



**DESMISTIFICAÇÃO DA LINGUAGEM CLARA E OBJETIVA NA PROFISSÃO DE
SECRETARIADO EXECUTIVO**

**DEMYSTIFICATION OF OBJECTIVE AND CLEAR LANGUAGE IN THE PROFESSION
OF EXECUTIVE SECRETARIAT**

Fernanda Cristina Back

Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC

Auditora de Glosa no Hospital Divina Providência

E-mail: fernanda_dere@hotmail.com (Brasil)

Data de recebimento do artigo: 14/02/2013

Data de aceite do artigo: 06/04/2013

DESMISTIFICAÇÃO DA LINGUAGEM CLARA E OBJETIVA NA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

RESUMO

O presente estudo deteve-se na análise das publicações científicas da área do Secretariado – livros – e procurou investigar a problemática referente à linguagem. A análise das publicações científicas detectou “brechas” na linguagem usada nessa área. Ressalta-se, aqui, o grande número de manuais, o que leva a uma prática técnica do profissional do Secretariado, atuante, somente como executor de tarefas. Daí a importância da mudança da linguagem dos manuais, já que ela constitui sujeitos (profissionais da área de Secretariado Executivo), e tem, no caso em questão, “construído” sujeitos dominados pelo verbo imperativo e não gestores de informações. Assim, é na perspectiva de gestor da informação que se vislumbra uma mudança na identidade desse profissional, por meio do uso da linguagem, visto que ela constitui o sujeito e, desta forma, a identidade do profissional de Secretariado Executivo.

Palavras-chave: Análise do Discurso; Linguagem; Subjetividade.

DEMYSTIFICATION OF OBJECTIVE AND CLEAR LANGUAGE IN THE PROFESSION OF EXECUTIVE SECRETARIAT

ABSTRACT

The study is based on the analysis of scientific publications on the area – books – and investigated the problems about the language. The analysis of the publications detected “gaps” in the language used in this area. It is observed the large quantity of manuals that directs the public to a technical practice of this professional, only working as a task executor. Considering this fact, it is important to change the language in manuals, since it constitutes individuals (professionals from the Executive Secretariat area), and it has, in this case, “built” characters dominated by the imperative verb and not being information managers. So, it is in this perspective as an information manager that we see a change in the identity of this professional, through the use of the language, since the language constitutes the character and, this way, the identity of the Executive Secretariat professional.

Keywords: Speech Analysis; Language; Subjectivity.

1 INTRODUÇÃO

À profissão de Secretariado atribui-se uma diversificada gama de definições e funções. Para a própria origem da palavra há variações. Predominantemente, acredita-se que surgiu da palavra latina *secretarium*, que significa lugar retirado, conselho privado ou da palavra *secretum*, cuja tradução é retido, solidão, audiência secreta, segredo, mistério. No entanto, mais do que isto, como na maioria das profissões, é inegável a intrínseca relação/dependência com a comunicação. Vale destacar que o ato de comunicar não surge do nada, uma vez que o sujeito inicia uma comunicação em determinada situação. Desta forma, o discurso é produzido a partir da análise do contexto social, político, ideológico e histórico, em que o sujeito está inserido, o que o torna assujeitado. Diante disso, torna-se possível identificar a posição-sujeito, uma vez que, no discurso, estão intrínsecas as ideologias, a história e a existência social. Com base no exposto, este trabalho investiga a problemática referente à linguagem, ou seja: como a linguagem pode ser clara e objetiva? Ou talvez, seja mais lógico questionar: o que isto quer dizer? Quem é o sujeito? De que lugar a pessoa se comunica para garantir neutralidade, em sua fala?

A relevância desta pesquisa reside nas fortes e constantes mudanças ocorridas nas organizações, nos últimos anos, o que as tem classificadas como um processo complexo, paradoxal e ambíguo. Dentro disso, a globalização e o desenvolvimento acelerado das tecnologias de informação têm alterado a dinâmica empresarial que busca, atualmente, um profissional capaz de lidar com o inesperado, com espaços de trocas e mediações. Por isso, pode-se dizer que este novo contexto empresarial necessita e procura profissionais singulares, ou seja, que transponham a padronização das atividades advindas, desde a Revolução Industrial. Essa conjuntura acentuou, ainda, a comunicação como importante estratégia organizacional e, conseqüentemente, ressuscitou o interesse por seu estudo.

Nas organizações, a comunicação flui por/para todos os lados e sentidos. Diante disso, verifica-se a circularidade e reciprocidade, características da comunicação humana, bem como os processos de sua retroação e realimentação.

O Secretário Executivo depende/atua neste contexto, já que, nos últimos anos, suas funções sofreram profundas transformações, levando-o a abandonar ou, ainda, conciliar as tarefas puramente técnicas e rotineiras, com ações vitais para as organizações.

Assim, o Secretário Executivo firmou-se como profissional de fundamental e importante atuação, uma vez que ele busca atuar em um espaço dinâmico e não mais como um

emissor e receptor de “informações” – baseado no modelo mecanicista de comunicação – uma vez que pode ser visto como interlocutor desse processo, e aí, um possível gestor da informação.

É na perspectiva de gestor da informação que se vislumbra uma mudança na identidade desse profissional, por meio do uso da linguagem, visto que ela constitui o sujeito e, desta forma, a identidade do profissional de Secretariado Executivo. Aqui, vale enfatizar que, segundo Horst (2004), “[...] toda manifestação de linguagem é resultado de um processo dialógico [...]”. Em outras palavras, o sujeito é determinado pelo exterior, uma vez que está inserido em um contexto histórico, social e ideológico. Assim, esta relação do sujeito com a exterioridade é constituída pelo diálogo com os outros – outros, neste caso, podem ser pessoas, livros, filmes etc., todos passíveis de dialogar. O profissional de Secretariado é, conforme destaca Azevedo (2002), formado por diversas áreas, o que pode confirmar ou abrir um campo enorme de possibilidades para o dialogismo.

Esta multidisciplinaridade é levada em consideração nos cursos de nível superior em Secretariado Executivo e, ali, aparecem

[...] oportunidades para que o acadêmico obtenha a teoria e a prática e amplie a extensão dos seus conhecimentos, mas sua especificidade, quase sempre, movida pela necessidade de contribuir para fins práticos. Essa prática pode ser denominada de conhecimento sensível, ou seja, o conhecimento do dia a dia que se obtém pela experiência, sendo por isso denominado incompleto (Hoeller, 2006)

A origem da profissão é antiga, porém, o curso, em nível superior, é recente. Diante disso, o secretário precisa aliar o conhecimento científico – produzido principalmente dentro das universidades – à prática, para obter o deslocamento de uma atividade, puramente técnica, para o exercício da gestão da informação.

