

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGIA

CAJE: RETRATOS DE UM COTIDIANO DE CONFLITOS

Autora: Viviane de Araújo Aguiar

Brasília  
2006

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ANTROPOLOGIA

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

CAJE: RETRATOS DE UM COTIDIANO DE CONFLITOS

Autora: Viviane de Araújo Aguiar

Orientador: Professor Luís Roberto Cardoso de Oliveira

Banca: Prof<sup>a</sup> Eurípedes da Cunha Dias (DAN - UNB)  
Prof<sup>a</sup> Antonádia Monteiro Borges (DAN - UNB)  
Prof. Daniel Schroeter Simião (UFMG)

Dedico este trabalho a todos os funcionários do CAJE, em especial aos Agentes Sociais que com suas reflexões permitiram a realização desse trabalho.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, Aos meus filhos Paloma e Iuri. Ao meu companheiro Fernando Marinho Vasconcelos de Araújo. Aos meus pais. Aos meus irmãos Adriano e Rogério. Aos meus entrevistados. A todos os meus colegas do CAJE e aos adolescentes internados que me ajudaram na elaboração deste trabalho. Às minhas amigas Maria Isabel Pojo Rego, Johanne Janz Alves e Ana Luiza de Menezes Delgado. Aos meus colegas de curso. A todos os meus professores da Universidade de Brasília. Às funcionárias do Departamento de Antropologia Rosa e Adriana.

## RESUMO

Este trabalho é uma reflexão sobre o cotidiano de uma instituição de internação para adolescentes infratores no Distrito Federal: o CAJE (Centro de Atendimento Juvenil Especializado). E pretende discutir as dimensões normativa e interativa da instituição por meio de dois atores que estão em contato direto: os agentes sociais e os adolescentes internados, tendo como objetivo trazer o leitor para dentro da realidade institucional, indicando os conflitos existentes. A idéia é problematizar o conflito à luz de uma interação social entre esses atores, mostrando como essa interação se constrói, e como o ambiente institucional confere inteligibilidade às ações deles. Assim, é um trabalho que busca mostrar a realidade institucional vivida por esses atores, o que nem sempre é problematizado do ponto de vista externo.

Palavras-chave: instituições de internação, conflitos, relações interativas, cotidiano institucional, agentes sociais e adolescentes internados.

## **ABSTRACT**

This work is a reflection of the routine of an institution namely CAJE (Center of Specialized Youthful Attendance), which is destined for the use of teenagers who have committed crimes in the Federal District. It intends to argue the normative and interactive dimensions of this institution by means of two agents in direct contact: the social workers and the interned teenagers, bringing the reader inside the institutional reality and pointing out the existing conflicts. In the light of a social interaction between social workers and interned teenagers, it concerns itself in showing how this interaction is constructed by the agents and how the institutional environment gives meaning to the agents' actions. So, it is a kind of work that looks to show the reality lived by these agents, what is not always considered from the external point of view.

Key-words: institutions of internment, conflicts, interactive relations, daily routine, social workers and interned teenagers.

|   |            |
|---|------------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>9</b>   |
| <b>1. A CONSTRUÇÃO DO OBJETO .....</b>                                    | <b>12</b>  |
| <b>2. A INSTITUIÇÃO .....</b>   | <b>17</b>  |
| <b>2.1 Um Esboço sobre o Atendimento à Criança e ao Adolescente.....</b>  | <b>17</b>  |
| <b>2.2 O Surgimento do CAJE .....</b>                                     | <b>21</b>  |
| <b>2.3 Do Surgimento do CAJE à Realidade Atual .....</b>                  | <b>24</b>  |
| <b>3. O AGENTE SOCIAL .....</b>   | <b>31</b>  |
| <b>3.1 Definição .....</b>  | <b>31</b>  |
| <b>3.2 Situação Institucional .....</b>                                   | <b>32</b>  |
| <b>3.3 Relações de Sociabilidade .....</b>                                | <b>36</b>  |
| <b>3.4 A Apropriação da Linguagem .....</b>                               | <b>42</b>  |
| <b>4. O INTERNADO .....</b>   | <b>44</b>  |
| <b>4.1 Definição .....</b>  | <b>44</b>  |
| <b>4.2 Situação Institucional .....</b>                                   | <b>44</b>  |
| <b>4.3 Relações de Sociabilidade .....</b>                                | <b>45</b>  |
| <b>5. A PRÁTICA COTIDIANA .....</b>                                       | <b>51</b>  |
| <b>5.1 O CAJE enquanto uma Instituição Total .....</b>                    | <b>51</b>  |
| <b>5.2 A Questão da Disciplina e da Confiança .....</b>                   | <b>87</b>  |
| <b>5.3 As Estratégias de Ação .....</b>                                   | <b>92</b>  |
| <b>5.4 Um Processo de Estigmatização no Cotidiano Institucional .....</b> | <b>105</b> |
| <b>5.5 As Dificuldades do Cotidiano .....</b>                             | <b>111</b> |
| <b>5.6 As Lógicas Dicotômicas e as Dimensões do Conflito .....</b>        | <b>119</b> |
| <b>5.7 Considerações Finais .....</b>                                     | <b>128</b> |
| <b>6. BIBLIOGRAFIA .....</b>  | <b>130</b> |

|                        |            |
|------------------------|------------|
| <b>ANEXO I .....</b>   | <b>133</b> |
| <b>ANEXO II .....</b>  | <b>140</b> |
| <b>ANEXO III .....</b> | <b>145</b> |
| <b>ANEXO IV .....</b>  | <b>159</b> |
| <b>ANEXO V .....</b>   | <b>160</b> |
| <b>ANEXO VI .....</b>  | <b>162</b> |



## INTRODUÇÃO

Alusões à situação de adolescentes infratores em instituições de internação são freqüentes na mídia e na sociedade em geral, pois envolvem discussões sobre a violência, as condições físicas das instituições de internação e o atendimento por elas realizado, isto é, se contribuem ou não para a *ressocialização*<sup>1</sup> de adolescentes infratores.

Tendo em vista essa problemática, o presente trabalho tem por objetivo conferir sentido ao dia-a-dia de uma instituição de internação: o Centro de Atendimento Juvenil Especializado - CAJE.

O CAJE é uma instituição de internação destinada a adolescentes infratores, conforme Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei nº 8069/1990) - sendo vinculado à Secretaria de Estado e Ação Social – SEAS/DF:

*“Considera-se criança, para os efeitos desta Lei, a pessoa até doze anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre doze e dezoito anos de idade”* (ECA, 2003: art. 2º).

*“Considera-se ato infracional a conduta descrita como crime ou contravenção penal”* (ECA, 2003: art. 103).

*“São penalmente inimputáveis os menores de dezoito anos, sujeitos às medidas previstas nesta Lei”* (ECA, 2003: art. 104).

*“A internação constitui medida privativa da liberdade, sujeita aos princípios de brevidade, excepcionalidade e respeito à condição peculiar de pessoa em desenvolvimento”*.(ECA, 2003: art.121).

No âmbito legal, considerar um adolescente como autor de ato infracional significa submetê-lo a um processo judicial cuja conseqüência, geralmente, resulta na aplicação de “Medidas Sócio-Educativas”:

*“Verificada a prática de ato infracional, a autoridade competente poderá aplicar ao adolescente as seguintes medidas:*

*I – advertência;*

*II – obrigação de reparar o dano;*

---

<sup>1</sup> Coloco esse termo em itálico para enfatizá-lo enquanto uma expressão corriqueira do cotidiano das pessoas que fazem parte de universos que abordam a problemática de adolescentes infratores e instituições de internação. Nesse sentido, o grifo em itálico marca uma utilização nativa do termo e, não uma utilização antropológica, pois, nesse caso, seria necessário problematizar essa idéia de “ressocialização” à luz da antropologia e as implicações disso para o presente trabalho. Sendo assim, o termo “ressocialização” no sentido que está colocado neste trabalho refere-se à idéia de restabelecer, reintegrar o adolescente infrator à sociedade de forma que ele não viole mais as regras de convívio social, abandonando práticas consideradas como atos infracionais, conforme Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA, 2003: art.103).

*III – prestação de serviços à comunidade;*  
*IV – liberdade assistida;*  
*V – inserção em regime de semiliberdade;*  
*VI – internação em estabelecimento educacional;*  
*VII – qualquer uma das previstas no art. 101, I a VI”.*  
(ECA, 2003: art.112).

A medida sócio-educativa de internação tem as seguintes características básicas:

- 1) A duração (no máximo de três anos);
- 2) O local de cumprimento com a criação de estabelecimentos *exclusivos para adolescentes, cabendo ao Estado zelar pela integridade física e mental dos internos e adotar as medidas adequadas de contenção e segurança* (ECA, 2003: art. 123 e 125)<sup>2</sup>;
- 3) E a finalidade (ou seja, educar para o convívio social, evitando o descumprimento das normas sociais haja vista a peculiar condição do adolescente enquanto pessoa em desenvolvimento: ECA, 2003: art.121).

Instituições de internação envolvem contenção e segurança enquanto condições necessárias para o cumprimento da medida sócio-educativa. A contenção é definida como um conjunto de medidas de autocontrole social dos internados, cercadas de um conjunto de garantias de caráter pedagógico e combinadas com requisitos arquitetônicos (VOLPI, 1998).

Nesse contexto, a idéia de contenção e segurança é parte da realidade institucional e implica a existência de um grupo profissional treinado para realizá-la, o que coloca em evidência uma relação social estabelecida institucionalmente entre “adolescentes infratores internados” e “profissionais treinados” (denominados no CAJE de Agentes Sociais)<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> No caso do Distrito Federal, a Unidade de Privação de Liberdade é o CAJE e o CESAMI (Centro Sócio-Educativo Amigoniano), sendo que a primeira destina-se aos adolescentes que cumprem a sentença já anunciada pelo juiz da Vara da Infância e da Juventude enquanto que a segunda destina-se aos adolescentes com restrição de liberdade provisória, aguardando a conclusão do processo judicial instaurado. O CESAMI é produto da conjuntura atual (“política de descentralização”: mais unidades de atendimento com menos internos e maior qualidade de atendimento) e surgiu com o objetivo de “desafogar” a superlotação de internos no CAJE, mas também, no intuito de melhorar o atendimento. Sendo assim, no CESAMI há uma diferenciação de estrutura física e de profissional, pois o agente social foi dividido em dois: um agente de segurança (cargo de nível médio) e um educador (cargo de nível superior). E, ainda em consonância com essa conjuntura, atualmente, há a criação de mais duas instituições de internação no Distrito Federal com o intuito de descentralizar o atendimento realizado no CAJE para obter resultados mais significativos no que tange à questão da “ressocialização”.

<sup>3</sup> Aos adolescentes infratores internados atribuo a denominação de “internos” haja vista a utilização corriqueira desse termo no cotidiano institucional do CAJE.

É a partir dessa relação social estabelecida institucionalmente que o presente trabalho se desenvolverá, visando conferir inteligibilidade à ação desses atores e, por sua vez, compreender a dinâmica institucional construída no dia-a-dia.

Sendo assim, procuro estabelecer um diálogo entre a realidade institucional em investigação, isto é, a relação social estabelecida entre internos e agente sociais, e a literatura antropológica de forma a obter um trabalho coerente que contribua para o entendimento de instituições nos moldes do CAJE, esboçando, ao mesmo tempo, a complexidade do processo de construção etnográfica.

## 1. A CONSTRUÇÃO DO OBJETO

O meu interesse inicial sobre o CAJE ocorreu em razão de eu achar que podia contribuir para melhorar a vida de adolescentes infratores, uma vez que os considerava vítimas de uma situação de exclusão social, o que corroborava a idéia de querer mudar o mundo, motivo, inclusive, que me fez optar pelo curso de Ciências Sociais, ingressando na Universidade de Brasília no segundo semestre de 1996.

Em 1997, estavam ocorrendo no CAJE sucessivas rebeliões com trocas constantes de Direção. E, nesse mesmo ano surgiu o concurso para “Atendente de Reintegração Social do CAJE”, o qual me inscrevi.

Apesar de ter passado no concurso, só fui convocada para trabalhar em 1999 e durante esse período me interessei por diversas temáticas, tais como: sociedade e meio-ambiente; o conceito de juventude e as relações de sociabilidade entre eles; e a dimensão sócio-cultural do corpo na dança.

Ao ser convocada, para assumir o referido cargo, a temática de adolescentes infratores se constituiu dentro do curso de Ciências Sociais, o que resultou na mudança de opção que realizei, ou seja, da sociologia para antropologia haja vista a identificação com a idéia de “observação participante” preconizada no “Trabalho de Campo”.

O trabalho de campo implica um processo de interação entre o antropólogo e o nativo. Essa interação permite que o antropólogo confira sentido à problemática da pesquisa, definindo o recorte metodológico mais adequado de forma que ambos (antropólogo e nativo) possam se identificar e se reconhecer na etnografia. Assim, é no campo, a partir das relações sociais estabelecidas, que o objeto se constrói (HERSKOVITS, 1963).

Esse ponto de vista corroborava minha condição de pesquisa, isto é, enquanto estudante de antropologia e agente social. À medida que minha iniciação no horizonte antropológico acontecia, vivenciava um universo institucional estranho e com o qual estava deslumbrada. E a idéia de trabalho de campo fornecia uma liberdade de atuação no sentido de estabelecer um diálogo com a realidade que estava diante de mim, interagindo com ela.

Essa relação interativa no trabalho de campo é constitutiva da Antropologia e, como tal, ela nos traz implicações que resultam na idéia de “dupla reflexividade das ciências

sociais”, pois o antropólogo só pode compreender aquilo a que ele consegue conferir sentido.

Esse momento de inteligibilidade denomina-se “encontro etnográfico” e refere-se à negociação tanto do problema de pesquisa quanto da identidade do pesquisador, sendo decorrentes de uma crise de entendimento. Mas, ambos os atores devem se identificar e se reconhecer no empreendimento antropológico de forma que este possa ser intersubjetivamente compartilhado (CARDOSO DE OLIVEIRA, 1993).

Assim, há uma reflexão sobre a situação de campo que põe em interação universos simbólicos diferentes, culminando em uma reflexão crítica do investigador não só sobre o “outro”, mas também sobre si mesmo.

A esse dilema constitutivo da antropologia, a hermenêutica veio confirmar na medida em que se constituiu como um processo interpretativo de comunicação, desconstruindo a idéia de uma ciência social nos moldes das ciências naturais.

Nesse contexto, podemos dizer que a dupla reflexividade das ciências sociais se constitui numa dupla hermenêutica e que o encontro etnográfico equivale a uma fusão de horizontes (CARDOSO DE OLIVEIRA, 1993).

