos Estados Unidos a análise de conteúdo, surgiu com mais força científica, apresentando-se como fonte de objeto de estudo de textos jornalísticos por H. Lasswell que realizava a análise de imprensa e propaganda. Passou por diversas transformações ao longo dos anos e, por ser instrumento de aprendizado de pesquisadores, recebeu também conhecimentos de outras áreas. A chegada do computador também realizou alterações práticas na análise de conteúdo facilitando o processo que antes era todo manual, logo, proporcionou uma maior eficácia e rapidez na coleta de dados qualitativos.

Segundo Bardin (2011), a análise de conteúdo, já existia através da hermenêutica como forma de praticar e de interpretar os textos sagrados ou misteriosos. Essa interpretação só era possível por meio de uma observação minuciosa, justamente pela série de símbolos que podem conter em um discurso, ao exemplo da Bíblia, que até hoje é utilizada como fonte de estudo na arte de interpretar.

A retórica e a lógica eram o principal método utilizado para estudar expressões

de persuasão da análise de regras formais do raciocínio, em paralelo, a análise de conteúdo não procede de forma simples e generalizada para fins interpretativos. Segundo Bardin (2011, p.20), “A atitude interpretativa continua em partes a existir na análise de conteúdo, mas é sustentada por processos técnicos de validação”.

A primeira fase da análise do conteúdo, é constituída do tratamento descritivo de forma sistêmica e objetiva. Onde deve extrair ao máximo os elementos do texto de maneira exclusiva, respeitando o conteúdo da mensagem. Para que haja sentido deve-se existir a classificação das palavras, por meio de deduções lógicas.

Quando realizamos uma leitura simples, não conseguimos captar tudo que está contido no texto, além do óbvio. Uma segunda releitura permite ter acesso mais amplo. Para Franco (2018, p. 63), a elaboração da classificação na análise de conteúdo “[...] é um processo longo, difícil e desafiante”, exigindo um grande esforço do pesquisador.

A análise do conteúdo nasce das mesmas exigências que se manifestam na linguística (BARDIN, 2011). apesar da aproximação por analisarem a língua, tornam caminhos distintos. A linguística analisa a parte estrutural da língua, e a análise de conteúdo analisa o emprego da fala do emissor no processo de comunicação.

Apresentamos que a análise de conteúdo, é um conjunto de técnica para decodificar qualquer tipo de comunicação entre o emissor e receptor que estão representadas por símbolos. Na próxima seção iremos exibir sobre o que é a identidade, as variadas formas de identidade que podemos representar.

Na seção seguinte, exploramos discursivamente os anúncios que compõem o nosso *corpus*.

## 5. ANÁLISE DOS DADOS

Foram analisados anúncios de emprego destinados a secretários executivos, e os principais pontos analisados foram os requisitos solicitados pelos anunciantes. Com isso, conseguimos evidenciar através da análise de conteúdo as exigências mercadológicas, muitas delas traçadas por estereótipos e pela falta de conhecimento da profissão.

A abordagem discursiva dos dados nos permitiu criar categorias que estão relacionadas às estratégias linguísticas utilizadas na construção das identidades profissionais almejadas pelos anunciantes.

Destacamos abaixo, as categorias que estão vinculadas, de certo modo, às expectativas para a atuação do secretário executivo no ambiente organizacional de cada empresa.

a) **Áreas afins:** essa característica aparece com bastante frequência em anúncios de emprego, e pode estar relacionada ao desconhecimento sobre as especificidades de cada área de atuação, a qual demanda posturas profissionais diversas. Evidenciamos essa questão no exemplo a seguir, em que a vaga destina-se ao Secretariado Executivo, porém com exigência de outra graduação