Dessa maneira, somente a teoria poderá promover uma reversão do discurso autoritário para o discurso polêmico, perante a percepção de uma comunicação como espaço de mediação e interação (e, é claro, influenciada por variáveis sociais, econômicas, psicológicas, antropológicas e ideológicas). Assim, a análise de discurso é uma forma possível de entender a comunicação nas organizações, visto que ela leva em conta a relação do sujeito com a linguagem, aspecto que, normalmente, é minorado ou não considerado.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa é exploratória e tem como proposta identificar, no Secretariado Executivo características intrínsecas à linguagem. O instrumento de identificação é a Análise do Discurso de orientação francesa. Para tanto, foi efetuado, preliminarmente, um estudo bibliográfico acerca da profissão de Secretariado Executivo, sua história, a Análise do Discurso, seus dispositivos, as teorias da comunicação e a linguagem.

Um fator relevante na escolha da presente metodologia de pesquisa foi uma das grandes vantagens assinaladas na realização de pesquisas qualitativas: a de permitir ao investigador a cobertura de uma gama muito mais ampla do que aquela que poderia ter realizando a pesquisa diretamente (Gil, 1996, p. 50).

Seguindo este horizonte, o *corpus* da pesquisa são as publicações científicas da área do Secretariado Executivo – livros que têm como foco o tema comunicação. Observa-se que a seleção ocorreu de modo aleatório. Diante disso, a natureza da linguagem é a escrita. Por isso, é importante evidenciar a diferença, entre texto e discurso. O texto é a unidade que o analista tem diante de si, que o remete, imediatamente, a um discurso que, por sua vez, ganha sentido, porque deriva de um jogo definido pela formação ideológica dominante, naquela conjuntura. Enfatize-se que uma vez analisado, o objeto conserva-se para novas abordagens, já que ele não se esgota em uma descrição. Isso se deve ao fato de que todo discurso é parte de um processo discursivo, mais amplo, que o analista recorta, e a forma do recorte determina o modo da análise e o dispositivo teórico da interpretação que se constrói. Tal fato conduz a resultados diferentes. (Orlandi, 2001)

3 ANÁLISE DO DISCURSO

Na década de 1960, na França, sucedeu-se a constituição de um novo campo disciplinar na Linguística: a Análise do Discurso. Conforme a enciclopédia Wikipédia¹, “a Análise do Discurso é uma prática e um campo da [linguística](#) e da [comunicação](#) especializado em analisar construções ideológicas, presentes num texto”. Sua origem decorre do cruzamento de três campos: o materialismo histórico, a linguística e a teoria do discurso. Além destes, ainda há a Psicanálise, a

¹Análise do Discurso. Disponível em: <[reflexivahttp://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise_do_Discurso](http://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise_do_Discurso)>. Acesso em: 19 outubro, 2006.

qual ajudou na conceituação do sujeito discursivo. Assim, a Análise do Discurso – instrumento desta pesquisa – abriu uma nova forma de o texto ser visto: passa-se a observar as condições de sua produção (Fernandes, 2005)

Nesse sentido, a Análise do Discurso (doravante AD) vislumbra mais de uma possibilidade de interpretação de um texto, ao levar em consideração o contexto de sua produção.

No Brasil, sua implementação somente aconteceu, a partir da década de 1980, porque, segundo Fernandes (2005, p. 84),

a natureza política observada desde suas bases, seu convite para que olhemos por trás das palavras, e ainda as constatações de que por trás das palavras pronunciadas outras são ditas, necessitariam de condições de produção historicamente favoráveis à sua implementação, tendo portanto deesperar a abertura política iniciada com o fim da ditadura militar.

Para melhor identificar o que é discurso – objeto da AD–, abordar-se-ão as relações entre discurso, língua, linguagem e texto. “Inicialmente, podemos afirmar que discurso, tomado como objeto da Análise de Discurso, não é a língua, nem texto, nem a fala, mas que necessita de elementos linguísticos para ter uma existência material.” (Fernandes, 2005, p. 20)

Com isso, pode-se dizer que o discurso não está na estrutura do texto, mas trata-se de um processo. Da mesma forma, a AD percebe a língua como um código, sistema de signos ou regras formais, mas “procura-se compreender a língua fazendo sentido, enquanto trabalho simbólico, parte do trabalho social geral, constitutivo do homem e da sua história” (Orlandi, 2003, p. 15)

Assim, integrante da noção de discurso, surge a noção de sentido que, conforme Fernandes (2005, p. 21), pode ser “compreendida como um efeito de sentidos entre sujeitos em interlocução (sujeitos se manifestando por meio do uso da linguagem)”. Ainda, segundo Orlandi (2003, p. 17), “[...] o discurso é o lugar em que se pode observar essa relação entre língua e ideologia, compreendendo-se como a língua produz sentidos por/para os sujeitos”. No entanto, a mesma autora vai mais a fundo ao mencionar que “esses sentidos têm a ver com o que é dito ali, mas também em outros lugares, assim como com o que não é dito, e com o que poderia ser dito e não foi” (2003, p. 30)

A partir dessa conjuntura, a AD estuda a interpretação. Para tanto, ela considera que não há uma verdade oculta pelo texto, por isso, não busca um sentido verdadeiro, mas compreender a forma como um objeto produz sentido, visto que a própria língua funciona ideologicamente, o que evidencia a *ilusão da transparência da linguagem* (Orlandi, 2001).

Em suma, a Análise do Discurso visa a compreensão de como um objeto simbólico produz sentidos, como ele está investido de significância para e por sujeitos. Essa compreensão, por sua vez, implica explicitar como o texto organiza os gestos de interpretação que relacionam sujeito e sentido. Produzem-se assim novas práticas de leitura (Orlandi, 2001, pp. 26-27).

E como o analista deve atuar?

“Todo enunciado [...] é sempre suscetível de ser/tornar-se outro. Esse lugar do outro enunciado é o lugar da interpretação, manifestação do inconsciente e da ideologia na produção dos sentidos e na constituição dos sujeitos (Orlandi, 2001, p. 59)”. Esta abertura para a interpretação só é possível, segundo Orlandi (2001), se considerada a exterioridade do sujeito, o interdiscurso e a alteridade – conceitos apresentados ainda no decorrer desta seção, e na seção destinada à comunicação –, visto que, somente a existência do outro e a relação do sujeito com o outro abrem possibilidade de interpretar. Vale lembrar que:

Os sentidos e os sujeitos se constituem em processos em que há transferências, jogos simbólicos dos quais não temos o controle e nos quais o equívoco – o trabalho da ideologia e do inconsciente – estão largamente presentes. [...] O que se espera do dispositivo do analista é que ele lhe permita trabalhar não numa posição neutra, mas que seja relativizada em face da interpretação: é preciso que ele atravesse o efeito de transparência da linguagem, da literalidade do sentido e da onipotência do sujeito (Orlandi, 2001, pp. 60-61).

Conforme o exposto, constatam-se que esses efeitos de sentido são produzidos em decorrência da ideologia, do contexto histórico e social, no qual os sujeitos envolvidos estão inseridos. Com base nisso, verifica-se que o discurso está em “movimento”, já que, conforme Fernandes (2005, p. 22), “com o estudo do discurso observa-se o homem falando”.