Desde o processo de admissão até os dias atuais deparo-me com diversas situações que me trazem crises de entendimento sobre a realidade institucional do CAJE e dentre elas destaco a admissão, a primeira visita à instituição, o primeiro dia de trabalho e as situações de conflito presentes na relação entre agente social e interno.

A admissão diz respeito às primeiras reuniões com uma equipe que havia sido formada para coordenar o processo de inclusão dos novos pretendentes ao cargo de Atendente de Reintegração Social cuja especialidade é denominada “Agente Social”; e ao curso de formação.

Nessas reuniões, a turma era composta de 20 (vinte) a 30 (trinta) pessoas. Mas, quando as pessoas foram recebendo informações que iriam trabalhar em um Centro de Internação para Adolescentes Infratores elas foram desistindo do emprego. Sendo assim, para o curso de formação restaram apenas 10 (dez) pessoas.

No curso de formação assistimos a palestras sobre questões administrativas, relacionadas à condição de servidor público, e, relativas ao trabalho, isto é, temas sobre a

sexualidade na adolescência, a condição de adolescente e de adolescente infrator. O enfoque destes temas estava centrado em abordagens da psicologia e da pedagogia.

Duas situações chamaram a minha atenção na visita ao CAJE: ver pessoas presas em grande quantidade, o que consistiu em uma experiência assustadora e inquietante; e o espaço físico, pois os corredores, que desembocam no local onde residem os adolescentes, tinham pouca luminosidade, o que contribuiu para uma sensação de labirinto devido às inúmeras voltas e, portas com entradas e saídas.

Nessa visita reencontrei uma amiga que havia exercido o mesmo cargo que eu ia exercer, mas, para meu espanto, ela estava ansiosa para ir embora o mais rápido possível do CAJE e confessou-me que enquanto trabalhara como Agente Social sofreu com várias situações, o que a levou a várias licenças médicas, tratamentos psicológico e psiquiátrico.

Com o término do curso de formação, 06 (seis) pessoas foram encaminhadas para o CAJE e, para surpresa do Vice-diretor à época, eram seis mulheres. Fiquei uma semana trabalhando em regime de expediente, ou seja, oito horas por dia, para adaptação ao tipo de serviço. Depois, colocaram-me em regime de plantão, 12 por 60, isto é, trabalhava doze horas (das 07h às 19h) e folgava 60 (dois dias).

No primeiro dia de trabalho, percebi a diferença entre o curso de formação e a realidade de trabalho, pois a profissão consistia em abrir e fechar cadeados; vigiar adolescentes e lidar com a hostilidade deles, alguns extremamente agressivos, inclusive nesse dia um deles me xingou sem eu ter dirigido qualquer palavra a ele e ninguém fez nada.

A recepção dos colegas de trabalho, também, foi impressionante: “*meus pêsames, espero que sua estada aqui seja breve*”, “*bem-vinda ao inferno*”, etc. Era um ambiente tenso onde freqüentemente eu presenciava pessoas em clima de hostilidade e apreensivas com alguma coisa ou com alguém.

Se o cargo era de Agente Social, ninguém o chamava assim. Sempre que algum adolescente me solicitava, ele me chamava de “monitora”. Alguns colegas chegavam a corrigir alguns internos, mas tal denominação era uma prática institucionalizada e querer mudar isso era motivo de zombaria entre os adolescentes.

À medida que fui vivenciando a instituição e a profissão de Agente Social, a relação entre “monitores” e “internos” foi se constituindo enquanto uma problemática passível de

investigação antropológica, pois vivi situações nas quais os conflitos surgiam como se fossem inevitáveis e eu me sentia impotente diante deles e da realidade institucional.

Simultaneamente, apareciam discussões sobre o CAJE na mídia, abordando a realidade de tal modo que me incomodava, pois eu fazia parte de um universo que, ao meu ver, tinha uma complexidade que a televisão não mostrava.

Essa problemática da relação entre agente social e interno surgiu de forma mais marcante a partir de uma rebelião que eclodiu em julho de 2003, a qual presenciei, participando, inclusive, de cenas que me trouxeram inúmeros conflitos pessoais e acirraram a minha crise de entendimento sobre a realidade que percebia.

Sendo assim, resolvi problematizar essa relação do ponto de vista antropológico de forma a conferir inteligibilidade às ações dos agentes sociais e dos internos. E, a idéia de encontro etnográfico associada à de fusão de horizontes pareceu a mais apropriada haja vista minha condição de pesquisa.

A fusão de horizontes enquanto um ato de compreensão implica um diálogo mediado pela relação entre intérprete e interpretado, envolvendo um encontro de tradições, de pré-concepções e autoridade (GADAMER, 1998).

Nesse contexto, a interpretação surge como resultado de um círculo hermenêutico no qual o antropólogo, para conferir sentido à experiência de campo, aciona suas pré-concepções, isto é, a lente pela qual ele pode apreender uma determinada visão de mundo; Ele re-significa a tradição do nativo, isto é, o horizonte de significação histórica onde emerge a coletividade na individualidade.

É um encontro de tradições no qual o antropólogo e o nativo devem se identificar e se reconhecer, o que conferirá autoridade tanto ao caráter dialógico da relação quanto ao empreendimento etnográfico.

A partir da lente pela qual percebo essa realidade institucional, busco re-significar a relação “Agente Social e Adolescente Internado”, levando em consideração o modo como tais atores vivenciam essa relação e a representam.

Entretanto, tal problemática de pesquisa é apenas um aspecto da instituição CAJE que traz em seu âmago toda uma tradição de atendimento nas quais perpassam várias correntes de pensamento; atores e conjunturas sócio-políticas.

Nesse contexto, destaco o Estatuto da Criança e do Adolescente enquanto um novo ordenamento jurídico que exige um novo modelo de atendimento, colocando o CAJE como uma resposta a essa nova conjuntura.

Procurei ao máximo evidenciar minha dupla posição (estudante e funcionária) aos colegas de trabalho, porém, em relação à Direção, mais especificamente à direção atual, não me coloquei enquanto tal haja vista a dificuldade que eu poderia ter para a realização do presente estudo. Assim, o trabalho se constitui de observação participante, conversas, entrevistas, depoimentos, pesquisa documental e produções textuais dos adolescentes.

O trabalho de campo realizado por mim é resultado das condições de realização da pesquisa e da minha posição singular no campo. Ele implica um processo discursivo no qual o etnógrafo é apenas mais um ator. Ou seja, de alguma forma o etnógrafo participa do universo simbólico que estuda, fazendo parte da situação onde ela se manifesta e no discurso que a expressa (FAVRET-SAADA, 1980).



## 2. A INSTITUIÇÃO

### 2.1 Um Esboço sobre o Atendimento à Criança e ao Adolescente –

O Código de Menores de 1927 constituiu a primeira legislação específica para a infância e a adolescência e assistia os seguintes grupos:

- a) Crianças de Primeira Idade (até os dois anos de idade);
- b) Infantes Expostos (de dois a sete anos de idade);
- c) Menores Abandonados (menores de dezoito anos de idade);
- d) Menores Delinquentes (menores de dezoito anos de idade).

Conforme a faixa etária, a assistência, a proteção e as medidas aplicadas se diferenciavam. E, no caso dos “Menores Delinquentes”, estes se subdividiam em dois: a) os menores de quatorze anos; b) os menores de dezoito anos, compreendidos entre 14 e 18 anos incompletos.

Considerava-se “Menor Abandonado”, o jovem em situação de “vadiagem” e “mendicidade” que provesse o auto-sustento por meio de ocupação considerada imoral ou proibida. As medidas aplicadas nessa categoria se diferenciavam a partir da identificação desse “Menor” em situação habitual, ou seja, flagrado nessa condição mais de duas vezes.

Considerava-se “Menor Delinvente” o autor ou cúmplice de fato qualificado como crime ou contravenção, levando em consideração circunstâncias que permitissem identificar a “personalidade moral” desse menor ou de seus pais; tutor ou guarda, que consistia em uma avaliação da periculosidade dos mesmos.

Esse código de 27 sofreu, basicamente, três alterações durante a sua vigência. A primeira decorreu do advento do Código Penal em 1940, o qual alterou a inimputabilidade penal, para os menores de 18 anos.

A segunda, do contexto histórico marcado pela ditadura militar. Nesse cenário surge a Lei nº 5.258, de 1967, a qual implantou um sistema bastante rigoroso para os “menores delinquentes”, o que incorreu no surgimento da terceira modificação, ou seja, a lei nº 5.439, de 1968, a qual visava neutralizar a lei anterior, mas não logrou êxito.

No Código de Menores de 27, privilegiava-se o caráter repressivo (penal) das medidas que infringissem a legislação criminal, instaurando-se a “Doutrina do Direito do Menor”, isto é, um sistema duplo no atendimento à infância e à adolescência.

De um lado, havia o Direito Civil, mais especificamente, o “Direito da Família”, o qual tratava da criança inserida nos padrões aceitos socialmente cuja proteção estava assegurada no Código Civil Brasileiro.

De outro, a Doutrina do Direito do Menor, que proporcionou o desenvolvimento de uma “escola menorista”, atuando sob a infância excluída socialmente (os órfãos, o menor abandonado, os filhos de pais presumidos como ausentes e o menor delinqüente). Essa especialização menorista dentro das ciências jurídicas constituiu um agravante na dificuldade de incorporação de concepções humanistas no Brasil. (Da Silva, 2001).

Com o golpe de 64, surge a Fundação do Bem-Estar do Menor – FUNABEM - que originou as Fundações Estaduais do Bem-Estar do Menor – FEBEM’s, as quais serviram de propaganda política do regime militar, baseada na Doutrina de Segurança Nacional em consonância com o manual da Escola Superior de Guerra.

O objetivo nacional era coordenar uma política de bem-estar do menor e construir centros especializados para os menores. Nesse sentido, as FEBEM’s eram destinadas aos menores infratores e funcionavam sob a lógica do constante controle e vigilância a estes.

O método de funcionamento da Política Nacional do Bem-Estar do Menor – PNBEM - estava baseado em duas lógicas: a) uma preventiva, destinada aos “carentes” e abandonados; b) e outra, repressiva, destinada aos menores de conduta anti-social ou que praticavam infrações penais.

Com a criação da FUNABEM, incorporou-se toda a estrutura do Serviço de Assistência ao Menor – SAM - até então existente nos Estados. Essa centralização do atendimento evidenciava a característica do regime militar - ditatorial, visando a centralização do poder.

Nesse contexto, houve uma mudança de competência, ou seja, o menor saiu da esfera de competência do Poder Judiciário para a do Poder Executivo. O Juizado de Menores passou a ocupar-se exclusivamente do Direito do Menor com ênfase nos infratores, e as Fundações assumiram os encargos de formulação e execução das políticas

de atendimento. Antes desta definição, a política de atendimento era variável nos Estados-membros (Da silva, 2001).

O Código de Menores de 1979 consagrou essa política nacional dos militares. Ele visava, basicamente, à assistência, proteção e vigilância dos menores de 18 anos, caracterizados na “Doutrina da Situação Irregular”:

*“Art. 2º - Para os efeitos deste Código, considera-se em situação irregular o menor:*

*I - privado de condições essenciais à sua subsistência, saúde e instrução obrigatória, ainda que eventualmente, em razão de:*

*a) falta, ação ou omissão dos pais ou responsável;*

*b) manifesta impossibilidade dos pais ou responsável para provê-las;*

*II - vítima de maus tratos ou castigos imoderados, impostos pelos pais ou responsáveis;*

*III - em perigo moral, devido a:*

*a) encontrar-se, de modo habitual, em ambiente contrário aos bons costumes;*

*b) exploração em atividade contrária aos bons costumes;*

*IV - privado de representação ou assistência legal, pela falta eventual dos pais ou responsável;*

*V - Com desvio de conduta, em virtude de grave inadaptação familiar ou comunitária;*

*VI - autor de infração penal.*

*Parágrafo único. Entende-se por responsável aquele que, não sendo pai ou mãe, exerce, a qualquer título, vigilância, direção ou educação de menor, ou voluntariamente o traz em seu poder ou companhia, independentemente de ato judicial”*(Código de Menores de 1979).

Substituiu-se a Doutrina do Direito do Menor pela Doutrina da Situação Irregular, que especificava a natureza do tratamento necessário ao menor. Essa política para a infância e adolescência estava voltada aos excluídos socialmente apenas; e, inclusive, aplicava-se o termo “menor” somente às crianças da Doutrina da Situação Irregular, proporcionando continuidade ao tipo de política até então vigente.

Segundo o Código de 79, a aplicação da lei estava baseada nas diretrizes da PNBEM; no contexto sócio-econômico e cultural do menor e de seus pais; e nos estudos de caso, realizados por equipe técnica especializada atuante em centros de recepção, triagem e observação, considerando os aspectos social, e médico, e psicopedagógico.

E, ainda, se houvesse necessidade de encaminhamento do menor para “centros de permanência”, este era submetido à escolarização e profissionalização. Esses centros de permanência eram centros de internação e destinavam-se aos menores com desvio de conduta ou autores de infração penal.

O Código de 79 inaugurou na legislação menorista a necessidade de uma equipe técnica especializada para estudo da personalidade e do meio social do menor e sistematizou os critérios do procedimento judicial destinado aos menores, estabelecendo um sistema judicial específico para a infância e a adolescência.

Durante o período militar, travaram-se muito conflitos na tentativa de aniquilar esse regime ditatorial. Mas, as forças democráticas só ganharam força com a vitória de Tancredo Neves à presidência, apoiado por uma ampla mobilização nacional, culminando na redemocratização do país e pondo fim à ditadura militar.

Com a redemocratização, tornou-se necessário um reordenamento jurídico que se adaptasse ao novo contexto social. Sendo assim, no governo José Sarney, promulga-se a nova Constituição, de 1988.

A Constituição de 88, enquanto Carta Magna, inaugura o estabelecimento da questão da infância e da juventude como prioridade absoluta em seu ordenamento jurídico, introduzindo, assim, os princípios básicos de proteção e garantia de direitos da criança e do adolescente, o que leva à substituição dos rótulos: “menor”, “abandonado”, etc.

A partir dessa nova realidade, rompe-se com a Doutrina da Situação Irregular e surge a “Doutrina da Proteção Integral”. Então, em julho de 1990, no governo Fernando Collor, promulga-se o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.

Com o surgimento da ECA, revogam-se as Leis até então vigentes: lei nº 4.513, de 1964; lei nº 6.697, de 1979 (Código de Menores), e as demais disposições em contrário (ECA, 2003: art.267); E, faz-se necessário o estabelecimento de instituições que atendam aos preceitos vigentes na nova lei.