Ex1: Cargo: Secretária (o) Executiva Bilíngue Sênior

Requisitos necessários: **Graduação completa em Administração, Letras ou Secretariado.** Exigências: Ensino superior completo ou em andamento em: **Administração, Economia e/ou Ciências Contábeis ou afins.**

b) **Estética:** é notório que o profissional de secretariado executivo é visto pela sociedade como sendo apenas mulheres. É uma concepção arraigada em que as mulheres são consideradas como mais eficientes nos campos da economia doméstica e no secretariado. Por exemplo, ainda é solicitado de forma equivocada que sigam alguns padrões de beleza como artifício primordial para expressão do seu talento. Esses padrões estéticos criam estereótipos para o profissional como, por exemplo, vestir-se de forma elegante, ter um cabelo sempre cuidado, que podem ser observados em livros que tratam da ação secretarial, onde existem capítulos que tratam exatamente da postura e da estética.

Nessa vertente, observa-se que:

[...] muitas empresas determinam regras que interferem na aparência do trabalhador, como o uso ou não de maquiagem, a proibição do uso de barba, bigode, cavanhaque ou costeleta, o uso de cabelos afro, longos ou curtos, a proibição do uso de brincos, tatuagens ou piercings, dentre outras infinitudes de situações que variam de empresa para empresa, considerando as peculiaridades de cada atividade econômica (NASCIMENTO; ALKIMIN, 2013, s/p, *apud* RIBEIRO; *et al.*, 2020, v. 19, n.1, p. 167)

Os exemplos abaixo tratam da exigência dos padrões de beleza como requisito para ocupar vagas de secretária.

Ex1: Vaga para **SECRETÁRIA FINANCEIRA** em Oficina Especializada em Aeronaves, na saída para SP em Campo Grande, MS  
**Necessário: Boa apresentação pessoal, Polidez e simpatia,** Planejamento e organização, Atenção concentrada / Boa redação em língua portuguesa, facilidade com matemática, Office básico com ênfase em Word e Excel / Noções de rotinas financeiras.

Ex 2: Assistente de Direção (**Secretariado Executivo Bilíngue**) - Rio de Janeiro RJ: A empresa tem como missão democratizar o **melhor da beleza no Brasil**, para todos os brasileiros. Este profissional será de **suma importância** para acelerar o crescimento das marcas nos nossos clientes.

c) **Universo da mulher:** a profissão passou a ser vista apenas para mulheres, ocasionando também a sexualização da mulher, excluindo o gênero homem, que atualmente sofre preconceito na tentativa de recolocação no mercado de trabalho. Então, tomando por base esse contexto histórico, é possível compreender que esse estereótipo de que apenas mulheres podem ser secretárias. Ressalte-se que ainda é parca a presença da mulher dentro das organizações, assumindo responsabilidades de destaque.

Observamos a seguir exemplos que evidenciam a escolha pelo sexo feminino, como requisito na ocupação da vaga.

**Ex1: Secretária Executiva feminino**

Formação: Secretariado Executivo, Administração de Empresas, Áreas correlatas. Ensino Superior em andamento ou concluído.  
Experiência desejada: 3 anos em assessoria de executivos

Ex 2: **Secretária** - Ribeirão Preto: **A Secretária** Comercial é uma peça fundamental nas atividades realizadas pela equipe Comercial e Diretoria.

d) **Assistente:** esse vocábulo revela uma série de descrições não condizentes com a palavra empregada, uma vez que o anúncio atribui altas expectativas para o profissional em detrimento da tentativa de oferecer um baixo nível salarial.

Segue abaixo alguns exemplos que trazem o uso do vocábulo de forma errônea, por se tratar de atribuições do secretário(a):

Ex1: **Assistente Executivo(a) - Pleno:** Prestar **suporte administrativo de alto nível aos executivos da corporação (Sócios e Diretores)**; Organizar eventos virtuais (*Google Meet Live Stream, Webex, Webcast, Bootcamp*); Participar de projetos e eventos de relevância e apoio aos executivos em todo o Brasil; **Conhecimento e capacidade analítica.**