Diante disso, o discurso não pode ser concebido como algo estático, visto que ele acompanha as transformações sociais e ideológicas que constituem a exterioridade dos sujeitos. Dessa maneira, pode-se perceber a presença inerente da ideologia nos discursos. As diferentes posições dos sujeitos marcam a ideologia, visto que o sujeito, ao mostrar-se, inscreve-se em determinado espaço sócio-ideológico (Fernandes, 2005).

Desta maneira, torna-se importante ressaltar o conceito de discurso, principalmente sob a ótica de Foucault (1969).

Cabe à análise do discurso descrever essa dispersão, buscando o estabelecimento de regras capazes de reger a formação dos discursos. Tais regras, chamadas por Foucault de “regras de formação”, possibilitariam a determinação dos elementos que compõem o discurso, a saber: os objetos que aparecem, coexistem e se transformam num “espaço comum” discursivo; os diferentes tipos de enunciação que podem permear o discurso; os conceitos em suas formas de aparecimento e transformação em um campo discursivo, relacionados em um sistema comum; os temas e teorias. (Bueno, 2003, p. 28) (grifos do autor).

Já a ideologia, outro conceito central na AD francesa, dos anos 1960 e 1970, representa, segundo Althusser, uma relação imaginária dos indivíduos com sua existência, que se concretiza, materialmente, em aparelhos e práticas (Charaudeau, 2004).

Para melhor compreender esta relação imaginária, partir-se-á do “[...] fato de que não há sentido sem interpretação, [o que] atesta a presença da ideologia” (Orlandi, 2001, p. 45). O indivíduo interpreta, porém pensa que o sentido sempre existiu e esteve lá. Isso acontece, porque a ideologia produz as evidências, uma vez que ela constitui os sentidos, ao mesmo tempo em que constrói o sujeito.

Atravessado pela linguagem e pela história, sob o modo do imaginário, o sujeito só tem acesso a parte do que diz. Ele é materialmente dividido desde a sua constituição: ele é sujeito de e é sujeito à. Ele é sujeito à língua e à história, pois para se constituir, para (se) produzir sentidos ele é afetado por elas. Ele é assim determinado, pois se não sofrer os efeitos do simbólico, ou seja, se ele não se submeter à língua e à história, ele não se constitui, ele não fala, não produz sentidos. [...] O trabalho ideológico é um trabalho da memória e do esquecimento, pois é só quando passa para o anonimato que o dizer produz seu efeito de literalidade, a impressão do sentido-lá [...] (Orlandi, 2001, pp. 48-49).

Por isso, tem-se a ilusão de que o indivíduo é o dono dos seus dizeres, quando, na realidade, é o efeito. A partir disso, surge a relação de subordinação ou assujeitamento, sob a forma da aparente autonomia.

[...] quanto menos reação/interpretação, mais o sujeito é determinado pelo exterior e menos o determina, interfere, rompe com o estabelecido. [...] podemos dizer, então, que não há sentido sem interpretação e que a interpretação está presente em dois níveis: o de quem fala e o de quem analisa. A finalidade do analista de discurso não é simplesmente interpretar, mas compreender como um texto funciona, ou seja, como um texto produz sentidos, a partir das condições de produção de seu enunciado (Horst, 2004).

Diante disso, percebe-se que a interpretação surge da relação, entre sujeito, língua, história e sentido, o que denota a presença da subjetividade: não há discurso sem sujeito e não há sujeito sem ideologia.

Então, a interpretação é determinada pelas formações discursivas e pelo interdiscurso, podendo confirmar ou deslocar um sentido, o que a mostra determinada, mas não imóvel. E o que são as formações discursivas e o interdiscurso?

O sujeito é determinado pela exterioridade, uma vez que ele está inserido em um contexto histórico, social e ideológico, que o influencia, por isso, cada sujeito tem uma (e ela é única) concepção sobre as coisas (o que se pensa ser a verdade); porém, ela não é estanque, visto que, geralmente, as pessoas mudam suas opiniões (por isso, as concepções podem ser chamadas de ilusão de verdade). Estas concepções são as formações discursivas.

Funcionando como lugar de articulação entre língua e discurso, trama e relação entre diversos enunciados, temos a formação discursiva (FD), termo oriundo de Foucault. Retomo, para isso, a noção de que o sujeito é “determinado” pela posição e pelo lugar de onde enuncia. Nessa trama, ele fala a partir de uma formação discursiva (Horst, 2004).

Por isso, os sentidos ou efeitos de sentido são diferentes para cada sujeito, já que cada indivíduo está inserido em um determinado contexto histórico, social e ideológico, cujos reflexos integram a formação discursiva.

Observa-se que os sujeitos se aproximam, por afinidades, as quais estão intrinsecamente relacionadas com suas formações discursivas, uma vez que os sujeitos se relacionam e interagem, quando suas formações discursivas são parecidas. Daí, surge a identidade do grupo, classe, categoria profissional..., qualidade do que é parecido, semelhante. Vale ressaltar que as formações discursivas parecidas facilitam a disciplina e o controle, uma vez que constituem uma espécie de igualdade, cujos membros são identicamente os mesmos, com atitudes e pensamentos análogos. Diante disso, verifica-se que o modelo taylorista e seus derivados – teorias construídas sob a mesma perspectiva, por Fayol e Ford – buscavam a constituição de uma identidade única para os trabalhadores, ao exigir deles a execução das mesmas atividades, de modo rápido e repetitivo. Igualmente, o sistema capitalista, com saliente vigência na atualidade, deseja a igualdade dos indivíduos, visto que tal fato propicia, facilita ou até garante o controle sobre eles.

Quando o sujeito se ajusta com determinada identidade, pode-se dizer que ele assume a sua forma, o que é chamado de forma-sujeito. Desta maneira, Horst (2004) diz que “é a forma-sujeito que delimita o dizer, o não-dizer e o que convém dizer, dentro de uma (in)determinada formação discursiva”. Como consequência lógica, formações discursivas diferentes levam à aparição das características individuais, únicas, ou seja, à singularidade. Obviamente, desde a sua criação, o homem não vive isolado, mas em constante relação com os “outros”, por meio da linguagem. Os outros não precisam ser – necessariamente – pessoas, mas a relação pode ocorrer, com textos, filmes, imagens. Essa relação com os outros é o chamado dialogismo, palavra que lembra diálogo, conversa entre pessoas. Horst (2004) afirma que “[...] toda manifestação de linguagem é resultado de um processo dialógico, e o discurso é concebido como produto e pelo interdiscurso; todo e qualquer texto seria exemplo desse processo”. Assim, o dialogismo resulta na interdiscursividade, uma vez que estabelece um confronto, entre os discursos, pela relação do sujeito com os outros. Como possível resultado desta interação, pode ocorrer a mudança das formações discursivas, já que, como mencionado anteriormente, estas dependem da exterioridade, que é afetada pelo dialogismo. Por isso, o conceito de formação discursiva parte da admissão de que há relações entre os

enunciados pertencentes a determinada formação discursiva.