Sendo assim, o CAJE, no âmbito do Distrito Federal, surge como uma resposta à ECA, implicando uma nova proposta de atendimento com um reordenamento institucional que contemple tal finalidade. Entretanto, a essa nova demanda de atendimento coexiste uma instituição que pela sua própria historicidade já tinha mecanismos próprios de atendimento.

## 2.2 O Surgimento do CAJE<sup>4</sup>

Em 1973, surge um projeto de atendimento ao adolescente infrator pela Fundação do Serviço social – FSS-DF, o qual foi encaminhado a FUNABEM cuja política de atendimento se concentrava no Poder Executivo. Sendo assim, a FSS-DF preparava-se para cumprir o papel de formuladora e implementadora da política de assistência ao “menor”, que saía da esfera de atuação do Juizado de Menores até então.

Esse projeto de atendimento solicitava à FUNABEM um acordo de cooperação financeira para a execução do projeto arquitetônico que serviria de base à referida proposta. Ao término da construção, a FUNABEM manifestou interesse em operacionalizar o atendimento. Para esse fim, a FUNABEM elaborou projetos específicos, contratou pessoal e executou o atendimento em 1979 e 1980 (surgimento da unidade de internação CIAMF).

Ainda em 1980, a FUNABEM, através da Superintendência de Brasília, promoveu encontros com organismos do governo local envolvidos no atendimento a menores em “situação irregular”, visando analisar as atribuições detectadas.

Nesse sentido, competiu a FUNABEM normatizar o atendimento a menores; e ao Juizado de Menores, dispor sobre a assistência, proteção e vigilância a esses menores; e à FSS/DF, operacionalizar as medidas indicadas pelo Juizado de Menores.

Devido à impossibilidade da FSS/DF assumir de imediato tais atribuições, o Juizado de Menores, o qual executava o procedimento de triagem, descrito no código de 79, prontificou-se a administrar a Unidade de Internação até que a FSS/DF se estruturasse para fazê-lo (surgimento da unidade de internação CETRAM, em substituição da anterior).

Vale lembrar que a execução da política de atendimento ao “menor” até a criação da FUNABEM era esfera de competência do Poder Judiciário; logo, este já possuía experiência em termos operacionais.

Em 1983, a FSS/DF elaborou o Projeto de Atendimento ao Menor Infrator – PROAMI, o qual absolveu o CETRAM. Tal projeto compunha-se de três unidades especializadas: 1) Centro de Triagem e Observação de Menores (CETRO); 2) Comunidade

---

<sup>4</sup> Essas informações sobre o contexto de surgimento do CAJE são oriundas de um manual elaborado pela instituição em 2001, o qual tive acesso após conversa com uma pessoa da direção à época.

de Educação, Integração e Apoio de Menores e Família (COMEIA); 3) e Comunidade de Terapia e Educação de Menores (COTEME).

A Unidade COMEIA, órgão da FSS/DF, passou a ser responsável pelo acolhimento e tratamento a menores caracterizado pelo art. 2º, itens V e VI do Código de Menores de 79. Destinava-se a menores com desvio de conduta e autores de infração penal e se estruturava da seguinte forma:

1) Recepção e Triagem, processada em dois níveis:

- a) Na Delegacia de Menores, através de um estudo preliminar da situação sócio-econômica do menor e da família, prestando apoio aos mesmos durante este período;
- b) No Centro de Triagem e Observação de Menores – CETRO, através de um estudo aprofundado do interno e respectivo encaminhamento para tratamento adequado.

2) Tratamento, processado em três níveis:

- a) Na comunidade de educação, integração e apoio ao menor e família (COMEIA), em sistema de internamento aberto, visando à reintegração sócio-familiar;
- b) Na FAZENDINHA, localizada no espaço físico da COMEIA;
- c) Núcleos de Convivência Educativa, localizados em Taguatinga e no Gama.

Em 1985, período de redemocratização do Brasil, surge uma proposta para otimizar o fluxo pelo qual o “menor” passava nesse sistema de atendimento. Tal proposta foi aprovada pelo GDF e configurava-se em:

- a) Plantão Técnico na Delegacia de Menores;
- b) Centro de Triagem e Observação de Menores – CETRO;
- c) Triagem em Liberdade;
- d) Núcleo de Atividades Múltiplas;
- e) Reformulação do Centro de Recepção e Triagem (CRT);
- f) e Reformulação da Comunidade de Educação Integrada e Apoio ao Menor e Família (COMEIA).

De 1985 a 1990, vários órgãos colaboraram com essa proposta no intuito de propiciar atendimentos efetivo, e eficaz, e humanitário. Contudo, os resultados dessa operacionalização se desgastaram em face da deficiência de recursos humanos, financeiros e materiais.

Se o objetivo consistia em priorizar essa política de atendimento, questões políticas, administrativas e culturais tornavam-na secundária. Ou seja, entre a formulação e a execução dessa política havia diferenças significativas.

Em 1990, desativa-se a COMEIA e apresenta-se uma proposta na qual o atendimento ao “menor infrator” seria operacionalizado na Unidade CETRO, incluindo uma construção com vistas à ampliação da base física desta Unidade. Nesse mesmo ano, a Unidade CETRO passou a denominar-se Centro de Reclusão de Adolescente Infrator – CERE.

Com a promulgação da ECA e face aos dispositivos legais, mais a crescente demanda de jovens em conflito com a lei, realizou-se um processo de reordenamento institucional, visando atender aos aspectos constitucionais e legais, bem como melhorar o atendimento ao adolescente infrator.

Esse reordenamento configurava-se basicamente em três modalidades de atendimento:

- 1) Liberdade Assistida – executada através dos Centros de Desenvolvimento Social (CDS), localizados nas cidades satélites e Plano Piloto;
- 2) Semiliberdade – executada através de Unidades Domiciliares, localizadas nas cidades satélites;
- 3) Internação Provisória e Estrita – executada na Unidade Física do CERE.

Em setembro de 1991, a Secretaria de Desenvolvimento Social constituiu um grupo de trabalho com a participação de representantes da Sociedade Civil e de diversos segmentos do governo no intuito de estabelecer um novo sistema de assistência ao adolescente.

Desse esforço coletivo, produziu-se um documento que propôs a criação do Sistema de Atendimento Sócio-Educativo – SASE. Tal proposta foi executada de forma paulatina. Entretanto, por ausência de definição e decisão política, tal proposta foi inviabilizada.

Em 1992, a FSS/DF constituiu uma comissão de trabalho composta de servidores do CERE e representantes do sindicato desses servidores – SENALBA/DF<sup>5</sup> - para elaboração

---

<sup>5</sup> Atualmente, há dois sindicatos presentes no CAJE no sentido de servidores filiados, sendo que o segundo surgiu após divergências em relação ao primeiro. Como na instituição há dois tipos de categoria profissional para agentes sociais, isto é, aqueles que ingressaram na instituição mediante contrato de trabalho, regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) – denominados “contratados” - e aqueles cujo ingresso ocorreu

de uma proposta de internação, à luz das diretrizes do SASE, bem como, sugestões para soluções das dificuldades ora enfrentadas no CERE.

Sendo assim, elaborou-se um Plano de Intervenção para o Centro de Reclusão de Adolescentes – CERE, culminando na aprovação da lei nº 663, de 28 de janeiro de 1994, a qual dispõe sobre a criação do Centro de Atendimento Juvenil Especializado – CAJE.

Após a desativação da COMEIA, as mudanças que surgiram ocorreram no sentido de ampliação das bases físicas da unidade do CETRO e, não na construção de um prédio completamente novo, isto é, que pudesse contemplar todas as exigências colocadas pelo novo tipo de atendimento exigido pela ECA. E, dentre os profissionais que trabalhavam na COMEIA, alguns foram remanejados para o CETRO, atualmente denominado CAJE.

Nesse contexto, o CAJE simboliza uma resposta ao novo ordenamento jurídico (ECA) ao mesmo tempo em que reflete uma tradição de atendimento à infância e à adolescência cujo modelo último estava calcado nos moldes da FEBEM, trazendo no seu bojo profissionais que participaram do modelo antigo (simbolizado na COMEIA), do período de transição (de CETRO para CERE) e do surgimento do CAJE até os dias atuais.

Assim, há vários tipos de inserções institucionais em consonância com diferentes correntes de pensamento, que re-significam a todo instante a instituição, inclusive, advindas dos internos, uma vez que os adolescentes infratores da conjuntura atual nasceram sob a égide da Constituição de 1988, o que redimensiona o tipo de atendimento que se exige da instituição, simbolizado na busca pelos direitos constitucionais<sup>6</sup>.

## **2.4 Do Surgimento do CAJE à Realidade Atual**

Com base na Lei nº 663, de 1994, criou-se a estrutura do CAJE, composta de: Seção de Serviços Administrativos, Serviço de Atendimento Médico-Odontológico, Serviços de

---

mediante concurso público, regidos pela lei nº 8.112/90 (lei dos servidores públicos) – denominados “concursados”, então, houve a necessidade de um sindicato que atendesse as especificidades de cada categoria profissional. Sendo assim, o SENALBA está destinado aos agentes sociais contratados e o SINDISASC, destinado aos agentes sociais concursados haja vista a divergências de interesses decorrentes do tipo de inserção profissional.

<sup>6</sup> Nesse sentido, é plausível entender porque em situações de conflito dentro da instituição é comum ouvir internos citando, reclamando e reivindicando “direitos”; uma prática que reflete a corrente de pensamento na qual eles se socializaram, direta ou indiretamente, o que não necessariamente possui coerência dentro da instituição haja vista as diferentes correntes de pensamento que ela trás por intermédio de seus atores e da sua historicidade, que diz respeito a uma “tradição de atendimento”.



Internação Provisória e Serviços de Internação Estrita. A partir disso, surgiu a necessidade de novas providências no que se refere ao detalhamento da proposta: reordenamento de pessoal, de acordo com os cargos criados, e definição da operacionalização quanto a metodologia e ao conteúdo.

Com a colaboração da Coordenação de Atendimento ao Adolescente com Medida Sócio-Educativa, desencadeou-se um trabalho de discussão no intuito de elaborar um “Plano do CAJE”, tendo como resultado a elaboração de uma proposta sócio-educativa com estrutura orgânica compatível.

Paralelamente, surgiu a necessidade de reformular, também, a figura do profissional que lidava diretamente com esse adolescente infrator cuja imagem era similar ao do carcereiro de instituições prisionais.

Sendo assim, denominou-se tal profissional “Agente Social”, em contraposição ao “monitor” do sistema da FUNABEM. Entretanto, no cotidiano atual, esta nomenclatura subsiste, uma vez que a permanência do termo “monitor” é, principalmente, vigente entre os adolescentes infratores internados na instituição.

*“Eu, particularmente, não gosto do nome monitor. Na época das FEBENS era só monitor, monitor ... O monitor era a pessoa que ficava ali coordenando, monitorando os meninos, acompanhando nas atividades recreativas e culturais. Ta muito ligado a um atendimento que foi o verdadeiro caos que é essa história de FEBEM. Mas, ela não é diferente de educador, o que eu questiono é o termo, mas o objetivo é o mesmo só mudam as nomenclaturas. Eu gosto mais do título de agente social porque está mais próximo do nosso objetivo: reintegrar o menino. Conceitua mais o que nós queremos com essa categoria dentro de um processo desse daqui”  
(Membro de uma Direção)*

Vale acrescentar que o termo “monitoria”, enquanto espaço de trabalho desses profissionais, continua a fazer parte da linguagem tanto dos internados quanto dos agentes sociais. E, na linguagem do cotidiano o termo usual, atualmente, quando utilizado não é “agente social”, mas, apenas “agente”, excluindo a palavra “social”<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Essa exclusão do termo “social” reflete um momento da instituição que diz respeito à entrada da polícia civil na administração do CAJE a partir de 1998. E, para exemplificar, ressalta-se a mudança de emblema na camiseta utilizada pelos “agentes sociais”, ou seja, antes havia a figura de uma pessoa estendendo a mão para uma criança sob o fundo de um nascer do sol. Atualmente, o emblema da camiseta é o símbolo do Distrito Federal nos mesmos moldes da polícia civil. Além disso, há uma carteira de identificação que também segue os mesmos moldes da polícia, uma vez que nesta encontramos de um lado o símbolo do Distrito Federal e do outro o nome “Agente”; inclusive, muitos agentes sociais utilizam essa carteira no intuito de se passarem por policiais, ingressando em festas e atividades recreativas sem pagar entrada e sem enfrentar fila.

Como a participação e a execução da política de atendimento não estava ocorrendo de forma interdisciplinar e integrada, houve a necessidade de reformulá-la quanto à estrutura para garantir a operacionalização da proposta definida para o CAJE.

Sendo assim, foi proposta a eliminação das supervisões e, em substituição, surge um colegiado operacional - responsável pela interação institucional dos organismos gestores e executores das políticas públicas para efetivação do atendimento.

Tais organismos tiveram a competência de coordenar, planejar, acompanhar, controlar e avaliar as ações propostas, de acordo com a especificidade de seus órgãos. O colegiado operacional implicava a composição de gerências e setores operacionais de execução.

Em 1998, houve a necessidade por parte da equipe técnica do CAJE, após avaliação dos resultados obtidos ao longo da execução da proposta anterior, redefinir a estratégia de atendimento com vistas a potencializar e otimizar os recursos humanos disponíveis e, conseqüentemente, obter resultados que refletissem o propósito pedagógico da instituição.

A partir disso, criou-se a nova proposta de atendimento: “Proposta de Orientação Sócio-Individual e Familiar para o Setor de Internação”. Mas, devido à conjuntura política e social com sucessivas rebeliões, a proposta não pode ser efetivada nos moldes que preconizava, culminando, então, na vinda da Polícia Civil a fim de reestruturar a instituição.

Aos poucos a Polícia foi ocupando os cargos de chefia e normatizando o trabalho do “agente social”. Esse profissional fica, então, vinculado à Coordenação de Disciplina, a qual faz parte da Gerência de Segurança.

Nesse contexto, o lugar de trabalho dos agentes sociais deixa de ser um espaço onde coabitam agentes sociais e adolescentes infratores para se tornar um local em que tais atores passam a ficar separados por meio de uma barreira física a qual é composta de paredes gradeadas, permitindo que os agentes sociais visualizem os adolescentes sem ter contato físico com eles.

Com essas mudanças, a concepção do trabalho como agente social também se modifica, surgindo a necessidade inclusive de evitar não só o contato físico, mas também o contato interpessoal, o que altera a relação social estabelecida entre esses atores. Nessa

conjuntura, ministraram-se cursos de capacitação tais como: manuseio de tonfa (espécie de cassetete), técnicas de como algemar e técnicas de defesa pessoal.