Ex 2: **Assistente Executivo(a) - SP HOME OFFICE Dasa:** Auxiliar executivos nas aprovações financeiras e de viagens, fazendo **relatórios com dados das aprovações** (fornecedor, finalidade, valores) cobrando *follow up* urgente para que consigamos fazer as aprovações no sistema a fim de respeitar prazos e assim evitar prejuízos à Cia.

e) **Cuidar:** esse vocábulo é vigorosamente utilizado nos anúncios. Simboliza a realização da proatividade por meio de uma sequência de ações que proporciona ao outro um melhor desenvolvimento de suas atividades. Deve existir o equilíbrio entre o “cuidado” diretamente atrelado às atribuições do profissional para que assim, não haja o uso equivocado do termo, uma vez que essa palavra revela antigos padrões da mulher na condição de submissão e única responsável pelos afazeres domésticos. A rigor, a atuação de secretários é voltada nesse aspecto para ser um agente facilitador dos processos nas

organizações, o que, de certo modo, reverbera estereótipos de cuidado.

Nos exemplos abaixo, a utilização desse sintagma demonstra desconhecimento das atividades da profissão, por parte de algumas empresas, retratando de forma equivocada as atribuições.

**Ex1: Cargo: Secretária (o) Executiva Bilíngue Sênior**

Requisitos necessários: Graduação completa em Administração, Letras ou Secretariado; Inglês avançado / Espanhol desejável; Experiência como secretária;

Atividades da função: **Cuidar de sócios da empresa**; Acompanhar e ajudar em eventos organizados por MKT; **Cuidar para que as reuniões internas e externas tenham a estrutura preparada para receber os participantes.**

**Ex 2: Cargo: Secretária Executiva** (Curitiba - PR) Organizar e controlar a agenda diária de atividades da equipe, comunicando e/ou **relembrando compromissos** aos colaboradores e **informando os eventos e datas importantes.**

**f) Desvio de função:** vincula-se ao estigma que o secretário executivo é um grande “faz tudo”. Devido à multifuncionalidade do novo perfil secretarial mais estratégico e tático, pode ser que haja uma certa confusão com relação às atribuições de outras profissões para com os requisitos exigidos nas vagas de emprego, sendo uma total incongruência das atividades inerentes à profissão.

Nos exemplos seguintes, observam-se esses desvios de função.

**Ex1: Secretária governanta** (Casa de Família de Alto Padrão): Irá atuar como Secretária/Governanta, **sendo braço direito da patroa**, irá **organizar TUDO referente as casas, fazendas, funcionários, compras, viagens, agenda**, tudo que for necessário, ter total disponibilidade de horário, de viajar, etc. Ter conhecimento em secretariado, financeiro, governança, administração em geral.

**Ex 2: Secretária (o) Executiva Bilíngue Sênior: Fazer reembolsos, adiantamentos e prestação de contas.**

**g) Relacionamento interpessoal:** um fator que é de extrema importância para lidar com público interno e externo, saber que as relações mudam e acontecem de acordo com a personalidade de cada um, e observar que esses fatores contribuem para uma boa ou má relação no ambiente de trabalho.

Nessa vertente, Carvalho (2009, p.109) argumenta que:

As relações interpessoais da equipe e a consciência profissional são tão ou mais importantes do que a qualificação individual para as tarefas. Se os membros se relacionam de maneira harmoniosa, com simpatia e afeto, as

probabilidades de cooperação aumentam muito, a sinergia pode ser atingida e os resultados produtivos surgem de modo consistente.

Ademais, sabe-se que o profissional de secretariado é um elo entre diversos setores de uma organização e necessita de inteligência emocional para lidar com as mais variadas situações, administrar os conflitos, trabalhar em equipe e que consiga favorecer a participação de todos, mantendo uma boa comunicação e facilitando então o relacionamento interpessoal.

Nos exemplos a seguir, vemos como é importante para as organizações essa característica comportamental.