Além disso, integrante da noção de formação discursiva, surge o conceito de memória discursiva, a qual, diferentemente do que se pode imaginar em um primeiro momento, não condiz com a ideia de lembranças, que o indivíduo tem do passado. Fernandes (2005, p. 56) explica que a memória discursiva “trata-se de acontecimentos exteriores e anteriores ao texto, e de uma interdiscursividade, refletindo materialidades que intervêm na sua construção”. A fim de ressaltar a influência da memória discursiva, basta lembrar que o sujeito se insere em um contexto histórico, que é determinado pela exterioridade.

Apenas ligados ou resultantes desses conceitos, surgem a *paráfrase* e a *polissemia*. A paráfrase ocorre quando se diz outras coisas, porém, mantém-se algo, o que, é claro, leva à produtividade – relacionada à quantidade, já que o dizer é desenvolvido, sempre, sobre a mesma coisa. Diferentemente, a polissemia aparece quando o dizer é diferente, isto é, quando o sujeito rompe o processo de produção da linguagem e, assim, surge a criatividade – relacionada à originalidade, unicidade.

É importante ressaltar que os estudos da AD, que deram fundamento para falar dos diferentes discursos e, diante disso, desconstruir o modelo mecanicista de comunicação, não procuram, em nenhum momento, emitir novos conceitos, como geralmente acontece, a partir das análises quantitativas. Pelo contrário, a AD mantém em suspenso os conceitos e não os considera produtos prontos e acabados. Esta perspectiva contribui para incluir novas formas de olhar o processo comunicacional. Por isso, na mesma direção seguida pela AD, propõe-se uma discussão a respeito da comunicação e, depois, dos possíveis discursos, bem como uma análise da linguagem, sob as perspectivas administrativa e discursiva.

4 ANÁLISE DO CORPUS

Segundo os dispositivos da Análise do Discurso, instrumento desta pesquisa, inicialmente, o analista faz a passagem fundamental, entre a superfície linguística (o material de linguagem bruto, coletado, tal como existe) e o objeto discursivo, este sendo definido devido ao fato de que o *corpus* já recebeu um primeiro tratamento de análise superficial, feito em uma primeira instância, e já se encontra “dessuperficializado”. Este processo de “dessuperficialização” concerne, justamente, na análise da materialidade linguística: como se diz, quem diz, em que circunstâncias. Isto fornece ao analista, pistas para compreender o modo como o discurso se textualiza, e possibilita a construção, a

partir do material bruto, de um objeto discursivo, em que se analisa o que é dito nesse discurso e o que é dito em outros, em outras condições, afetados por diferentes memórias discursivas (Orlandi, 2001).

Deste modo, partir-se-á para a análise, a qual será dividida em partes. Na primeira, analisar-se-ão os títulos dos livros da área específica do Secretariado Executivo selecionados. Na segunda parte, buscar-se-ão, nesse material, o(s) capítulo(s) que se refere(m) à comunicação, porque é lá, normalmente, em que se há considerações a respeito da linguagem – objeto da análise, e, a partir deles, identificar-se-ão elementos que se repetem, marcando sua regularidade, e elementos que diferenciam as propostas dos livros.

Dar-se-á partida aos títulos, que serão expostos, em ordem cronológica, que é a primeira parte da análise:

1. **GUIA** da secretária. Trad. Luiz Roberto S. S. Malta. 2a ed. São Paulo: Summus, 1978. 206 p.
2. PARKER PUBLISHING COMPANY. *A secretária de sucesso*. São Paulo: Summus, 1981. 218 p.
3. FIGUEIREDO, Vânia. *Secretariado: dicas e dogmas*. Brasília - DF: Thesaurus, 1987. 160p.
4. HUGHES, Vera & HUGUES, Christina. **Manual** da secretária profissional. Portugal: Cetop, 1988. 206p.
5. HERNANDES, Sonia & MEDEIROS, João Bosco. **Manual** da secretária. 5a ed. São Paulo: Atlas, 1992. 324 p.
6. BERCOVICI, Geneviève. **Como** ser uma secretária eficiente: as 4 missões fundamentais: saber acolher, **gerir a informação**, comunicar, organizar. Portugal: Cetop, 1995. 157p.
7. TEIXEIRA, Zulméa Munhoz da Rocha. **Práticas** secretarias. São Paulo: Érica, 1995. 96p
8. RITTA, Wanda. **Manual** do profissional de secretariado. Florianópolis: do autor, 1999. 105p
9. SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio e. *SuperSecretária: o **guia** para a profissional que quer vencer na vida*. São Paulo: Nobel, 1999. 109p.

10. GARCIA, Elizabeth Virag. *Muito prazer, eu sou a secretária do senhor...* São Paulo: [s.ed.], 1999. 141p.
11. GARCIA, Elizabeth Virag. *Noções fundamentais para secretária*. 2a ed. São Paulo: Summus, 2000. 128 p.
12. PACOLA, Eliana Cristina. *Secretariado administrativo: com exercícios práticos*. São Paulo: Viena, 2002. 247p.
13. AZEVEDO, Ivanize. *Secretária: um guiaprático*. 3ª ed. São Paulo: Senac, 2002. 188p.
14. CARVALHO, Antonio Pires de & GRISSON, Diller. *Manual do secretariado executivo*. 5a ed. rev. e atual. São Paulo: D'Livros, 2002. 587p.
15. GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. *O livro azul da secretária moderna*. 20a ed. rev. e atual. São Paulo: Érica, 2002. 278p.
16. GRION, Laurinda & PAZ, Sebastião. *Como ser uma secretária de sucesso*. 1ª ed. São Paulo: Érica, 2002. 190p.
17. GOMES, Sara. *Secretária nota 10*. Brasília - DF: L.G.E [s.ed.], 2003. 116p.
18. SABINO, Rosimeri Ferraz & ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166p.
19. CARVALHO, Antonio Pires de. *Talentos brasileiros do secretariado executivo*. São Paulo: Secretária Multifuncional Ltda, 2004. 256p.
20. NEIVA, Edméa; Garcia & D'ELIA Maria Elizabete Silva, . *Secretária executiva*. 1.ed. São Paulo: IOB Thomson, 2005. 206p.
21. BOURASSEAU, Denise & MORACCHINI, Françoise. *Secretária hoje, assistente amanhã: como cultivar as suas capacidades humanas e profissionais para poder ascender ao lugar de assistente de direção*. Portugal: Cetop, 123p.

Dos 21 livros da área de Secretariado Executivo, selecionados para a análise, três deles (títulos 1, 9 e 13) repetem, em seu título, a palavra “guia”; quatro (títulos 4, 5, 8 e 14), repetem a palavra “manual”; e um, apresenta a palavra “dicas” (título 3). Tais palavras possuem um sentido análogo, uma vez que denotam encaminhar, solucionar, conduzir, orientar algo. Tal repetição marca a identidade. Magalhães (2006, p. 15) diz que:

as análises que abordam as identidades culturais em sua relação com práticas de linguagem no meio acadêmico no Brasil hoje (identidades de gênero, identidades sociais de classe, identidades profissionais ou por faixa etária, identidades nacionais) partem do pressuposto teórico de que as identidades são construções social e culturalmente situadas, em oposição a uma suposta essência subjetiva que engendraria a identidade de cada indivíduo.