Em 2003, surge uma rebelião no CAJE que acarretou a saída do Gerente de Segurança. Esse motim assumiu dimensões significativas haja vista ser a primeira rebelião desde o ingresso da polícia civil na instituição, e provocar questionamentos sobre o papel dos policiais.

Vale dizer que tanto os adolescentes infratores quanto os agentes sociais se mostravam insatisfeitos, reclamando contra o modelo de gerenciamento da polícia. Dentre essas reclamações, tem-se:

1) Da parte dos adolescentes: havia queixas referentes à refeição servida na instituição, a imposição a todos, indiscriminadamente, de medidas disciplinares, a proibição de visitas íntimas aos maiores de 18 anos, etc;

2) Da parte dos Agentes Sociais: havia queixas sobre o controle administrativo dos funcionários, que deveria ser encargo da Administração do CAJE ao invés da Gerência de Segurança, e insatisfações quanto à ocupação majoritária dos cargos de chefia pelos policiais, que se apoderavam do espaço destinado aos profissionais da SEAS/DF.

*“A maioria dos meus colegas está insatisfeito, pois apesar deles terem mantido ordem na casa, e, isso melhorou muito nosso trabalho, eles estão passando por cima de todo mundo e tem muita gente insatisfeita com esses mandos e desmandos”*  
(agente social).

Com essa rebelião de 2003, outra direção assume o CAJE. Porém, esta não perdura muito tempo haja vista o elevado número de assassinatos cometidos dentro da instituição. Então, mais uma vez, há uma mudança na Direção, que é a direção atual.

Paralelo às trocas de Direção na instituição, muda também a pessoa que ocupa o cargo de Gerente de Segurança, que tem um papel crucial dentro do CAJE, uma vez que é o cargo responsável pela manutenção da segurança da instituição e do gerenciamento das questões de disciplina.

Na lógica institucional, se a disciplina não funciona adequadamente, então, há um problema de segurança que se não for administrado, acarretará instabilidade institucional, tais como assassinatos e fugas constantes; e cujo ponto máximo culmina na eclosão de rebeliões.

Atualmente, o CAJE compõe-se de 10 (dez) módulos<sup>8</sup>:

- § M-1 A: destinado aos adolescentes infratores maiores de 18 anos, sendo composto de 22 quartos;
- § M-2: destinado aos adolescentes infratores menores de 18 anos, sendo composto de 20 quartos;
- § M-3: destinado aos adolescentes infratores menores de 18 anos, sendo composto de 10 quartos;
- § M-4: destinado aos adolescentes infratores menores de 18 anos, sendo composto de 10 quartos;
- § M-5: destinado às adolescentes infratoras menores e maiores de 18 anos. É composto de 09 quartos, sendo 02 destes destinados a receber adolescentes vindas da Delegacia da Criança e do Adolescente – DCA. É o único módulo com permanência de adolescentes provisórias e sentenciadas<sup>9</sup>; Efetivo de 16 adolescentes;
- § M-6: destinado aos adolescentes infratores maiores de 18 anos que não podem conviver com os adolescentes maiores de 18 anos de outros módulos por motivo de preservação da integridade física. É composto de 10 quartos; Esse Módulo foi dividido internamente haja vista os conflitos surgidos entre os adolescentes alojados neste. Assim, os horários da rotina diária dos adolescentes que não podem ter contato são diferenciados com vistas à preservação da integridade física e mental dos mesmos. Geralmente, tenta-se um agrupamento por quartos, uma vez que não há como alojar adolescentes que possuem conflitos entre si, o que poderia levar a morte de um deles;
- § M-7: este módulo destinava-se aos adolescentes provisórios, porém com a criação do Centro Sócio-Educativo Amigoniano – CESAMI (administrado pela Congregação dos Religiosos Terciários Capuchinhos de Nossa Senhora das Dores), o qual passou a desenvolver um projeto de atenção ao adolescente em conflito com a lei, encaminhado pelo Juizado da Infância e a Juventude para cumprir a medida de

---

<sup>8</sup> Vide ANEXO I

<sup>9</sup> A adolescente provisória é aquela que aguardará a decisão do processo judicial na Unidade Internação. Porém, a permanência dessa adolescente não poderá exceder 45 dias, conforme ECA, art. 183. A adolescente sentenciada é aquela cuja internação foi decretada ou mantida pela autoridade judiciária (ECA, art. 185).

internação provisória, então, extinguiu-se o módulo 07 enquanto tal. Sendo assim, com a extinção, criaram-se dois módulos neste espaço: M-1 B e M-10 haja vista a demanda por novos módulos em razão do excessivo número de adolescentes internados e as dificuldades de relacionamento criadas entre eles;

- § M-1 B: destinado aos adolescentes infratores maiores de 18 anos. É composto de 10 quartos. A criação deste módulo ocorreu em razão do excessivo número de adolescentes alojados no módulo M-1 A, servindo como um Módulo desafogador do antigo M-1. Há nesse mesmo módulo um espaço destinado aos adolescentes advindos da DCA, porém o período de permanência destes é de no máximo 02 dias, pois quando são encaminhados à autoridade judiciária e não são liberados, optando-se pela internação provisória, eles são encaminhados ao CESAMI. Mas, devido à freqüente apreensão de adolescentes infratores, esse espaço é ocupado amplamente apesar da rotatividade de adolescentes que passam ali;
- § M-8: destinado inicialmente para os adolescentes em situação de preservação de integridade física especial haja vista estes serem autores de crimes tais como: estupro e assassinato de pai e/ou mãe. Porém, devido a reformas internas esse módulo também foi destinado aos adolescentes que cometeram atos de indisciplina considerados graves tais como: tentativa de fuga, tentativa de homicídio, etc. Assim, de um lado havia 10 quartos destinados aos adolescentes autores de crimes “especiais”. De outro, mais 10 quartos destinados a adolescentes em Medida Disciplinar<sup>10</sup>. Mas, atualmente, devido ao aumento de atrito entre adolescentes, esse

---

<sup>10</sup> Medida Disciplinar é aquela medida imposta ao adolescente pela instituição após o cometimento por parte do adolescente de atos de indisciplina, atos que ferem as regras institucionais, ocasionando conflitos dentro da instituição tais como: porte de arma fabricada artesanalmente, conhecido como “estoque” (uma espécie de vareta de ferro retirado das construções da Instituição, em especial de dentro das paredes do quarto onde o adolescente reside, o qual, após trabalho manual, fica pontiagudo em um dos lados. O estoque pode, também, ser uma espécie de faca artesanal trabalhada a partir de qualquer laminado de ferro, facilmente encontrado nas portas dos quartos); porte de substância entorpecente tais como: “maconha”; tentativa de homicídio; brigas com outros adolescentes; atear fogo em colchões; incitar outros adolescentes a desobedecerem aos funcionários ou desacatá-los verbalmente com palavrões; agressão física a funcionário ou outro adolescente. O tipo de medida disciplinar a ser imposta (que pode ser cumprida no quarto do próprio adolescente ou no Módulo 08) dependerá do tipo de indisciplina, a consequência de tal ato, sendo critério atenuante o fato do adolescente mostrar arrependimento. Tal medida é deliberada em Conselho Disciplinar formado por membros da Gerência de Segurança, da Equipe Técnica, da Monitoria e do Autor da Indisciplina, o qual indicará o tempo de permanência do adolescente sob a Medida imposta, após apreciação do conflito, ouvindo o próprio interno, o Encarregado de Ala; e, lendo o relatório de ocorrência sobre o fato que ocasionou o conflito.

Módulo também abriga adolescentes menores de 18 anos que não podem conviver com adolescentes de outros módulos;

§ M-9: destinado aos adolescentes maiores de 18 anos que não podem conviver em outros módulos com vistas à preservação da integridade física e mental dos mesmos. É composto de 10 quartos;

§ M-10: destinado aos adolescentes menores de 18 anos que não podem conviver em outros módulos com vistas à preservação da integridade física e mental dos mesmos. É composto de 10 quartos. Esse Módulo teve de ser dividido internamente em dois setores (Setor 01 e Setor 02) devido a conflitos entre os adolescentes alojados nesse módulo e dada a impossibilidade de alojá-los em outro lugar. Assim, os horários da rotina diária desses adolescentes são dispostos de tal forma que os dois setores não se encontrem;

Cada Módulo é composto de uma equipe de agentes sociais, um Encarregado de Ala e os Adolescentes Infratores. Esse encarregado de ala é responsável pela organização do Módulo, bem como a disciplina deste, é uma espécie de Chefe, mas, não deixa de ser, também, um agente social, porém com outras funções<sup>11</sup>.

Há outros atores que fazem parte da estrutura do CAJE, tais como: psicólogos, assistentes sociais, coordenadores de disciplina, o gerente de segurança, enfermeiros, auxiliares de enfermagem, médico (a), psiquiatra, dentista, professores, gerentes do colegiado operacional, instrutores das oficinas profissionalizantes, agentes administrativos, a direção, motoristas, agentes sociais em geral, adolescentes infratores, etc.

Esses outros atores fazem parte da instituição de diferentes maneiras e como tal vivenciam o modo de ser da instituição, ou seja, seus códigos sócio-culturais. Mas, devido aos objetivos do presente trabalho, dois atores se destacarão em especial, ou seja, os agentes sociais e os adolescentes infratores.

---

<sup>11</sup> A Ala é o espaço destinado aos adolescentes infratores, o lugar onde estes residem, sendo constituída dos quartos, os quais abrigam os adolescentes, e de um pátio onde eles podem jogar bola, conversar, etc. A "Monitoria é o espaço destinado aos agentes sociais, sendo o lugar de onde os agentes observam os adolescentes. E, o "Módulo" é o lugar composto tanto pela ala quanto pela monitoria.

### **3. O AGENTE SOCIAL**

#### **3.1 Definição**

É considerado Agente Social a pessoa ocupante do Cargo Atendente de Reintegração Social, integrado à Carreira Assistência Pública em Serviços Sociais (lei nº 2.743, de 19 de julho de 2001), vinculada à Secretaria de Estado e Ação Social – SEAS/DF; e cujo regime jurídico está calcado na lei nº 8.112/90, ou seja, a lei de regulamentação dos servidores públicos federais com adaptações para o servidor público do Governo do Distrito Federal (regime estatutário)

Porém, não é agente social somente o ocupante do cargo de atendente de reintegração social, mas também, a pessoa denominada “Educador”, a qual exerce a profissão mediante contrato firmado entre ele e uma instituição denominada “Ação Social Nossa Senhora de Fátima” (ASNSF)<sup>12</sup>, a qual presta serviço terceirizado para o “CAJE” mediante convênio firmado com a SEAS/DF. Esse funcionário é regido pela lei nº 5.452/43, ou seja, pela lei de consolidação das leis trabalhistas – CLT.

Para os propósitos institucionais, é considerado agente social aquela pessoa que exerce uma função a qual possui relação direta com o adolescente infrator internado, conforme Eca (lei nº 8.069/90), implicando determinadas tarefas a serem desempenhadas.

Há, também, aqueles agentes sociais que, anteriormente, exerceram tal função e que, por diversos motivos, atualmente, não a executam mais, passando, então, a desempenhar outros tipos de tarefas, algumas indiretamente relacionadas com os adolescentes infratores; outras, não<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Essa instituição foi fundada em 13 de novembro de 1959 e denominava “Associação das Mensageiras de Fátima”, tendo como intuito dar assistência social aos filhos dos operários que trabalhavam na construção de Brasília e, posteriormente, assistir crianças menos favorecidas. Nesse contexto, essa instituição enquanto tal simboliza uma atuação moderna de inserção de organizações religiosas no âmbito do Estado, corroborando com a trajetória sócio-histórica de atendimento à infância e adolescência no Brasil na qual a Igreja assumiu um papel significativo.

<sup>13</sup> Assim, há vários tipos de “agente social”, ou seja, essa categoria pode exercer outras funções que não o acompanhamento sistemático de adolescentes infratores (Vide ANEXO II).

### 3.2 Situação Institucional

O CAJE tem por atenção exclusiva e prioritária os adolescentes, uma vez que é devida a eles a sua existência; logo, se a clientela do CAJE é o adolescente infrator, um dos funcionários responsáveis pelo atendimento institucional dessa clientela é o agente social, ou, pelo menos, é para esse fim que tal cargo foi criado.

Esse agente social é a pessoa com quem o adolescente infrator está em contato a maior parte do tempo, uma vez que ele acompanha predominantemente os aspectos da vida do internado dentro da instituição.

Há uma relação entre esses atores que se desenvolve institucionalmente mediante as interações sociais às quais ambos estão submetidos: os agentes sociais pela função institucional a ser desempenhada, voltada para o atendimento ao adolescente infrator; e os adolescentes pela condição peculiar de internamento compulsório, o que implica no acompanhamento sistemático de profissionais, dentre os quais, o agente social.

Desse contato interativo dado institucionalmente entre agente social<sup>14</sup> e interno, há dois tipos, basicamente, de agente:

1) Agente social que trabalha nos módulos com função de chefia, isto é, o Encarregado de Ala:

O Encarregado de Ala é um agente social que trabalha de 2ª a 6ª feira (das 8h às 18h), desempenhando um cargo de chefia cuja função é, basicamente, assegurar o bom funcionamento do módulo que ele coordena, dirimindo os conflitos que possam existir entre os internos do módulo; e entre estes e os agentes sociais.

A regra geral é um Encarregado de Ala para cada Módulo, desempenhando tarefas de competência específica e de competência conjunta com o agente social de ala. As tarefas de competência específica consistem em:

a) Providenciar materiais de uso dos agentes sociais (desde materiais de higiene a instrumentos de trabalho tais como detector de metais, por exemplo);

---

<sup>14</sup> Devido à multiplicidade de funções que o agente social pode desempenhar têm-se diferenciações de papel dentro dessa categoria profissional. Nesse sentido, e visando os propósitos do trabalho, quando me refiro ao “Agente Social” estou considerando aquele funcionário que trabalha dentro dos Módulos onde residem os adolescentes internados.