**Ex1: Cargo: Secretária Bilíngue**

“Trabalhar em total **sincronia com seu par** para que nenhuma atividade seja comprometida, garantindo o alinhamento das demandas da área”;

**Ex2: Cargo: Secretária Executiva (Curitiba - PR)** Competências Comportamentais: “**Capacidade de comunicação** e atuação interdisciplinar; Excelente **capacidade de comunicação escrita e verbal**; Capacidade de lidar com diversas tarefas simultâneas.

**h) Organização:** o “fazer secretarial” com excelência envolve organizar, dirigir e controlar. Anteriormente vistas como funções estritamente administrativas, mas atualmente ligadas ao Secretário Executivo, uma vez que suas competências acompanham as necessidades mercadológicas, permitindo assim, a atuação do profissional em um nível gerencial.

No exemplo a seguir, entende-se que é importante para os recrutadores esse fazer secretarial com excelência, através dos requisitos exigidos e das atribuições da vaga:

Ex1: Secretariado Executivo Pleno: Realizar pesquisas e preparar relatórios comparativos; **Organizar viagens para executivos; Manter organização e segurança de arquivos e banco de dados sensíveis**, buscando implementar melhorias no uso de sistemas atuais.

Ex 2: Secretária Executiva - Assessorar, gerenciando informações, **auxiliando na execução de suas tarefas administrativas** e em reuniões, marcando e **controlando** compromissos.

**i) Discrição:** diversas vagas de empregos na área secretarial buscam como requisito o sigilo, um fator consolidado historicamente a partir da colocação das mulheres no mercado de trabalho, especificamente em cargos de confiança, os quais exigiam como princípio a discrição em relação a determinados assuntos e atividades realizadas nas organizações.

Diante do exposto, observa-se a exigência dessas características nos exemplos de

anúncios destacados abaixo:

Ex1: **Cargo: Secretária Executiva (Curitiba - PR)** Executar tarefas administrativas, tais como elaborar correspondências diversas, planilhas, relatórios, prestação de contas e reembolsos; Manter atualizado os arquivos físicos e digitais da área, **garantindo o sigilo e confidencialidade das informações.**

Ex 2: **Cargo: Secretária(o) Executiva(o)** Habilidade para comunicar-se de forma clara e objetiva e lidar com atividades de diferentes complexidades; **Comprometimento, discrição e confidencialidade.**

**j) Pressão:** vivemos em um mundo globalizado e observamos cada vez mais a competitividade no mercado de trabalho, além do avanço tecnológico que muitas vezes acaba ultrapassando a capacidade dos profissionais de se adaptarem. A sobrecarga de atividades como, por exemplo, a urgência na entrega de atividades, as excessivas responsabilidades, a criação de expectativas dos gestores e de nós mesmos, e, também, a busca por melhores condições financeiras e por melhores empregos, são preocupações rotineiras na vida do indivíduo e influenciam significativamente o seu sistema psicológico.

Para o profissional de secretariado que, a cada dia vem se tornando mais imprescindível nas organizações, o seu papel como agente facilitador de processos pode acarretar a acumulação de atividades e de atribuições.

Os anúncios a seguir, são exemplos de como é importante para as empresas que o secretário consiga lidar com várias demandas e ambientes complexos.

Ex1: Secretária(o) Executiva(o) Curitiba/PR :“Trabalhar em ambientes **desafiadores e em constante mudança**” “Habilidade para comunicar-se de forma clara e objetiva e **lidar com atividades de diferentes complexidades.**”

Ex 2 Secretária Bilíngue - Campinas "**Forte atenção aos detalhes e capaz de gerenciar várias demandas e atividades simultaneamente**".

**k) Habilidade Tecnológica:** com o avanço tecnológico, muitos profissionais precisaram se reinventar para conseguirem espaço no mercado de trabalho ou para permanecerem em seus cargos. O uso de tecnologia se tornou fundamental para a otimização de tarefas, para comunicação e produção. Diante dessa realidade, o profissional que não se adequar acaba sendo excluído e dificilmente conseguirá espaço, mesmo que seja no uso mais simples da tecnologia, como a redação eletrônica de textos e ferramentas de comunicação virtual.