Por meio de uma análise preliminar dos livros, feita apenas por seus títulos, pode-se sugerir que a literatura da área do Secretariado Executivo também tende para uma literatura de injuntiva-instrucional, visto que encaminha para uma direção de mão única, e promete resultados imediatos, como se houvesse uma única opção para todas as situações. Isto também está marcado no discurso religioso, no qual há uma promessa de salvação/sucesso, se o indivíduo seguir os mandamentos/dicas, e, caso não o faça, ele será penalizado/fracassado.

Outro aspecto que unifica os livros é o uso excessivo de pronomes interrogativos: o pronome “como” integra três (títulos 6, 16 e 21) dos títulos selecionados. É preciso considerar o sentido desta palavra nesse contexto editorial: como fazer algo implica modelo e é próprio de manuais, possui um caráter instrucional – indicar às pessoas (nesse caso, aos profissionais) modelos, procedimentos. O título, de certa forma, já indica o que se deve esperar desse livro – é um manual de procedimentos técnicos. Seu emprego impõe/limita as opções/possibilidades de escolha/mudança, visto que já traz delineado o perfil do secretário a ser seguido, copiado.

Ainda, três livros (títulos 7, 12 e 13) apresentam o termo “prático”, o qual, denotativamente, significa relativo à prática, que segue mais a experiência do que a teoria. Isto induz a pensar em uma atividade prática, ou seja, um profissional atuante, somente como executor de tarefas. Talvez, sua literatura seja realmente decorrente da pouca atividade científica, relacionada à teoria, uma vez que, dentro das Universidades, o Secretariado Executivo é um curso novo, por isso, a predominância dos manuais: a prática.

Diante disso, de que forma pretende-se buscar uma perspectiva questionadora em tal material?

Vale ressaltar que a alteridade define uma relação fundada sob a diferença, o que a opõe à identidade, a qual concebe a relação entre dois seres, sob o modo da semelhança. Contudo, todos esses títulos mantêm a perspectiva de operacionalização dessa profissão, assim como o modelo taylorista, inserido nas organizações, após a Revolução Industrial, que concebia o ser humano como uma máquina, também operacionalizando o seu trabalho e restringindo o desenvolvimento das atividades mentais.

Ainda, ao se observarem as referências dos livros, constata-se que tais características não são recentes, uma vez que as publicações desses livros datam desde o ano de 1978 até 2005, o que sugere uma invariabilidade da literatura, apesar de transcorridos 27 anos.

Para a segunda parte da análise, apresentar-se-ão trechos dos livros de Secretariado Executivo, que falam sobre a comunicação.

REFERÊNCIA 1: (LINKEMER, Bobbi. *Secretária eficiente*. São Paulo: Nobel, 1999. 140p. p. 43).

“A terceira forma de superar os obstáculos é ir direto ao que você está querendo dizer da maneira **mais clara** e eficiente possível. Para conseguir isso, comece usando as **palavras certas**. Diga o que quer dizer. **Expresse** suas ideias. E **esteja** atenta a diferenças de interpretação. **Se** você fizer essas coisas simples, **consegue** imaginar como pelo menos *seu* lado de qualquer conversa funcionaria bem?”

REFERÊNCIA 2: (BOURASSEAU, Denise & MORACCHINI, Françoise. *Secretária hoje, assistente amanhã*. Portugal: Cetop, 123 p.).

“**Expressar-se** com **clareza** para uma melhor eficácia: ‘Antes de mais nada, **é necessário** exprimir-se numa **linguagem simples e precisa** que facilite a compreensão. **Se** deseja ser compreendido, **não se deve** contentar com aproximações. O que significam para si: **urgente, rápido, eficaz, amável, responsável, disponível?...**’ É então necessário que não apenas a linguagem seja **simples e precisa**, mas também que ela **seja** adaptada ao interlocutor” (p. 30).

REFERÊNCIA 3: (NEIVA, Edméa & D’ELIA, Maria Elizabete Silva. *Secretária executiva*. 1ª ed. São Paulo: IOB Thomson, 2005. 206p.).

“A comunicação é um dos **instrumentos** mais importantes, pois nenhuma relação verdadeira é estabelecida, a menos que os envolvidos realmente compreendam o **significado original** e a **intenção de quem fala ou escreve**” (p. 69).

REFERÊNCIA 4: (GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. *O livro azul da secretária moderna*. 20ª .ed. rev. e atual. São Paulo: Érica, 2002. 278p.).

“A redação moderna é, pois, simples, **objetiva e correta**” (p. 22)

REFERÊNCIA 5: (LINKEMER, Bobbi. *Secretária eficiente*. São Paulo: Nobel, 1999. 140p.).

“*Afirmações que terminam com uma interrogação* pedem permissão. **Se** em vez de “Vamos”, você diz “Vamos, então?”, coloca a decisão na mão do outro. Transformar as sentenças em perguntas fazendo sua voz subir no final de uma sentença é algo que os adolescentes fazem. É só um mau hábito do qual você **pode livrar-se** com facilidade” (p. 40).

REFERÊNCIA 6: (BOURASSEAU, Denise & MORACCHINI, Françoise. *Secretária hoje, assistente amanhã*. Portugal: Cetop, 123p.).

“Eis aqui algumas **regras** de base: **anuncie** imediatamente o assunto que irá abordar; **determine** os diferentes pontos que irá tratar neste assunto. Isso permitirá ao seu interlocutor ter um fio condutor e segui-la no seu raciocínio [...]” (p. 31).

REFERÊNCIA 7: (SABINO, Rosimeri Ferraz&ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166p.).

“O Secretariado, que sempre demonstrou grande talento em acompanhar as mudanças do mundo dos negócios, recebeu da Era da Informação novas ferramentas para as **técnicas secretarias na comunicação**, organização e comportamento” (p. 50).

REFERÊNCIA 8: (SABINO, Rosimeri Ferraz& ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166p.).

“**Gerencie informações:** mantenha-se informada, **transmita** as informações aos seus clientes, parceiros e fornecedores.” (p. 98).

REFERÊNCIA 9: (SABINO, Rosimeri Ferraz&ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166p.).

“Comunique-se: **promova a comunicação** na sua empresa e viva a grande aventura de interagir com outras pessoas” (p. 98).

REFERÊNCIA 10: (SABINO, Rosimeri Ferraz& ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166p.).

“**Seja o modelo, e não o imitador**”(p. 98) (grifos do autor).

REFERÊNCIA 11: (SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio e. *SuperSecretária: o guia para a profissional que quer vencer na vida*. São Paulo: Nobel, 1999. 109p.)

“Para que os outros a satisfaçam em suas necessidades, ou vice-versa, você **deve** comunicar-se com as pessoas de forma que elas **compreendam perfeitamente o que deseja**. (p. 64).

REFERÊNCIA 12:(SABINO, Rosimeri Ferraz& ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166p.).

“Manter a **boa apresentação** tanto em sua aparência pessoal, quanto no ambiente de trabalho” (p. 52).