- b) Participar dos Conselhos Disciplinares quando o adolescente internado sob Medida Disciplinar estiver alojado no módulo que ele coordena;
- c) Planejar e providenciar atividades para os adolescentes internados quando necessário (geralmente, quando os internos estão ociosos no pátio da Ala);
- d) Re-alocar os adolescentes alojados nos quartos quando há desentendimentos entre eles, intervindo de forma a resolver tais problemas, o que acarreta a possibilidade de mudar de quarto um dos internos em conflito. Apenas o Encarregado, mediante respaldo da gerência de segurança e equipe técnica, pode determinar a transferência de quarto;
- e) Elaborar mapa do número de internos alojados nos quartos do módulo o qual coordena, relacionando o nome de cada internado;
- f) Promover Atividades esportivas, de lazer e/ou sócio-educativas;
- g) Informar e Participar do relatório disciplinar do adolescente;

Já as tarefas de competência conjunta consistem em: a) Zelar pelos bens, equipamentos e instalações físicas da instituição;

- b) Guardar Sigilo Profissional;
- c) Controlar a Entrada e Permanência de pessoas nos Módulos;
- d) Participar de reuniões, cursos e comissões, quando convocado;
- e) Conversar com o internado;
- f) Ensinar boas maneiras;
- g) Repreender o internado verbalmente e/ou por meio de Medidas Disciplinares quando houver infração às regras estabelecidas;
- h) Partilhar informações sobre os internados com a equipe técnica;
- i) Orientar os internados sobre as normas da instituição e fazê-los cumprir as mesmas.

2) Agente social que trabalha nos módulos sem função de chefia, isto é, o Agente Social de Ala<sup>15</sup>:

---

<sup>15</sup> Há também nessa categoria os agentes sociais que trabalham nas oficinas profissionalizantes e na escola, devido à realização de tarefas similares às dos agentes dos módulos, porém com diferenciações de horário (de 2ª a 6ª feira das 8h às 18h), e de local de trabalho. É importante dizer, também, que nem todas as atividades das oficinas e escola são acompanhadas estritamente pelos agentes sociais que trabalham nesses locais, pois em algumas atividades há a presença do agente social do módulo ao qual o (a) adolescente pertence. Nesse contexto, destacam-se, em especial, os módulos de preservação de integridade física, uma vez que se forem misturados com os demais internos de outros módulos, terão a vida ameaçada, o que impõem a necessidade de um local específico para esse tipo de interno.

Para cada módulo, há um quantitativo determinado de agentes sociais. Esse quantitativo é maior ou menor, dependendo da característica do módulo. Os agentes sociais, em sua maioria, trabalham em regime de plantão com escala de 12 horas por 60 horas. Mas, há agentes sociais de ala que trabalham em regime de expediente, ou seja, de 2ª a 6ª feira (das 8h às 18h), sendo um agente social de expediente por módulo.

Um plantão tem a duração de 12 horas, iniciando-se às 07 horas com término às 19 horas (caso do plantão diurno) ou, inicia-se às 19 horas, terminando às 07 horas do outro dia (caso do plantão noturno). Geralmente trabalha-se 01 dia, folgando-se 02 dias. Porém, como o regime é de 40 horas semanais há que se fazer mais 03 ou 04 plantões a mais no decorrer do mês (“complementos”).

A partir disso, temos três diferenciações básicas de agentes sociais:

- a) O Agente em Regime de Plantão x O Agente em Regime de Expediente;
- b) O Agente Concursado x o Agente Contratado;
- c) O Agente sem Cargo de Chefia x o Agente com Cargo de Chefia.

Esses agentes sociais desempenham tarefas em comum tais como a manutenção da disciplina, que implica terminar o trabalho sem problemas para a instituição e para o agente social, isto é, sem nenhuma morte, fuga, etc; resumindo, em situações que acarretam instabilidade e problemas administrativos para o funcionário.

Nesse sentido, trabalhar sem o registro de ocorrência<sup>16</sup> é a meta a ser alcançada pelo agente social. Mas, ausência de ocorrência não implica inexistência de conflitos, uma vez que há situações de conflito que não produzem ocorrência.

Mas, ao mesmo tempo, se o ideal é terminar o trabalho sem nenhum problema, vivenciar situações problemáticas é recorrente no discurso dos agentes sociais em relação à profissão.

---

<sup>16</sup> Uma ocorrência consiste em uma situação de conflito que necessariamente acarreta a aplicação de Medida disciplinar, pois devido à gravidade da infração uma situação de castigo para ser legítima deve ser consequência de um processo anterior. Infrações tais como: brigas sem armas artesanais (estoques), uso de substância entorpecente, desacato a funcionário são consideradas graves mediante uma avaliação subjetiva do Encarregado de Ala, ou seja, fica a critério dele exigir uma ocorrência para essas situações (tal subjetividade é utilizada, inclusive como instrumento de negociação deste tipo de agente social com o adolescente internado; configuram estratégias de manipulação de comportamento). Já infrações envolvendo brigas com armas artesanais, morte e fuga são consideradas graves, o que produz automaticamente uma ocorrência e, inclusive, pode acarretar em processo administrativo (conhecida como “sindicância”) aos agentes sociais que trabalhavam no dia e no módulo onde o fato aconteceu.

Na lógica institucional da disciplina, quando não se tem como saber quem foi o autor de algum fato indisciplinado (uma ameaça escrita na parede da ala a alguém da chefia; ou pegar substância entorpecente como “maconha” no quarto, por exemplo) e, ninguém dentre os adolescentes, por mais que tivesse visto o momento da ação indisciplinar, não delata o autor, pune-se todos os suspeitos até o autor da infração aparecer.

É predominante no CAJE a preocupação em punir apenas o autor da infração para evitar tumulto entre os adolescentes. Nesse sentido, o trabalho do agente social assume uma dimensão significativa, uma vez que a expectativa institucional é que tal profissional saiba dizer o nome desse autor, pois se não o fizer, ficará expressa ou implicitamente uma falha no trabalho.

Nesse contexto, a gerência de segurança ao se deparar com essas situações, reforça a necessidade de vigilância dos agentes sociais aos internos, exigindo pouca conversa entre os agentes durante o turno e saídas constantes do local de trabalho. Essa postura corrobora a idéia de que o agente social deve ser capaz de informar o que aconteceu, quem fez, quem não fez, quem ajudou, quando foi, o que o agente estava fazendo e como procedeu.

O primeiro dia de trabalho enquanto momento de iniciação nos códigos sócio-culturais da instituição é impactante para qualquer agente social, devido ao número excessivo de internados, o ambiente meio escuro<sup>17</sup> e o clima de hostilidade presente.

*Quando eu entrei para trabalhar no CAJE não fazia idéia do que era o trabalho (...) No meu primeiro dia me jogaram dentro de um pátio cheio de internos e disseram para eu não dar as costas para ninguém. Eu entrei em pânico, pois o clima de hostilidade era muito grande, inclusive, nesse dia, um interno ficou chutando a bola de futebol na minha direção várias vezes (...) A tensão era enorme. Quando cheguei em casa parecia que eu tinha tirado um peso das costas, estava exausto. Mas, depois eu fui me acostumando ao serviço e até gostando (...) Acredito que nós somos heróis, pois a gente salva a vida de quem a população não quer e ninguém reconhece. (Agente Social).*

Assim, há um tempo inicial e um tempo habitual<sup>18</sup> com dimensões significativas e singulares, tais como:

- 1) Tendência à insensibilidade em situações como ver alguém chorando, se cortando, sendo furado, uma briga, etc, que são passíveis de ocorrerem no dia-a-dia. Então, no

---

<sup>17</sup> Vide ANEXO III (em especial, as fotos que ilustram os corredores).

<sup>18</sup> Tempo inicial é o momento de admissão enquanto Agente Social; e Tempo Habitual é o momento no qual a vida institucional já está naturalizada, não sendo vista mais como uma situação de estranhamento.

início pode-se ficar nervoso, mas depois, com o tempo, tornam-se comuns e até mesmo naturais tais situações;

- 2) Um ambiente institucional onde se aprende a medir o tempo de duração do plantão constantemente;
- 3) Terminar o plantão sem nenhum processo administrativo para responder devido à morte ou fuga de algum interno, saindo, inclusive, do mesmo jeito que entrou para trabalhar, ou seja, sem nenhuma agressão física, moral, etc;
- 4) Uma diferenciação entre funcionários novos e antigos, classificados como tal pelo tempo de trabalho na instituição, o que significa vivência de experiências institucionais que alteram significativamente o modo de ser e estar como Agente Social, pois se acredita que o agente social novo ainda não tem astúcia para lidar com os internos e só o aprende à medida que vivencia o cotidiano institucional, o que implica perceber que tais adolescentes não são de confiança, mentem constantemente e que tentar ser amigável não exime a possibilidade de virar refém em uma rebelião, e de sofrer agressões verbais e físicas.

Falar de um tempo institucional significa passar de momentos de estabilidade para momentos de instabilidade, atingindo diferentemente agentes antigos e novatos. Os primeiros presenciaram inúmeras trocas de Direção enquanto os segundos, uma ou duas, o que fornece uma visão diferenciada entre esses dois profissionais quanto ao desempenho desta ou daquela Direção e quanto à sensação de segurança.

### **3.3 Relações de Sociabilidade**

Falar de relações de sociabilidade no presente trabalho implica falar de interações sociais entre dois ou mais atores em um determinado ambiente, construídas diariamente e pautadas em determinados usos lingüísticos.

Nesse contexto, um comportamento é fruto de um ato relacional. Ou seja, ele se define a partir da relação social estabelecida entre atores em um contato interativo. Há vários tipos de sociabilidade dentro do CAJE e podem ser conflituosas ou não:

### 1) Agente Social de Ala e Encarregado de Ala –

As relações de sociabilidade entre esses atores implicam interações conflituosas ou não a depender da existência de divergências quanto ao desempenho do Encarregado dentro da Ala, que podem ser: diferentes opiniões sobre um mesmo interno, disputas de poder nas quais ambos sentem-se ameaçados, etc. Quando um Encarregado deixa de sê-lo, por exemplo, é comum ouvir rumores de que alguém o “derrubou”, isto é, tomou o seu cargo.

Alguns agentes sociais dizem que o Encarregado tem como pré-requisito ser “puxa-saco” da chefia, o que pode torná-lo perigoso, pois qualquer esquecimento do agente social pode ser levado à gerência de segurança, inclusive sem o agente envolvido ter conhecimento. Nesse contexto, afirma-se que esse tipo de Encarregado pretende “mostrar serviço em cima dos outros”.

A forma como o Encarregado lidará com os internos é fator determinante para o tipo de sociabilidade estabelecida entre ele e o agente social, pois é a partir da relação social construída entre o Encarregado e os internos que o agente saberá como agir, sabendo o que esperar desse chefe e o que este, por sua vez, espera dele, o que impõe um padrão de interação na relação entre agente social e interno; e, agente social e Encarregado.

### 2) Agente Social de Ala e Gerência de Segurança –

As relações de sociabilidade entre agentes sociais e gerência de segurança dizem respeito a:

- a) relações sociais entre agentes e internos;
- b) relações funcionais, administrativas e sociais entre agentes e membros da gerência de segurança.

As relações entre agentes sociais e internos são trazidas à gerência de segurança quando há uma situação de conflito que não se conseguiu resolver no Módulo (nem pelos agentes e nem pelo Encarregado).

Essas situações conflituosas acarretam um tipo de sociabilidade que se desenvolverá em conformidade com a solução do conflito. Por exemplo, para alguns agentes sociais não é suficiente em infrações disciplinares, envolvendo agressão a funcionário, a aplicação de medida disciplinar (“castigo”) apenas no quarto do interno ou por um curto período no M-8.

É comum, nesses casos de infração disciplinar, invocar a expressão “não dá nada, pois é de menor<sup>19</sup>”, utilizada pelos agentes sociais quando acreditam na ineficiência da aplicação de tais medidas; e, pelos internos quando pretendem reagir a uma situação que se impõe como ameaçadora, ou melhor, cerceadora, controladora, etc.

Quando tais medidas não são cumpridas no M-8, os agentes não se sentem satisfeitos e acreditam que tanto eles quanto a instituição foram desmoralizados. Essas insatisfações incorrem em interações conturbadas entre os agentes e a gerência.

As medidas disciplinares cumpridas no M-8 estão sujeitas a um Conselho Disciplinar, que determina o tempo da Medida após apuração da infração, ouvindo as partes envolvidas, exceto o agente social de ala (mesmo que ele seja um dos “litigantes”).

Esse conselho é composto de membros da gerência de segurança, do setor técnico (assistente social), do interno autor da infração e do Encarregado de Ala, na qual o interno está alojado. Ou seja, o agente social não participa do Conselho.

As questões funcionais dizem respeito a reuniões que a gerência de segurança realiza com os agentes sociais, geralmente, esporádicas ou em forma de conversas particulares e que visam assuntos específicos do cotidiano tais como:

- a) a importância da equipe de plantão de um módulo auxiliar a outra a fim de viabilizar o bom funcionamento da instituição, evitando problemas de segurança;
- b) a necessidade de vigilância constante, não descuidando da própria segurança, da do outro e, conseqüentemente, da segurança da instituição;
- c) e a realização de “revistas pessoais” e “revistas nos quartos dos internos e nas dependências da instituição” com rigor, uma vez que implica a segurança do agente social e da equipe; além de evitar desmoralizações quando os internos entregam objetos não permitidos minutos após a realização de uma “revista geral”.

---

<sup>19</sup> Essa expressão é bem recorrente no CAJE e geralmente é acionada em situações de conflito na qual o adolescente cometeu alguma infração institucional (uso de drogas, agressão a interno e/ou funcionário, portar armas fabricadas artesanalmente, etc.), pois a consequência da infração cometida é a aplicação de um castigo – medida disciplinar - que consiste em deixar o adolescente preso dentro do quarto mais tempo do que o habitual. A aplicação da medida disciplinar pode ser no próprio quarto que ele ocupa ou em outro local próprio para abrigar internos que cometeram infrações institucionais. Nesse local, há um sistema diferenciado, por exemplo, o interno só pode receber dois visitantes que não podem trazer alimentos nem cigarros (conhecido como “cobal”). Costuma-se dizer que “não dá nada” porque há uma banalização, naturalização do cumprimento de medida disciplinar, uma vez que o interno já está preso e o tempo máximo de internação é de três anos mesmo, então, não faz diferença significativa “puxar a cadeia” num local sem restrições ou num local com restrições.

As questões administrativas dizem respeito à marcação de folga, trocas de plantão, marcação de férias, licenças, etc; e afetam consideravelmente as relações de sociabilidade entre a gerência de segurança e os agentes sociais, colocando situações de conflitos nas quais emergem percepções negativas, isto é, estigmatizações entre esses atores.

Para a gerência os agentes sociais buscam apenas os próprios interesses, permanecendo insatisfeitos quando não atendidos. E, para os agentes sociais, a gerência busca apenas os interesses institucionais, negligenciando as necessidades dos funcionários, uma vez que “tudo que se quer ou que se pede não pode; e, quando pode, há uma série de exigências”.

Nesse contexto, a gerência de segurança prefere lidar com os internos aos agentes sociais e, por sua vez, para os agentes sociais o problema maior do CAJE não são os internos, mas a própria chefia. Sendo assim, há agentes sociais que evitam trabalhar durante a semana só para não ter de lidar com os inúmeros chefes, priorizando, então, os finais de semana e feriados; ou, como alternativa, ir para o plantão noturno.