Sabe-se da grande importância do profissional de secretariado para a comunicação

e manutenção das rotinas administrativas na organização, dessa forma, é relevante que ele se adeque às demandas mercadológicas, traçando estratégias que possam trazer maiores resultados para seu processo de trabalho a partir de tecnologias.

Nos exemplos a seguir, constatamos que as empresas buscam esse profissional atualizado e que tenha um conhecimento no uso de ferramentas tecnológicas.

Ex1:Vaga: Secretária Executiva- Goiânia GO: **planilha** de inventário; acompanhar IPTU/IPVA/Multas; **vendas de OLX; Montar arquivo digital.**

Ex 2:Secretária: Ter noções de **telemarketing** e **rede social**; perfil comunicativo e com facilidade de aprender; **facilidade em utilizar as ferramentas de busca na internet**

**l) Domínio de língua estrangeira:** a formação no curso de graduação em Secretariado Executivo em secretariado abarca o ensino-aprendizagem de línguas estrangeiras. Muitas instituições oferecem a formação bilíngue e trilingue. Por exemplo, a língua inglesa é considerada como uma grande aliada para o profissional que deseja se destacar no mercado, pois lhe permite atuar globalmente.

A habilidade de dominar outro idioma é fator constante nos anúncios de emprego.

Ex1: Secretária(o) Executiva(o) Curitiba/PR Superior completo em Secretariado Executivo;Experiência como Secretária (o) Executiva (o) Experiência com gestão de viagens;**Inglês fluente; Desejável Espanhol;** Habilidade para comunicar-se de forma clara e objetiva e lidar com atividades de diferentes complexidades.

Ex 2: Secretária Bilíngue - Instituto Ayrton Senna São Paulo/SP: Formação Acadêmica: Graduação em Secretaria Executivo ou Áreas Afins; Tempo de Experiência: 3 a 5 anos; conhecimentos Específicos: Outlook, Word, Power Point, Excel, SAP, CRM, Redação; **Idiomas e fluência: Inglês Fluente.**

**m) Inteligência emocional:** revelar o autoconhecimento em busca da avaliação e controle das emoções. As empresas mencionam nos anúncios de emprego a busca por profissionais que possuem tal habilidade, uma vez que esse fator contribui para uma melhor performance do indivíduo.

Essa questão é base para algumas vagas de emprego, como nos exemplos expostos:

Ex1: Secretária Executiva: O profissional que buscamos precisa ter um ótimo **relacionamento interpessoal, ser organizado, comunicativo, resiliente e motivador**

Ex 2: Assistente Institucional (Secretariado): Ser **comunicativa, simpática, proativa, disponível, com boa escrita e oratória.**

**n) Identidade Visual:** as imagens presentes<sup>4</sup> em alguns anúncios não representam a nossa diversidade étnico-racial, pois estão associadas a padrões estéticos de mulheres europeias. Por conseguinte, esses padrões evocam estereótipos por meio dos quais as mulheres passam a ser categorizadas em razão de atributos étnico-raciais e fenotípicos, sendo estes vinculados à qualidade do serviço a ser prestado no ambiente organizacional.

Ex1: Foto de um anúncio. Sobre o fundo cinza, na parte superior ao centro, com letras médias na cor branca, há o título da vaga, seguido da imagem de uma **mulher** à direita trajando um blazer branco liso com uma blusa rosa. Ela está mexendo no celular, seu **cabelo é liso escuro tom de pele branca com faixa etária de 22 a 30 anos de idade**.

Ex 2: Foto de uma **mulher** em um escritório, consta letras à esquerda na cor azul. a mulher se encontra sentada, usando uma blusa laranja com **cabelos loiros lisos entre a faixa etária de 30 a 36 anos de idade**.