REFERÊNCIA 13: (GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. *O livro azul da secretária moderna*. 20ed. rev. e atual. São Paulo: Érica, 2002. 278p.).

“**Comportamento adequado:** não levantar da mesa antes que todos tenham terminado a refeição é princípio básico de educação passado de geração para geração.” (p. 57).

REFERÊNCIA 14: (GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. *O livro azul da secretária moderna*. 20a ed. rev. e atual. São Paulo: Érica, 2002. 278p.).

“Em português, **jamais vamos direto ao ponto**, e, mesmo quando o fazemos, cercamos elegantemente, fintamos com graça e só então, cumprindo todo um ritual, o agarramos” (p. 88).

REFERÊNCIA 15: (GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 20.ed. rev. e atual. São Paulo: Érica, 2002. 278p.).

“**Guia de Boas Maneiras:** comportamento no Ambiente de Trabalho. [...] O cumprimento é obrigatório tanto ao chegar quanto ao sair do seu local de trabalho. [...]” (p. 244).

REFERÊNCIA 16: (GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. *O livro azul da secretária moderna*. 20a ed. rev. e atual. São Paulo: Érica, 2002. 278p.).

“É importante a secretária, diariamente, **procurar inibir-se de pensamentos positivos**, mentalizando sempre: *Hoje eu abandono a raiva. Hoje eu abandono minhas preocupações.*” (p. 32) (grifos do autor).

REFERÊNCIA 17: (GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 20a ed. rev. e atual. São Paulo: Érica, 2002. 278p.).

“**Como conseguir** energia para crescer profissionalmente. [...] **Ter** um sonho e fazer todo o possível para torná-lo realidade. **Acreditar** em seu potencial de realização e lutar para que ele se torne realidade. **Entender** que a vida é repleta de oportunidades e é possível realizá-las. [...]” (p. 47).

Nos trechos retirados dos livros da área do Secretariado Executivo, percebe-se a regularidade, uma vez que palavras, termos e verbos se repetem.

Nas referências 1, 2 e 4, ocorrem, repetitivamente, os termos “mais clara”, “objetiva e correta”, “simples e precisa”, “clareza”, sempre se referindo à linguagem ou à comunicação a ser “adotada” pelo secretário. A referência 11 traz a expressão “de forma que elas compreendam perfeitamente o que deseja”. Todavia, em alguns casos, pode ser que o sujeito/emissor não queira

ser compreendido ou mesmo que seu objetivo seja ter este efeito; para que tal fato realmente ocorra, os sujeitos envolvidos devem ser considerados no processo, bem como o contexto histórico, social e ideológico dos deles, já que eles não são sujeitos neutros ou vazios. Com isso, o que se tem são os efeitos de sentidos produzidos na comunicação e, algumas vezes, o efeito de sentido poderá ser a objetividade. Aqui, o discurso produz um efeito de sentido, que é interdependente, com posições e condições de produção específicas – que constituem a formação discursiva do sujeito. Por isso, dentro de uma empresa, pode-se até querer o efeito de clareza e objetividade, mas não o efeito da subjetividade, devido à condição de produção específica e uma vez que, conforme se observa, no discurso organizacional predomina a objetividade. Contudo, para o profissional de Secretariado se deslocar do operacional e integrar a administração da organização, ele necessita ter o saber e o poder, que estão na ordem da produtividade, ou seja, saber como se pode garantir a homogeneidade e o controle – mesmo aparente – e, desta forma, conquistar poder. Por outro lado, contradizendo o lema de clareza e objetividade, no discurso organizacional, a referência 14 diz que “jamais vamos direto ao ponto”, o que denota uma referência à não clareza na comunicação.

Nas referências 1, 2, 6 e 10, pode-se encontrar verbos no imperativo, como *expresse, esteja, seja, anuncie e determine*. É preciso considerar primeiramente que esses são verbos instrucionais, indicam o que deve ser feito, como se deve agir, como se deve proceder... Há um caráter tecnicista aqui muito forte e que remete ao taylorismo. Igualmente, tais verbos exprimem uma ordem ou uma imposição, característica também intrínseca, no discurso religioso, uma vez que neste tipo de discurso está presente uma única autoridade, que determina o certo e o errado, não concedendo opções (os mandamentos são exemplos incontestáveis). Esta autoridade é a voz de Deus, já que os padres, pastores ou qualquer outro representante Dele são apenas os transmissores, não podendo alterar em nada o discurso, o qual é regulado pela Bíblia, pela Igreja... Isso não desmerece o discurso religioso – pelo contrário – sabe-se que, no espaço em que ele aparece, é esse o efeito que se quer: monodialogal. Por isso, esse é um discurso de uma única voz, ou seja, jamais irá ocorrer um cruzamento de vozes e a polissemia, pelo menos, não mostrada. Também relacionado ao discurso religioso, a partícula “se” (trazida nas referências 1, 2 e 5), introduz as orações subordinadas condicionais, isto é, exprime a dependência do fato a uma condição. Sendo assim, no discurso religioso e nos manuais, o “se” designa a condição de execução primária de algo para, somente após a sua realização, a consecução da recompensa – por exemplo, conforme o discurso religioso, se a pessoa fizer o bem irá para o céu.

Nas referências 2, 6 e 11, aparecem os termos “não se deve”, “deve”, “é necessário”, “regras” – características do discurso autoritário, que impõe, limita, disciplina, como se todos os casos ou situações fossem iguais e, desta forma, possibilitassem ao profissional, seguir rigidamente as regras.

Ainda na referência 2 e nas referências 16 e 17, aparecem os verbos *expressar, ter, acreditar, entender, procurar e inibir*, sempre no infinitivo, forma nominal do verbo que denota uma ação vaga e indeterminada, tentando transmitir um distanciamento do autor e podendo, até, produzir uma objetividade, como um efeito de sentido. Contudo, nas referências 3 e 11, respectivamente, têm-se as expressões “o significado original e a intenção de quem fala ou escreve” e “compreendam perfeitamente o que deseja”, o que, de certa forma, se opõe à objetividade, já que leva em consideração a intenção do autor. Para tanto, deve-se considerar que o sujeito/autor encontra-se inserido em um contexto social, histórico e ideológico, que o influencia, assujeitando-o. Desta forma, o sujeito é constituído pela linguagem e, diante disso, torna-se difícil conhecer a “intenção do autor”. Porém pode-se questionar: o que isto quer dizer? Quem é o sujeito? De que lugar a pessoa fala? Por que ele diz isso e não aquilo?

As referências 1 e 5 trazem os termos “palavras certas” e “pode livrar-se” – este refere-se a “um mau hábito”. Da mesma forma, tais termos não consideram o contexto social, histórico e ideológico em que os sujeitos estão inseridos, visto que eles são diferentes uns dos outros, e, tampouco, suas formações discursivas são estanques. A referência 9 traz a expressão “promova a comunicação”, como se tal processo não existisse ou fosse escasso. Contudo, a comunicação é inerente ao homem e é a linguagem que o constitui: o sujeito não fala, ele é falado.