Uma consequência da sociabilidade conflituosa é a emergência de uma teoria da conspiração e uma disputa de poder. Ou seja, alguns agentes sociais comentam que as imposições e restrições existem apenas para atrapalhar e prejudicar o serviço dos agentes, servindo, também, para manifestações de poder, acarretando a formação de lealdades pessoais e, por sua vez, dividindo os agentes sociais (entre os “puxa-sacos”, a “oposição” e os “imparciais”).

### 3) Agente Social de Ala e Direção –

As relações de sociabilidade entre agentes sociais e direção ocorre mediante reuniões, cerimônias institucionais ou conversas particulares a interesse de um ou outro lado.

O princípio básico seguido pela Direção e que se impõem nas relações de sociabilidade desta com os agentes sociais diz respeito a afastar qualquer problema que comprometa a instituição, principalmente publicamente, via mídia.

Então, qualquer agente social que no cumprimento de suas funções tiver problemas que comprometam a integridade física de algum interno e/ou a segurança da instituição,

responsabilizar-se-á pelas conseqüências, pois a Direção não defenderá esse agente social em detrimento da imagem da instituição perante a sociedade.

Nesse sentido, os agentes sociais sentem que não tem respaldo nenhum em caso de enfrentarem situações conflituosas que, segundo eles, são passíveis de ocorrer a qualquer um, pois são inerentes da profissão e, não da pessoa que está por detrás da função desempenhada.

#### 4) Agente Social de Ala e Agente Social de Ala –

As relações de sociabilidade entre agentes sociais estão pautadas pela utilização de linguagens específicas do contexto institucional. Então, há o agente social “nó cego”, “voador”, “vibrador”, “caguete”, “paga-pau”, “operacional”, “parasita” e “viciado no sistema”.

O agente social “nó cego” é aquele que “enrola” o serviço. Por exemplo, quando há revista pessoal para fazer, ele vai ao banheiro; falta serviço ou chega atrasado constantemente. Ou seja, é aquele agente que, de algum modo, procura “fugir” do serviço, sobrecarregando os demais colegas do plantão.

O agente social “voador” é aquele que não pára no módulo, isto é, sai constantemente do local de trabalho por motivos que não são decorrentes da função. Ou seja, “passeia, voa” pela instituição ao invés de executar as atribuições que lhe são devidas. Esse “passear” significa: ir a outros módulos; realizar ligações; conversar nos corredores da instituição, etc.

O agente social “vibrador” é aquele que se intromete em todas as situações conflituosas. Ele está sempre à disposição da instituição para resolver e/ou ajudar quando há situação de conflito. Dizem que esse tipo de agente “acha que é polícia”.

O agente social “caguete” é aquele em que não se pode confiar, pois se algum agente critica negativamente a gerência de segurança, por exemplo, ele delata. Ou seja, é uma espécie de informante da gerência de segurança ou até mesmo do Encarregado de Ala contra os próprios colegas de trabalho.

O agente social “paga-pau” é aquele que “faz correria” constantemente para os internados, ou seja, é aquele que presta favores para os internos, realizando as vontades dos mesmos.



O agente social “operacional” é o funcionário padrão da instituição; é o agente que cumpre as normas, ou seja, não “enrola” o serviço; exerce fielmente a vigilância constante aos internos; e quando é solicitado a fazer algo, realiza com afinco.

O agente social “parasita” é aquele que não apresenta iniciativa para realizar as tarefas da função, pois geralmente permanece sentado em situações nas quais deveria executar alguma tarefa funcional. Ou seja, é a pessoa que só executa a função quando os demais colegas de plantão ou o Encarregado de Ala solicitam.

O agente social “viciado no sistema” é aquele que apesar de reclamar do trabalho que desempenha, não quer sair da instituição (pode até falar em sair, mas não sai), inclusive, gosta da adrenalina do serviço.

Tais usos lingüísticos não são permanentes, pois se aplicam a várias pessoas, em variados momentos e nem sempre da mesma forma. Por exemplo, um agente social pode desenvolver um ou outro tipo de postura a depender da pessoa com quem ele interage, do módulo em que se encontra e da circunstância na qual a ação acontece.

Sendo assim, assumir essas categorias lingüísticas nas relações de sociabilidade implica agir de acordo com os interesses, que oscilam conforme as pessoas em interação, o lugar e o momento em que se encontra. Entretanto, tais denominações podem ser atribuídas para o agente social.

A utilização das categorias lingüísticas opera como uma estratégia de ação do agente social face às situações institucionais, mas também, como um mecanismo de estigmatização no qual um agente social recebe do grupo do qual faz parte uma determinada nomenclatura.

Essa atribuição lingüística estigmatizante está em conformidade com os interesses do grupo e não do agente social estigmatizado. Por exemplo, pode ser que um agente social não se considere “parasita”, mas tal nomenclatura é atribuída a ele pelos outros mediante posturas que ele teve em determinadas situações.

##### 5) Agente Social de Ala e Interno –

As relações de sociabilidade entre agente social e interno também são pautadas por usos lingüísticos e, construídas nas interações do cotidiano haja vista a rotina de um estar diretamente relacionada com a do outro.

A forma dessa interação dependerá do tipo de relação que será construída na qual tanto o interno quanto o agente social assumirão posturas localizadas e legitimadas pelos demais mediante esse ou aquele uso lingüístico.

Assim, a sociabilidade estabelecer-se-á de acordo com os interesses de cada ator, a depender de quais atores estão em interação e das circunstâncias presentes no momento interativo.

O tipo de relação construída entre esses atores é fruto de uma articulação de interesses nos quais o objetivo comum consiste na busca de uma relação de sociabilidade satisfatória, que variará para ambos os atores dentro do contexto institucional.

### **3.4 A Apropriação da Linguagem**

A apropriação da linguagem diz respeito aos usos lingüísticos nessas relações de sociabilidade. Tais usos são utilizados tanto por agentes sociais quanto por internos quando expressam a realidade vivida e, quando imitam, por meio de brincadeiras, a outra parte com quem se interage.

Por exemplo, as expressões “Tô na neurose” e “A cadeia ta pesando”. Essas expressões dizem respeito ao impacto que a instituição realiza tanto sobre o internado quanto sobre o agente social. Mas, elas são mais freqüentes entre os internos e, quando são utilizadas pelos agentes sociais ocorrem em tom de brincadeira.

Quando as relações de sociabilidade transformam-se em relações de conflito, é comum dizer que “a cadeia ta pesando”. E, quando a situação de internado propriamente dita se faz presente de forma intensa, ele diz que “ta na neurose”, pois sente uma pressão mental que o deixa, muitas vezes, nervoso e agressivo.

Mas, quando o agente social sofre uma pressão intensa em relação a hostilidade dos internos com ele e/ou viveu alguma situação de conflito com a gerência de segurança seja porque não conseguiu algo que gostaria, por exemplo, então, para extravasar essa pressão sentida, ele pode, em tom de brincadeira, utilizar tais expressões como uma forma de desabafo.

A expressão “Tô com guerra” quando utilizada diz que o internado tem ou está tendo algum problema de convivência na ala, ou seja, ele está em desavença com alguém.

E, tal situação será complicada ou confortável para ele, dependendo da situação dele dentro da ala.

Se ele exercer uma liderança ou se tiver boas relações de sociabilidade com o “Líder” da ala, então “tirar a desavença” dentro da ala (o que leva a briga entre os internos seja com estoque ou não) será confortável. Agora, se ele for minoria dentro da ala, estará com problemas, pois terá uma situação de desvantagem, o que o deixará preocupado e tenso.

Neste caso, ele terá duas opções ou enfrenta ou assume a posição de desvantagem e pede para sair desse módulo ou pede “seguro” (o que levará à saída desse interno para um módulo próprio para este fim, o que significa que ele não pode conviver também nas outras alas que não são “seguro”); E, é nesse sentido que ele terá a carreira de malandro sustentada ou abalada, pois é vergonha dizer que “puxou cadeia” como “seguro”.

Às vezes os agentes sociais utilizam tais expressões em tom de brincadeira no sentido de caricaturar a situação vivida pelos internados dentro da instituição e para lidar com situações do cotidiano de trabalho. Por exemplo, se um interno está querendo fazer alguma coisa, um agente X, então, utilizará esses códigos de forma a convencer esse interno a assumir uma determinada postura.

Essas apropriações de linguagem expressam um sistema de regras informais dentro da instituição, que apresenta modos de agir; um sistema de lealdade pessoal aos grupos, reforçando fronteiras intra e inter-grupais.

## **4. O INTERNADO**

### **4.1 Definição**

É considerado internado todo adolescente autor de ato infracional que, mediante processo judicial, recebeu a medida sócio-educativa de internação por tempo indeterminado e, portanto, deverá cumpri-la em estabelecimento especializado (no caso, o CAJE), conforme Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (lei nº 8.069/90).

No contexto institucional, todos os internos têm um elo em comum: a condição de adolescente autor de ato infracional e a restrição da liberdade em razão da medida de internação imposta.

Nesse sentido, o CAJE é um misto de ambiente natural, pois é um lugar para onde se vai, ou seja, a ida para o CAJE é naturalizada; mas, ao mesmo tempo, é um ambiente institucional para onde não se deseja ir, o que coloca a instituição como um ambiente hostil. Assim, o CAJE é um espaço para onde sempre se retorna, mas não se deseja tal destino.

Há diferenças entre o interno novato de CAJE e o não-novato. Mas, esse novato não necessariamente o é em termos de passagens pela Delegacia da Criança e do Adolescente – DCA - e em termos de Medidas Sócio-Educativas. Ou seja, a internação pode representar a terceira passagem pela DCA, sendo que as duas anteriores podem ter incorrido em uma medida de “obrigação de reparar o dano”, e outra de “Liberdade Assistida”, por exemplo.

### **4.2 Situação Institucional**

O interno novato de CAJE é considerado “fresquinho”, ou seja, não está habituado à forma de ser e estar institucionalmente; logo, é passível de sofrer rituais de admissão tanto pelos demais internos quanto pelos agentes sociais.

Entre os internos, esse novato pode inicialmente ser obrigado a prestar favores para os outros (ceder cigarros, lanches, roupas, realizar serviços de lavar roupas de outros internos, etc) ou sofrer brincadeiras tais como: levar tapas, ser obrigado a medir o pátio e/ou agredir outro interno para conquistar a lealdade dos demais.

Há também o interno novato de módulo, ou seja, algum interno que por algum motivo saiu do módulo de origem e agora vai para outro módulo. Nesse caso, a adaptação inicial é significativa, pois esse interno pode não ser aceito pelos demais.

Esses novatos de módulo estão sujeitos à vigilância sistemática dos agentes sociais, uma vez que há ameaça à integridade física deles (“risco de vida”); ou podem cometer infrações disciplinares pelos outros enquanto um rito de passagem.

É comum observar a mudança de comportamento do novato, ou seja, inicialmente, quieto, solícito, obediente às normas, tom de voz baixo; e, depois, sobressaltado, indisciplinado, indiferente, tom de voz alto. Os agentes sociais esse tipo de internado chega “humilde” e depois fica “folgado”.

Os agentes sociais consideram o interno “freguês” de CAJE (aquele que possui inúmeras passagens por este Centro) como um adolescente que pertence à vida do crime, ou seja, está inserido nos códigos da “malandragem”, pois, se retornou para a instituição é porque já se acostumou com a vida de cadeia e até tem afeição por esta.

Por meio dessa lógica, os agentes sociais acreditam que a primeira internação é determinante e, por isso, ela não deve ser vista como positiva porque se não sentir a internação como punição, ele retornará; e, retornando, ele demonstra fazer parte de um estilo de vida “malandro”, ou seja, se assume como “bandido”.

Dentro da instituição há uma divisão de internos por Módulo que segue os seguintes critérios<sup>20</sup>: a idade do adolescente, o sexo e o tipo relação social estabelecida entre ele e os demais adolescentes, ou seja, se os conhece fora da instituição e se há uma relação amistosa.

### **4.3 Relações de Sociabilidade<sup>21</sup>**

As relações de sociabilidade dos internados dizem respeito aos diversos tipos de interações vividas pelos internos dentro da instituição:

#### **1) Internados e Direção –**

---

<sup>20</sup> Vide ANEXO IV.

<sup>21</sup> Nesse item sobre as relações de sociabilidade, exclui a parte da relação entre agente e interno, pois esta já se encontra na parte de sociabilidade dos agentes sociais. Assim, colocá-la de novo seria redundante.

A relação de sociabilidade entre internos e Direção está baseada em negociações nas quais a direção ouve as reclamações dos adolescentes, procurando atendê-las sem comprometer a segurança institucional como um todo, consistindo em uma política do “bom-senso”.

Há uma tentativa de adequação dos interesses institucionais com os dos internos de forma a apaziguar os conflitos. Essas negociações dependerão do tipo de reclamação feita pelos internos, as circunstâncias nas quais elas acontecem, ouvindo-se geralmente a gerência de segurança.

## 2) Internados e Gerência de Segurança –

As relações de sociabilidade entre esses atores dizem respeito à rotina diária da instituição e os problemas que, por ventura, possam decorrer dessa rotina; daí, geralmente, o agente social estar vinculado direta ou indiretamente, sendo testemunha da infração ou parte envolvida.

Assim, a relação interativa entre internos e gerência envolve basicamente conflitos entre agentes sociais e internados; e, entre internados entre si. Esses conflitos são administrados pela gerência de segurança em conformidade com as normas institucionais e com o tipo de infração disciplinar cometida (desacato a funcionário, briga entre internos, etc.).

De acordo com a infração e a circunstância em que ela ocorreu, o interno receberá um determinado tipo de medida disciplinar, que pode ser uma advertência, um castigo no quarto, ou o cumprimento da medida no M-8, sendo que o número de dias ficará a critério do Conselho Disciplinar, responsável pela apuração da infração.

## 3) Internos e Internos –

As relações de sociabilidade entre internos apresentam peculiaridades que dizem respeito aos códigos sócio-culturais deles no âmbito da instituição e para além dela, uma vez que esses adolescentes, além de construir um universo simbólico contextualizado institucionalmente, trazem para o CAJE valores compartilhados fora da instituição, sendo ambos significativos para a administração interna dos conflitos.

Tais códigos são explicitados mediante atribuições lingüísticas que servem tanto para caracterizar um tipo de interno quanto para reconhecer o tipo de sociabilidade que ele pode estabelecer ou tê-la estabelecida pelos outros dentro da instituição. Dentre eles, destaco: os internos “rato de mocó”, “cabrito”, “pé de pano”, “laranja”, “folgado”, “malandro”, “22”, “jack”, “seguro”, “líder”, “filho”, “parceiro”, etc.