**o) Disponibilidade:** muitos profissionais ao ocupar uma vaga se deparam com a questão da disponibilidade de horário. As demandas do profissional de secretariado são diversas, portanto muitos empregadores exigem uma disponibilidade maior de horário e, com efeito, criam rotina exaustivas que prejudicam a saúde dos secretários.

Com o uso maior da tecnologia para realizar as atividades, ainda que de forma remota, algumas demandas se tornaram mais frequentes. Essas demandas associadas à disponibilidade estão presentes nos anúncios a seguir.

Ex1: Secretária - Goiás: **Necessário CNH B; disponibilidade para viagens;** habilidades de comunicação, relacional, gestão do tempo, foco no entender para atender, organização.

Ex 2:Vaga: Secretária - atualizar planilhas; emitir contratos; **participar de eventos; fazer stories/posts; registrar fotos;** garantir a manutenção do espaço; otimizar processos.

A seguir, são apresentadas as considerações finais desta pesquisa acerca de anúncios de vagas de emprego para secretários executivos e os estereótipos que os permeiam.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa investigamos as estratégias linguísticas utilizadas nos anúncios para vagas de emprego em Secretariado Executivo, que refletem, de certo modo, a produção de nossas identidades sociais e profissionais, ou seja, como nos percebemos e

---

<sup>4</sup> Realizamos a descrição das imagens para preservar a identidade das empresas que veicularam os anúncios.

somos percebidos em coletividade.

Os dados analisados foram organizados, a partir de uma abordagem discursiva, de acordo com a temática e os requisitos que evocam, o que nos permitiu compreender como se associam os estereótipos e as exigências do mercado que influenciam diretamente a atuação e as vivências dos secretários executivos em diferentes ambientes organizacionais.

Nesse particular, podemos observar que grande parte dos conteúdos estão precedidos de estereótipos circulantes também no passado e materializados linguisticamente em filmes, canções, textos literários, comerciais, dentre outros. Esses estereótipos, por vezes, surgem na contemporaneidade de forma mais velada nos anúncios de vagas de emprego e em outros gêneros textuais.

Observamos que as empresas, ao estabelecerem critérios para as vagas ofertadas, na maioria das vezes exige um profissional que exerça múltiplas funções independentemente de sua formação. Por conseguinte, isso reflete a não procura de profissionais graduados em Secretariado Executivo, o não pagamento dos valores justos e demais cumprimentos da lei direcionado a nossa profissão.

Esta pesquisa nos permitiu refletir acerca das necessárias mudanças na relação entre mercado de trabalho e valorização e conhecimento sobre a formação, a atuação e as vivências dos profissionais da carreira secretarial de uma forma mais estratégica.

Acreditamos que algumas ações podem fomentar essas mudanças como, por exemplo, criação de fóruns de internet para dar voz a esses profissionais, fortalecimento dos órgãos fiscalizadores da profissão, realização de formação continuada e capacitações específicas, dentre outros. Gradativamente, essas ações podem influenciar positivamente no cotidiano do secretariado, bem como podem gerar substituição das crenças arraigadas sobre as atividades secretariais, e que atravessam os ambientes organizacionais, sendo refletidas em anúncios de vagas de emprego.

Por fim, no intuito de romper as limitações desta pesquisa, principalmente, em relação ao recorte temporal, número de amostras coletadas e plataforma de veiculação dos anúncios, desejamos que os tópicos não abordados possam constituir objetos de várias outras investigações, sob outros olhares, em diferentes contextos. Para essas futuras pesquisas, torna-se fundamental o diálogo entre as áreas de Secretariado Executivo e Estudos Linguísticos para que se possa compreender como a formação e a atuação desses profissionais são permeadas por diversos elementos sociais, históricos, políticos, culturais, econômicos e, com efeito, estão significativamente vinculadas às relações

estabelecidas entre os ambientes organizacionais, os processos de produção de identidades e a formação dos discentes em cursos de graduação de Secretariado Executivo.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. **Lei de regulamentação da profissão de secretariado executivo**. Lei no 7377/85 complementada pela Lei no 9261/96. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/civil\\_03/leis/17377.htm](http://www.planalto.gov.br/civil_03/leis/17377.htm)>. Acesso em: 27 de fev. de 2023.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento interpessoal: como preservar o sujeito coletivo**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CHARAUDEAU, Patrick. Da ideologia aos imaginários sóciodiscursivos. In: **Discurso político**. São Paulo: Contexto, 2006, p. 185-208.