A referência 10 apresenta uma contradição à realidade trazida pelos manuais: “seja o modelo, e não o imitador”. Entretanto, os manuais – literatura predominante nesta área – não abrem possibilidade para a constituição de um profissional diferenciado, visto que trazem regras e ordens a ser seguidas, o que promove a identificação dos sujeitos e restringe as suas singularidades. Ou seja, os manuais criam cópias de secretários e secretárias.

Já na referência 7, aparece o trecho “técnicas secretariais na comunicação”, o que significa dizer que as atividades do secretário, ligadas à comunicação, são puramente técnicas, não abrangendo a gestão da informação. Tal afirmação é comprovada, quando se observa a referência 8, que, apesar de trazer o termo “gerencie informações”, não condiz com o restante da citação, que traz a palavra “transmita”, ação puramente técnica e que pode ser comparada à atividade de uma máquina: o computador, por exemplo, também transmite dados/informações, o que se diferencia do processo de gestão – gerência, administração da informação. Esta ideia de transmitir a informação

advém dos modelos clássicos de comunicação, que concebem a linha emissor-receptor, e não compreendem a subjetividade dos sujeitos envolvidos.

A referência 3 traz a palavra “instrumentos”, referindo-se à comunicação como um instrumento organizacional. Contudo, as organizações surgiram a partir da necessidade de o homem trabalhar em conjunto. Tal união aconteceu (e ainda acontece) levando em consideração a afinidade entre os indivíduos, ou melhor, eles se relacionam e interagem quando as suas formações discursivas são parecidas. Por isso, a comunicação não pode ser concebida como instrumento, mas como interação social, já que ela constitui a própria organização.

As referências 12, 13 e 15 trazem normas de etiqueta e bom comportamento/comportamento adequado. Como o próprio nome designa, normas são princípios que servem de regra, isto é, as normas “devem” ser seguidas literalmente, e, desta forma, constituem manuais. A etiqueta propõe a uniformização/padronização dos indivíduos, vedando as singularidades e proporcionando o controle das ações dos indivíduos. Não obstante as normas de bom comportamento, a literatura da área do Secretariado Executivo está – como se pode notar pelas inúmeras citações referentes à etiqueta, e que aqui, são apenas amostras – impregnada de regras para a boa apresentação e o comportamento ideal, exclusivamente, do profissional desta área, como se tais características fossem necessárias somente nessa profissão.

As citações constantes nas referências 16 e 17 possuem características que se assemelham às dos livros de autoajuda. “Hoje eu abandono a raiva” e “ter um sonho e fazer todo o possível para torná-lo realidade” são frases prontas – clichês, advindas do senso comum e que são empregadas para fins de motivação, isto é, com a intenção de despertar certo tipo de conduta no indivíduo.

Considerando a existência dos efeitos de sentidos produzidos pelo discurso, o profissional de Secretariado Executivo – que ocupa um lugar ao lado do gestor no organograma da organização e trabalha diretamente com ele – deve saber quando o objetivo da comunicação é o de atingir o efeito de clareza e objetividade, já que não há uma regra ou um modelo a seguir, e, somente aqueles que não ignoram a subjetividade, são gestores da informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Refletir acerca dos pressupostos que dirigem o conhecimento, não é atividade comum no âmbito da disciplina de Secretariado. Disciplinadores e disciplinados, pouco refletimos acerca da linguagem que construímos e que nos constrói. Afinal, a comunicação organizacional ainda é concebida linear e objetivamente, apesar das transformações por que a área da administração tem passado. Assim, a concepção comunicativa da linguagem, que, no século XX, ainda está conectada ao movimento taylorista, conduziu a um esquema de comunicação muito simples e prático, visto que se esqueceu do papel dos sujeitos e sua relação, na linguagem. Tal esquema menciona, dessa forma, a possibilidade de transparência na comunicação, e prevê que a linguagem “limpa”, não “desviante”, estabeleça essa relação para que as informações a “transmitir” sejam “claras e concisas”. Obviamente, esta é a intenção do capitalismo, ou seja, não “calar” as pessoas, mas, controlar o seu dizer, higienizando a sua linguagem (Furnaletto, 2006).

Predominando o discurso autoritário e silenciando o polêmico, com uma literatura baseada na prática – manuais – e esquecendo o conhecimento científico, a área do Secretariado Executivo mantém o lema de uma linguagem clara e objetiva. Esta postura é tão marcada que, várias vezes, ouviu-se falar que “a secretária deve ouvir muito mais do que falar”, que “o gestor fala e a secretária escuta”, que “a linguagem deve ser simples e precisa”, que “deve-se seguir tais regras para bem falar”, que “a secretária deve ter postura”.

Como tal, a tendência é reproduzir – ideia do senso comum, por isso a operacionalização das atividades, com manuais a serem seguidos, que pregam que a comunicação ocorre no sentido emissor-receptor, ou seja, sem considerar os sujeitos envolvidos. É exatamente esta natureza do conhecimento que se quer questionar, incentivando a pesquisa, na área do Secretariado Executivo.

Mas, por que o silenciamento? Um motivo é, talvez, porque a linguagem clara e objetiva não dá espaço/possibilidade para o sujeito se mostrar (ser mostrado), neutralizando-o, principalmente nesta área em que o profissional é considerado “dono dos segredos”, ou seja, trabalha com informação e, conseqüentemente, possui poder. Este silenciamento é conseguido por meio da permanência dos ideais tayloristas de comunicação zero – executar as atividades, mecanicamente, e em silêncio, o que também prevê a construção de uma identidade dos profissionais, sua padronização, limitando o surgimento das singularidades.

Outro possível motivo do silêncio é que esta área se silencia por opção própria, uma vez que, mesmo quando não digo nada, assumo uma posição, o que pode significar que o sujeito não sabe de nada, que sabe e não quer falar, que sabe e não pode falar...

Contudo, a conclusão está longe de se esgotar. Até mesmo porque, concomitantemente à linguagem clara e objetiva, fala-se do secretário, como gestor de informação. Para tanto, o profissional de Secretariado Executivo necessita transpor a prática das atividades, tornar-se singular, diferenciar-se, uma vez que, para ser gestor, ele precisa ter conhecimento – o que exige e, também, simultaneamente, o coloca em posição diferenciada, apto a gerenciar informações. É este o deslocamento necessário ao profissional de Secretariado Executivo.

E como isto poderá acontecer? Por intermédio da literatura e da linguagem, visto que, nos próprios manuais, há “brechas”, quando, por exemplo, fala-se nas diversas áreas que compõem a profissão. O que falta, talvez, seja conciliar prática (manuais baseados nas práticas – senso comum) e teoria (conhecimento científico advindo das várias áreas).

REFERÊNCIAS

Análise do Discurso. Recuperado em 19 outubro, 2006 de
<[reflexivahttp://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise_do_Discurso](http://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise_do_Discurso)>

Azevedo, Ivanize (2002). *Secretária: um guia prático*. (3a ed.) São Paulo: Senac.

Bercovici, Geneviève (1995). *Como ser uma secretária eficiente: as quatro missões fundamentais: saber acolher, gerir a informação, comunicar, organizar*. Portugal: Cetop.