O interno “rato de mocó” é aquele interno que rouba coisas dos próprios internos, geralmente daqueles internos que compartilham com ele o mesmo quarto. Tais coisas podem ser: comida, roupas, etc.

O interno “cabrito” é aquele que não é de confiança, pois “se faz de amigo e depois trai o outro pelas costas”, geralmente é visto como delator (“caguete”). Os internos costumam dizer que esse tipo de interno tem que apanhar, e em alguns casos, até mesmo morrer, pois é “safado”.

O interno “pe de pano” é aquele que rouba a namorada de outro interno. O interno “laranja” é aquele que assume os crimes/infrações dos outros. Por exemplo, ao encontrar um “estoque” em um quarto, não é o verdadeiro dono que assume, mas o “laranja” a fim de omitir o verdadeiro dono. Ele pode assumir tal postura por ser o único “menor de idade” no grupo e/ou porque é novato no módulo.

O interno “folgado” é aquele que pretende extrair vantagens dos outros, isto é, “não ajuda e só quer ganhar”. Por exemplo, é o interno que não colabora na limpeza do quarto, pega bermuda emprestada e devolve suja, gosta de mandar nos demais.

Geralmente, o interno folgado corre o risco de apanhar dos demais seja levando chicotada (uma espécie de chicote feito de fios que os internos retiram das instalações elétricas da instituição ou dentro do quarto ou pegando escondido em algum outro lugar), seja em uma briga com socos, tapas, chutes, ou até mesmo estoques (o que acarreta ter várias partes do corpo furado e pode ser com furos superficiais ou profundos, dependendo da estocada).

O interno “malandro” é aquele que consegue desenvolver relações de sociabilidade de tal forma que se torna “considerado” pelos demais, ou seja, tem a afeição dos outros e, ao mesmo tempo, não se envolve em confusão.

O interno “22” é considerado “doido” pelos demais, ou seja, perturbado mentalmente e que nem sempre tem coerência no que faz e no que diz, mas se for “de boa”, isto é, se não for cabrito nem folgado, terá boas relações de sociabilidade.

Esse interno 22 é considerado chato pelos agentes sociais, perturbando os mesmos com gritos, fazendo exigências, batendo na porta do quarto, etc. Há internos nessa categoria que recebem acompanhamento psiquiátrico dentro da instituição.

O interno “Jack” é o adolescente autor de crime de estupro e sua convivência dentro da instituição ocorre apenas com aqueles que cometeram o mesmo crime. É visto como “safado” dentro da instituição e qualquer “vacilo” vai “cair nela” (apanhar), ou vão “passar o lençol” (matar o interno com um lençol, geralmente enforcado).

O interno “seguro” é aquele que “pediu seguro”, isto é, solicitou ajuda por estar tendo problemas de convivência, pois corre o risco de ser morto dentro da instituição. Esses problemas de convivência, geralmente, são oriundos de “guerras” (conflitos) que os internos tem entre si e que podem ser advindas de fora da instituição como surgidas dentro desta.

As guerras ocorrem em razão de brigas entre gangues rivais; logo, esses internos não podem conviver entre si. A exemplo, tem-se a guerra entre “agreste” e “pombal” na cidade de Planaltina. Então, se o interno pertence ao agreste, ele não pode ir para um módulo onde a maioria dos internos pertence ao pombal e vice-versa.

Essas peculiaridades são específicas para cada cidade-satélite. Assim, há uma tendência de alojarem nos quartos os internos que são da mesma “quebrada”, ou seja, da mesma cidade-satélite desde que nesta não sejam de gangues rivais.

As guerras criadas dentro da instituição podem ocorrer por diversos motivos seja porque não se aceitou a liderança de alguém, seja porque foi humilhado por outro interno na instituição, etc.

O interno “líder” é aquele que tem bom relacionamento com os demais, conseguindo articular seus interesses de forma a transformá-los em vontade coletiva. A liderança tem como pré-requisito ser antigo na ala, ou seja, ter mais tempo de internação em uma ala do que os demais.

Quando a liderança é questionada, ocorre o que se denomina de “briga de liderança”, ou seja, quando dois ou mais internos partem para o conflito físico a fim de



decidir quem é o mais forte; e, o perdedor, perderá automaticamente a liderança e, dependendo do caso, poderá pedir seguro (tanto ele quanto os que o apoiaram), pois a situação poderá ficar insustentável.

Essas “brigas de liderança” poderão envolver tanto dois internos quanto pequenos grupos que brigam entre si, pois a liderança pode ser individual ou grupal. Mas, geralmente, os pretensos líderes, em caso de liderança individual, não se envolvem no conflito físico propriamente, mas apenas seus “soldados”.

A prática de estabelecer liderança é habitual dentro da instituição, mas quando questionada não é assumida pelos internos, apenas em alguns casos. É, então, algo que se percebe no dia-a-dia da instituição e, mais especificamente, na convivência diária dentro de um determinado módulo.

O interno “filho” é aquele que está sob proteção de alguém. Já o interno “parceiro” é aquele que protege o outro que ele considera “camarada”, “gente boa” e vice-versa, mas a relação é de igual para igual, diferente daquele que é considerado filho, assumindo um status mais baixo que o seu protetor.

A “parceria” pode surgir fora da instituição ou dentro dela, dependendo da relação de sociabilidade. Geralmente, a parceria fora da instituição consiste nos internos companheiros de crime, de quebrada, etc. Já a parceria dentro da instituição é uma espécie de união que se estabelece para fins de liderança, surgindo o que se denomina de “montar firma”. Já houve casos de duas firmas dentro de um mesmo módulo.

Diferentemente dos agentes sociais, essas relações de sociabilidade são decorrentes de uma atribuição lingüística que, predominantemente, ao interno é imposta pelo grupo. Assim, dependendo do tipo de uso lingüístico que o legitimam, ele terá uma postura determinada e será esperado dele tal postura.

Então, o papel social desempenhado pelo interno no grupo garantirá relações de sociabilidade satisfatórias ou não, no sentido de ausência de problemas de convivência. E, no universo da malandragem é significativo e elemento diferencial ter “puxado cadeia” como “seguro” ou não, uma vez que ser “seguro” poderá incorrer em descrédito desse adolescente nos códigos sócio-culturais de que ele faz parte.

Essa situação exige uma maleabilidade de postura e articulação política entre os pares a tal ponto que torna o ambiente institucional tenso, conferindo singularidade no

universo dos internos ao que significa “puxar cadeia”, pois é um espaço onde se torna inevitável deparar-se com “guerras”, “desavenças”, etc. A questão, então, é como lidar com essa realidade que nem sempre é construída por ele (o que confere sentido a uma outra expressão denominada “fazer casinha” ou “a casa caiu”) e administrá-la satisfatoriamente.

Com base nesse código sócio-cultural, os internos afirmam que não se pode confiar em ninguém e que a lei do mais forte é a que impera. Entretanto, aquele que é considerado forte hoje pode não o ser amanhã, ou seja, “a casa caiu”. É um universo onde a adrenalina está sempre presente seja para cometer um crime, seja para fugir da polícia, seja para “resolver as guerras”, seja para “puxar cadeia”.

## 5. A PRÁTICA COTIDIANA

### 5.1 O CAJE enquanto uma Instituição Total

*“A instituição total é um híbrido social, parcialmente comunidade residencial, parcialmente organização formal (...) Em nossa sociedade, são estufas para mudar pessoas; cada uma é um experimento natural sobre o que se pode fazer ao eu” (GOFFMAN, 1999:22).*

O CAJE enquanto uma instituição pública destinada à internação de adolescentes infratores, conforme ECA, se constitui em uma instituição total, uma vez que apresenta as seguintes características (GOFFMAN, 1999):

- a) Todos os aspectos da vida dos internados são realizados na instituição e sob uma determinada autoridade;
- b) Cada fase da atividade diária do internado é realizada na companhia imediata de um grupo de outras pessoas, no caso, os agentes sociais;
- c) Todas as atividades diárias são rigorosamente estabelecidas em horários e seguem uma seqüência que é imposta aos internados, de acordo com um sistema de regras formais explícitas e com um determinado grupo de funcionários;
- d) As várias atividades são reunidas em um plano racional único, supostamente planejadas para atender aos objetivos oficiais da instituição. E, no caso do CAJE, tais objetivos visam à reintegração social do adolescente infrator à sociedade.

A exemplo, tem-se a rotina diária dos agentes sociais e dos internos estipulada pela instituição, sendo que aos primeiros competem realizar determinadas tarefas no intuito de que os segundos cumpram a rotina estabelecida.

#### ROTINA DIÁRIA –

7h ► Recebimento do Plantão e Conferência do Efetivo de Internos

#### TAREFA -

- 1) Conferir os Internos<sup>22</sup>:

---

<sup>22</sup> Internos é a forma como os agentes sociais denominam os adolescentes infratores internados no CAJE.

Conferir os Internos implica contabilizar quantos internos tem no módulo. Essa tarefa é denominada “Procedimento de Efetivo”. E, há três formas de realizá-la:

#### Efetivo de Recebimento do Plantão

O procedimento de efetivo acontece quando os adolescentes estão trancados nos quartos, pois o momento de recebimento do plantão ocorre às 07 horas, quando do plantão diurno, ou às 19 horas, quando do plantão noturno; E nesses horários os internos estão recolhidos nos quartos.

Vale dizer que os quartos da instituição possuem um espaço destinado para os adolescentes dormirem e outro, para higiene pessoal (banheiro). A divisão entre esses espaços é feita por um muro que não cobre toda a altura do quarto nem a largura, consistindo apenas em um muro divisório. O banheiro é composto de um chuveiro e um vaso que é acoplado no chão, exigindo a posição “de cócoras” para a devida utilização.

Nessa tarefa o agente deve proceder da seguinte forma:

- a) Pegar a pasta de efetivo (uma listagem contendo o número dos quartos e quais internos estão em cada um deles);
- b) Chamar os internos pelo nome e, estes devem responder com o agente olhando para ele, pois pode acontecer do agente chamar o interno X e ele responder, mas o agente pode não ver ele, pois pode estar no banheiro. Então, o agente fica sem saber se o interno X que respondeu é mesmo o interno X.

Tal situação ocorre quando os adolescentes querem mudar de quarto sem autorização da gerência de segurança e do Encarregado de Ala. Sendo assim, o agente deve exigir que o interno mostre o rosto para obter a certificar-se de que a pessoa solicitada é a mesma que respondeu.

Para a efetividade dessa tarefa, é imprescindível que o agente conheça todos os internos do Módulo. Então, se há um agente novato naquele, geralmente, ele não faz o efetivo sozinho até que conheça todos os internos.

Porém, se no momento da tarefa estiver apenas o agente novato, ele poderá optar por assumir o plantão sem conferir o efetivo; esperar um agente com experiência neste módulo chegar para poder realizar a conferência; ou ir conferir o efetivo, contabilizando a quantidade de internos apenas.

Às 07 horas os internos estão dormindo, então, é muito complicado conferir esse efetivo nesse procedimento descrito, diferentemente do efetivo após a janta quando todos estão acordados.

Além disso, a visibilidade também não colabora para a realização efetiva de tal procedimento. Então, no efetivo da manhã, procura-se visualizar o movimento do interno quando dorme com vistas a saber se está vivo;

c) Registrar a presença do interno na pasta de efetivo;

d) Depois de ter passado em todos os quartos, contabiliza o total de internos;

e) Conferir se o total contabilizado é o total descrito no Termo Passagem/Recebimento do Plantão;

f) estando tudo confirmado, inclusive, materiais para uso no módulo; mais as chaves e os cadeados dos quartos, então, o agente assina o nome no livro, assumindo o plantão.

É importante comentar que, diante de uma situação como a do novato no módulo, há aqueles que, inclusive, chegam no horário, mas não vão de imediato para o local de trabalho, aguardando outra pessoa para “assumir o plantão”<sup>23</sup>.

#### ROTINA –

7h – 8h ► Observação dos Internos nos Quartos, mantendo vigilância sobre eles

#### TAREFA –

2) Ler o Livro de Registro e Registrar todos os Acontecimentos do Plantão:

---

<sup>23</sup> O Agente social assume o plantão quando: a) coloca o seu nome em um livro de anotações, conhecido como “livro de registros”; b) escreve o número de sua matrícula; c) coloca o horário em que esta assumindo esse plantão; d) assina o seu nome. Todo esse procedimento está descrito no que se convencionou chamar “Passagem/Recebimento do Plantão”, que se constitui da seguinte forma: “Eu, (nome do agente que está passando o plantão), matrícula nº XXX, passo o plantão e, (nome do agente que está recebendo o plantão), matrícula nº XXX, recebe o plantão às XX horas com o efetivo de XX internos e os seguintes materiais: (...). Brasília, dia X do mês X do ano X . Assinaturas de quem recebe e de quem passa”. Quando o agente que recebe o plantão assina, essa assinatura é a marca simbólica de que ele efetivamente assumiu o plantão. E assumir o plantão significa que tudo que acontecer daquele momento em diante é responsabilidade dele. Então, antes de assinar ele deve conferir o “efetivo”( o número de internos existentes num determinado módulo), pois se tiver no livro que tem 50 internos e depois se constatar que só há 49, quem assumiu terá que dizer onde o quinquagésimo interno está. E se ele não sabe, houve uma falha no serviço. Essa sistematização vale não só para o efetivo de internos, mas para todos os materiais listados. Então, se no módulo há 04 conjunto de chaves, as quais abrem os cadeados das portas dos quartos dos internos, e o agente lista as 04 e, quem recebe o plantão assina sem conferir e depois, constata-se que só há três, então o agente que recebeu tem que prestar conta do quarto conjunto de chaves senão houve uma falha. Do mesmo modo segue para os outros materiais que podem ser: número de cadeiras, extintores, lanternas, detectores de metal, etc.

Como o regime de trabalho nos Módulos é realizado predominantemente por escala (12 por 60 com complementos), então, o agente deverá ler o Livro de Registro desde o seu último plantão para acompanhar o que aconteceu nos dias em que estava de folga.

Essa leitura é necessária devido à imprevisibilidade dos acontecimentos dentro da instituição. Então, ao ler o Livro, o agente saberá quem está sob Medida Disciplinar, quem não pode sair juntamente com os outros, se há novatos ou não, como proceder no dia de visita, etc.

Cada módulo tem seu Livro de Registro cuja função é informar todos os acontecimentos, ou, pelo menos, aquilo que é importante todos saberem, para que o agente cumpra as normas e determinações gerais da instituição e, específicas do módulo; e para que ele tenha uma noção sobre como este funciona e como deve agir nas situações envolvendo internos.