**Código de Ética**. Disponível em: <[https://www.sec.ufv.br/?page\\_id=296#:~:text=Do%20Sigilo%20Profissional,Art.com%20prometimento%20dignidade%20profissional%20da%20categoria](https://www.sec.ufv.br/?page_id=296#:~:text=Do%20Sigilo%20Profissional,Art.com%20prometimento%20dignidade%20profissional%20da%20categoria)>. Acesso em: 25 de fev. de 2023.

FENASEC. **Histórico da nossa luta para criação do conselho profissional de secretariado**. Disponível em: <[https://fenassec.com.br/site/b\\_osecretariado\\_luta\\_criacao\\_conselho\\_a.html](https://fenassec.com.br/site/b_osecretariado_luta_criacao_conselho_a.html)>. Acesso em: 10 de fev. de 2023.

FRANCO, M. L. P. B. **Análise de conteúdo**. Campinas, SP: Autores Associados, 2018.

IDENTIDADE. In: **E-dicionário de termos literários de Carlos Ceia**. Recife: composto, 2022. Disponível em: <<https://edtl.fcsh.unl.pt/encyclopedia/identidade#:~:text=Termo%20de%20origem%20latina%2C%20formatado,identificadora%20de%20algo%20que%20per%20manece.>>. Acesso em: 04/03/2023.

KOCH, Ingedore Villaça. **Introdução à linguística textual: trajetória e grandes temas**. São Paulo: Contexto, 2015.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das Ciências da Assessoria**. Fortaleza: Editora Expressão, 2009.

PAIVA, VERA LUCIA MENEZES OLIVEIRA E. **Manual de pesquisa em estudos linguísticos**. - 1. ed. - São Paulo: Parábola, 2019.

PORTELA, Keyla Christina Almeida & SCHUMACHER, Alexandre José. **Ferramentas do secretário executivo**. São Paulo: Viena, 2006.

RIBEIRO, D. C. dos R.; WEBER, M. T. D.; CIELO, I. D.; SANCHES-CANEVESI, F. C. **A empregabilidade em secretariado executivo: o caso dos padrões estéticos e comportamentais**. Revista Expectativa, [S. l.], v. 19, n. 1, p. 162–183, 2020. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/24211>. Acesso em: 8 jan. 2023.

SABINO, R. F.; MARCHELLI, P. S. **O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades.** Cadernos EBAPE.BR, v. 7, n. 4, art. 6, p. 607-621, 2009.

SILVA, Tomaz Tadeu da; HALL, Stuart; WOODWARD, Kathryn. **Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais.** 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2018.

SILVA, *et al.* **A importância da língua inglesa para o profissional de secretariado executivo no mercado de trabalho.** XVI JORNADA CIENTÍFICA DOS CAMPOS GERAIS. Disponível em <https://www.iessa.edu.br/revista/index.php/jornada/article/view/687>. Acesso em: 10 de fev. de 2023.

SILVA, Beatriz; NETO, Victória; GRITTI, Neusa. **Soft skills: rumo ao sucesso no mundo profissional.** In Interface Tecnológica. Vol.17, N.1,2020. Disponível em <file:///C:/Users/Jo%C3%A3o%20Pedro/Downloads/administrador,+68797Arquivo+do+artigo+em+formato+DOCX-3307-1-18-20200520.pdf. Acesso em: 10 de fev. de 2023.