Bourasseau, Denise&Moracchini, Françoise (1996). *Secretária hoje, assistente amanhã*. Portugal: Cetop, p. 30.

Brandão, Helena H. Nagamine (1995) *Introdução à análise do discurso*. (4a ed.) Campinas: Unicamp.

Bueno, Wilson da Costa. (2003) *Comunicação empresarial: teoria e pesquisa*. Barueri: Manole.

Carvalho, Antonio Pires de&Grisson, Diller (2002). *Manual do secretariado executivo*. (5a.ed. rev. e atual). São Paulo: D'Livros, 587p.

_____. (2004) *Talentos brasileiros do secretariado executivo*. São Paulo: Secretária Multifuncional Ltda.

Charaudeau, Patrick&Dominique, Maingueneau. (2004)*Dicionário de análise do discurso*. São Paulo: Contexto, 2004.

Chiavenato, Idalberto (2000). *Introdução à teoria geral da administração*. (6a.ed.rev.e atual.) Rio de Janeiro: Campus.

_____. (2003) *Administração de recursos humanos: fundamentos básicos*.(5a ed.). São Paulo: Atlas

Classificação Brasileira de Ocupações (2006) Recuperado em 3 outubro, 2006 de <<http://www.mtecbo.gov.br/busca/descricao.asp?codigo=2523-05>>.

Davel, Eduardo&Vasconcelos, João (1997). *Recursos Humanos e Subjetividade*.(2a ed.) Petrópolis: Vozes.

Discurso enquanto constituinte da realidade (Do). Recuperado em 22 setembro, 2006 de<<http://www.cefetpr.br/deptos/dacex/loraci5.htm>>.

Ergonomia e segurança industrial. Recuperado em 26 setembro, 2006 de <<http://www.eps.ufsc.br/ergon/disciplinas/EPS5225/aula7.htm>>.

Fernandes, Cleudemar Alves. (2005)*Análise do discurso: reflexões introdutórias*. Goiânia: Trilhas Urbanas.

Figueiredo, Vânia (1987). *Secretariado: dicas e dogmas*. Brasília-DF: Thesaurus.

Foucault, Michel. (2001).*A ordem do discurso*.(7a ed.)São Paulo: Leituras filosóficas.

_____. (2000) *Microfísica do poder*.(15a ed.) Rio de Janeiro: Graal.

Furnaletto, Maria Marta (2006). *Linguagem e interação*. Recuperado em 23 novembro, 2006 de <http://br.geocities.com/agatha_7031/inter.html>.

Garcia, Elizabeth Virag*Noções fundamentais para secretária*. 2.ed. São Paulo: Summus, 2000.

_____. (1999)*Muito prazer, eu sou a secretária do senhor....*São Paulo: [s.ed.].

- Gil, Antonio Carlos (1996). *Como elaborar projetos de pesquisa*. (3a ed.) São Paulo: Atlas
- Gomes, Sara (2003). *Secretária nota 10*. Brasília- DF: [s.ed.].
- Grion, Laurinda & Paz, Sebastião (2002). *Como ser uma secretária de sucesso*. (1a ed.) São Paulo: Érica.
- Guia da secretária*. (1978). [Malta, Luiz Roberto S. Trad.]. (2a ed.) São Paulo: Summus.
- Guimarães, Márcio Eustáquio (2002). *O livro azul da secretária moderna*. (20a ed. rev. e atual.) São Paulo: Érica.
- Hernandes, Sonia & Medeiros, João Bosco. (1992). *Manual da secretária*. (5a ed.) São Paulo: Atlas.
- Herschmann, Micael & Pereira, Carlos Alberto Messeder. (2006) *Comunicação e novas estratégias na era da informação e do conhecimento*. Recuperado em 19 agosto, 2006 de <http://revcom2.portcom.intercom.org.br/cs_umesp/ojs/viewarticle.php?id=4>.
- Hoeller, Patrícia Agostinho Freitas. (2006) *A natureza e as fontes do conhecimento em Secretariado Executivo*. Recuperado em 25 outubro, 2006 de <http://www.pucpr.br/educacao/academico/graduacao/cursos/ctch/secretariado/artigos/natureza_a_conhecimento.pdf>.
- Horst, Cátia Amara (2004). *Relatórios de prática de ensino: teoria, prática e identificação profissional*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Sul de Santa Catarina, Rio do Sul, 2004.
- Hughes, Vera & Hughes, Christina. (1988). *Manual da secretária profissional*. Portugal: Cetop.
- Magalhães, Izabel; Grigoletto, Marisa & Coracini, Maria José (orgs.). (2006) *Práticas Identitárias: Língua e Discurso*. São Carlos: Clara Luz, 2006.
- Neiva, Edméa Garcia & D'Elia, Maria Elizabete Silva (2005) *Secretária executiva*. (1a ed.) São Paulo: IOB Thomson, 206p.
- Oliveira, Jair Antonio de (2004). *Língua(gem) nas Organizações (em busca do paraíso perdido)*. Recuperado em 11 agosto, 2006 de <[http://repositorio.portcom.intercom.org.br/bitstream/1904/17548/1/R0307-1.pdf#search=%22L%C3%ADngua\(gem\)%20nas%20Organiza%C3%A7%C3%B5es%20\(em%20busca%20do%20para%C3%ADso%20perdido\)%22](http://repositorio.portcom.intercom.org.br/bitstream/1904/17548/1/R0307-1.pdf#search=%22L%C3%ADngua(gem)%20nas%20Organiza%C3%A7%C3%B5es%20(em%20busca%20do%20para%C3%ADso%20perdido)%22)>.
- Orlandi, Eni P. (2003). *Análise de Discurso: princípios e procedimentos*. Campinas: Pontes.

- _____. (2001) *Discurso e Texto: formulação e circulação dos sentidos*. Campinas: Pontes.
- _____. (1999) *Discurso e Leitura*. (4a ed.) Campinas: Unicamp, 1999.
- _____. (1996) *A Linguagem e seu Funcionamento: as formas do discurso*. (4a ed.) Campinas: Pontes.
- Pacola, Eliana Cristina. (2002). *Secretariado administrativo: com exercícios práticos*. São Paulo: Viena.
- Parker Publishing Company. (1981) *A secretária de sucesso*. São Paulo: Summus.
- Peci, Alketa. (2004) *Além da Dicotomia objetividade-subjetividade*. Recuperado em 11 novembro, 2006 de <http://www.fgvsp.br/iberoamerican/Papers/0278_texto.pdf>.
- Possenti, Sírio (2002). *Os limites do discurso*. Curitiba: Criar Edições.
- Ritta, Wanda. (1999). *Manual do profissional de secretariado*. Florianópolis: ed. do autor.
- Sabino, Rosimeri Ferraz & Rocha, Fabio Gomes (2004). *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Seiblit, Vera Mattos de Lossio e (1999). *SuperSecretária: o guia para a profissional que quer vencer na vida*. São Paulo: Nobel.
- Teixeira, Zulméa Munhoz da Rocha (1995). *Práticas secretariais*. São Paulo: Érica.