Considera-se um plantão desgastante aquele em que há uma grande quantidade de ocorrências (infrações disciplinares) registradas, pois revela a existência constante de conflitos, o que não é desejável pelos agentes sociais.

Para evitar tais conflitos, o que acarreta impacto emocional, os agentes sociais buscam o que se denomina “levar o plantão”. Ou seja, eles investem em estratégias de ação tais como negociações e prestação de favores para evitar um confronto com os internos, o que resultaria em desgaste, pois não é razoável passar 12 horas de trabalho em atritos constantes.

Porém, nem sempre isso é possível haja vista a imprevisibilidade dos acontecimentos e da forma como o agente reagirá aos problemas surgidos no módulo. Além disso, a decisão de aplicar a medida disciplinar não cabe ao agente social, mas ao Encarregado de Ala e dependendo da infração, à gerência de segurança e, nesse caso, a situação vai a Conselho Disciplinar.

3) Acompanhar profissional habilitado na Entrega de Medicamentos, prescritas pelos médicos da Enfermaria do CAJE:

Quando um auxiliar de enfermagem adentra o Módulo para entregar medicações aos internos, o agente social deverá:

- a) conferir na pasta de efetivo se o interno continua na ala e no mesmo quarto haja vista a possibilidade de mudança de um módulo para o outro.
- b) após essa conferência na pasta de efetivo, o agente social libera a entrada desse auxiliar de enfermagem, ou seja, abre a porta de acesso à ala, e acompanha a entrega da medicação;
- c) O agente social deve certificar-se de que o interno “X” tomou a medicação prescrita para ele, evitando que outro interno (“Y”) tome a medicação ou, ainda, que o interno “X” guarde o remédio para outras finalidades (por exemplo, obter uma alta quantidade do remédio, visando a intoxicação);
- d) Feito isso, o agente social deverá anotar no Livro de Registro o horário da medicação, quem tomou, quem recusou e qual auxiliar de enfermagem entregou o remédio.

#### ROTINA –

8h ► Abertura dos Quartos, liberando os internos ao pátio

#### TAREFA –

4) Liberar e Recolher os Internos:

O processo de liberação dos internos ao pátio ocorre pela manhã, às 08 horas; e pela tarde, às 14 horas. Já o processo de recolhimento dos internos nos seus respectivos quartos ocorre às 11h30 e às 17h30. Tal procedimento implica:

- a) reunir a equipe de agentes do plantão;
- b) tocar alarme sonoro;
- c) abrir um quarto de cada vez, adotando as medidas de segurança;
- d) pedir que os internos, à medida que forem saindo dos quartos, fiquem no fundo do pátio;
- e) trancar o quarto com os cadeados;
- f) retornar todos os agentes à monitoria e trancar a ala, isto é, passar o cadeado na porta de acesso à ala;
- g) A agente feminina, que, geralmente, fica na monitoria, deve observar todo o procedimento com o rádio transmissor à mão (HT), pois caso haja qualquer situação de descontrole ou tumulto, ela deverá informar via rádio.

Nesse procedimento, quando estiver agente social dentro da ala, deverá haver pelo menos um outro na monitoria, cuidando da preservação da integridade física de quem está

lá dentro. Essa situação é observada inclusive por outros agentes, pois se a pessoa que fica na monitoria não demonstrar atenção com os demais colegas, isto é, não olhar incessantemente para a Ala, ela ficará mal vista, podendo surgir comentários negativos a respeito do trabalho dela.

Geralmente, a reunião de equipe durante a semana (2ª a 6ª feira) ocorre com os agentes de ala apenas, na presença ou não do Encarregado. Mas, no final de semana (sábado, domingo e feriados) reúnem-se os agentes sociais de todos os módulos, que liberam uma ala por vez, dando preferência para aqueles módulos que receberão visita de familiares. O único módulo que não participa dessa forma de liberação é o M-5, que fica sob o encargo das agentes escaladas para esse módulo.

Inicia-se a liberação pelos quartos mais distantes da monitoria, pois ao término, os agentes estarão próximos à porta de saída da ala. Durante esse procedimento, abre-se um quarto por vez, pois caso haja algum tumulto, será mais fácil de ser controlado. Solicita-se também aos internos que fiquem no fundo do pátio ao saírem dos quartos porque quanto mais próximo o interno estiver do agente menos este terá tempo de se defender, caso haja alguma ação agressiva.

Nesse contexto, há uma situação que se denomina “crescer”. Ou seja, quando o interno está sozinho com o agente, ele é de um jeito e quando está com os pares, é de outro. Então, se ele quiser agredir verbal ou fisicamente o agente social, fa-lo-á na presença dos demais e não quando estiver sozinho. Mas, essa situação de “crescer” também acontece entre os agentes.

#### ROTINA –

8h10 – 8h30 ► Encaminhamento dos Internos para as Atividades

#### TAREFA –

5) Encaminhar e Acompanhar os Internos nas Atividades Internas:

Aos internos somente é permitido transitar na instituição mediante a companhia de um agente social. As atividades ocorrem em horário e local determinados; e resumem-se,



basicamente, em: escola e oficina profissionalizante; atendimentos técnico, médico-odontológico, psiquiátrico e jurídico; e a escola de futebol<sup>24</sup>.

Há outras atividades, mas não são permanentes, uma vez que surgem a partir de projetos elaborados por pessoas geralmente de fora da instituição que se organizam para oferecer oficinas diversas, tais como: teatro, circo, música e dança (geralmente, aqui, o estilo musical é o “Rap”; e, a dança, o “Hip-Hop”).

Ao serem encaminhados às atividades ou ao retornarem das mesmas, os internos devem ser revistados (“revista de busca pessoal”). Na escola e na oficina há agentes sociais escalados especificamente para o acompanhamento dos internos, o que exclui a presença do agente social de ala nesses locais. Mas, o encaminhamento ocorre na presença desses dois tipos de Agentes, o Encarregado de Ala e o Encarregado Geral de Plantão (C1) devido ao elevado quantitativo de adolescentes.

As atividades ocorrem alternadamente, ou seja, escola pela manhã e oficina pela tarde ou vice-versa, dependendo de cada módulo. Procura-se alternar as atividades não só de forma a organizar as mesmas, mas também para evitar um número excessivo de internos, o que representa uma situação de risco para a segurança da instituição.

A organização de qual módulo faz o quê, quando, em qual local, sozinho ou em conjunto dependerá dos critérios de segurança, levando em consideração os módulos onde residem internos que não podem se misturar com os demais para a preservação da integridade física.

Os agentes sociais que acompanham as atividades devem permanecer em frente ao local onde esta se realiza a fim de evitar fugas, brigas e deslocamentos não-permitidos. Na escola, os agentes se posicionam na porta da sala de aula geralmente sentados em um banco, controlando a saída e entrada de internos da sala.

O objetivo dos agentes sociais na escola é evitar que internos adentrem outras salas de aula para conversar com outros internos ou, com uma interna; e evitar saídas constantes da sala, visando passear no corredor da escola ou namorar escondido no banheiro.

Já nas oficinas os agentes escalados nesta também se posicionam em frente à sala onde está ocorrendo uma determinada atividade profissionalizante (panificação, capotaria,

---

<sup>24</sup> Os atendimentos técnico, jurídico, médico-odontológico e psiquiátrico ficam a critério da disponibilidade de profissional, não havendo horário pré-estabelecido nos termos da escola e das oficinas profissionalizantes.

estofaria, marcenaria, artes, mecânica, reciclagem, serigrafia e informática) a fim de controlar a entrada e saída de internos da oficina, sendo permitido sair apenas para uso do banheiro e desde que tal necessidade não seja constante, pois, do contrário, o agente social entenderá que o interno pretende “passear” na oficina.

Além dessas atividades usuais há também mais dois tipos de acompanhamento:

- a) acompanhar o interno à lavanderia;
- b) acompanhar a visita de namoradas e familiares.

A ida à lavanderia ocorre geralmente no início de cada mês, quando os módulos devem levar lençóis, toalhas e cobertores para serem lavados. As roupas e peças íntimas dos internos são lavadas por eles mesmos, pois acreditam que o procedimento de lavagem da lavanderia estraga a roupa deles.

Todo encaminhamento de interno dentro da instituição deve obedecer aos seguintes critérios: o interno deve andar a frente do agente social e com as mãos para trás; e se não for possível andar com as duas mãos para trás, deve pelo menos andar com uma delas. O agente social deve determinar qual o caminho a ser seguido, rumo ao local destinado.

No acompanhamento da visita de namorados e familiares, o (a) agente social deve permanecer sentado próximo à porta do salão destinado para tal fim e, com o rádio HT em mãos para que possa comunicar qualquer situação de descontrole aos demais agentes sociais e/ou o Encarregado geral de plantão - C1, pois internos de vários módulos podem se encontrar aqui e, apesar de estarem com a família pode haver algum atrito entre eles.

Além disso, o agente social deve evitar uma relação mais íntima entre internos e suas respectivas namoradas (até hoje não sei de nenhum caso e nem presenciei algum namorado visitando interna). A exemplo, houve uma situação em que uma agente social, a qual estava acompanhando a visita, identificou um casal de namorados em relações mais íntimas do que a permitida pela instituição e ao chamar a atenção deles, o interno muito irritado começou a ofender a agente verbalmente com palavrões. Sendo assim, ela comunicou o fato pelo rádio, solicitando a presença do encarregado geral de plantão que retornou o adolescente ao módulo no qual ele está alojado. O interno saiu reclamando e dizendo que tinha xingado a agente porque ela queria “atrasar a visita dele”<sup>25</sup> e que ela

---

<sup>25</sup> Esse termo “Atrasar” é utilizado quando o interno deseja obter algo, ou tenta fazer algo que foge às regras da instituição e o agente social ao perceber tal atitude toma as medidas cabíveis (comunica ao encarregado de ala, redige um relatório de ocorrência, adverte verbalmente o interno, etc.). Então, quando o interno percebe

tinha dado sorte de não ter levado um soco no rosto. Diante da situação o interno foi recolhido ao seu quarto, onde permaneceu sob Medida Disciplinar.

#### 6) Realizar Busca Pessoal:

Essa busca ocorre no intuito de tentar descobrir se os internos estão com algo que é proibido a eles tais como: qualquer espécie de metal, ferro ou laminado parecido, mais “clips” (estes últimos podem ser utilizados para abrir algemas e cadeados), qualquer espécie de fio (que pode ser utilizado para fazer “chicote” – um monte de fios entrelaçados que adquirem uma certa espessura com finalidade de bater ou machucar alguém e que servem, geralmente, quando os adolescentes querem dar alguma lição em algum outro interno), ou qualquer espécie de substância entorpecente como “maconha”, por exemplo. E, ocorrem na saída do interno do módulo e no retorno.

Realizar busca pessoal é revistar o adolescente. Assim, ele deve tirar a roupa. O agente deve vistoriar as roupas minuciosamente, olhando os bolsos da calça ou bermuda, olhando as costuras da roupa; revistar os calçados, vendo se não há nada rachado que possa estar escondendo algo e, se possível, deve-se passar o detector de metal; revistar pertences se houver tais como cadernos, etc. Após esse procedimento, pedem que o interno mostre o fundo da cueca ou calcinha para ver se há algo e que ele dê um giro de 360° para ver se não esconde nada nas costas. Depois devem abaixar três vezes para ver se não há nada na genitália. No caso das internas, elas têm que abaixar o *soutien* para a agente ver se há algo no revestimento deste. Tal procedimento deve ser feito sempre que os internos saem e retornam ao módulo. Deve-se também prestar atenção ao corpo do interno, procurando ver se não esconde algo nas cavidades tais como: boca, nariz, ouvidos, etc.

---

que não conseguirá persuadir o agente social e tal situação poderá acarretar inclusive em Medida Disciplinar, então o interno diz que o agente social quer “atrasar ele”, então, o problema, para o interno, não é o que ele está tentando fazer ou obter ilicitamente, mas o agente social que está “atrasando ele” (mais ou menos no sentido de prejudicar). Esse termo está na direção oposta de um outro termo: “Ver o lado” (mais ou menos no sentido de levar em consideração os desejos do interno). Então, se o agente social não “vê o lado” do interno, ele pode ser “atrasador” ou “parasita” (pessoa que não quer fazer nada), mas dependendo da relação entre eles o interno pode entender a recusa do agente em fazer ou obter algo para ele que contraria as regras institucionais.

### ROTINA –

9h às 11h ► Observação dos Internos que estão no pátio, Agendamentos (médico, psicológico, jurídico, etc.) e Encaminhamento aos Atendimentos Especializados

### TAREFA –

7) Efetivo Durante o Plantão:

Um outro tipo de conferência de internos é aquele em que sempre que um interno sai do módulo, deve-se anotar sua saída e o seu retorno, para fins de controle de quantos internos estão no módulo e quantos estão fora. E dentre esses que estão fora: onde eles estão e, em quais atividades.

Na equipe de plantão, fica sempre um (a) agente social responsável por esse controle de quem saiu, quem retornou e quem está no módulo (ou no pátio ou no quarto). Geralmente, esse trabalho é realizado por uma agente social, o que coloca uma questão de gênero. E quem executa essa tarefa também fica responsável pelas anotações no Livro de Registros; logo, quem faz o livro habitualmente é uma mulher, sendo necessária a permanência dela no módulo para acompanhar tudo o que se passa ali.

Assim, quando um interno é chamado para atendimento, a agente social anota a saída e outro agente social encaminha o interno para o atendimento. Se o interno estiver no quarto, o agente social deverá entrar na ala e abrir o quarto dele para que este seja encaminhado. Porém, deve haver necessariamente um agente masculino com essa agente, pois quando o interno retornar ele deverá ser revistado novamente e se estiver em Medida disciplinar no quarto, deverá ser recolhido ao seu quarto e trancado ao invés de ir para o pátio.

Disso depreende-se que quem entra na ala quando os internos estão soltos, são os agentes masculinos, sendo estes responsáveis pela revista do interno. Já a agente feminina, se estiver no livro fará as anotações de saída e retorno de internos, passará as anotações do plantão para esse livro de registro e ficará na ala, observando os internos que estão no pátio. Se, não, encaminhará estes para as atividades ou atendimento e se houver necessidade ficará com eles, permanecerá observando-os, evitando que estes conversem, fiquem andando na sala na qual está sendo realizada a atividade, ou que fiquem próximos à porta, o

que pode sinalizar uma tentativa de fuga; então geralmente o agente que está na atividade deve permanecer próximo à porta.

Aqui, um elemento importante é a presença de um rádio transmissor (conhecido como “HT”), pois caso haja algum problema como tentativa de fuga na atividade ou briga entre internos, o agente deverá passar o problema pelo rádio, pois dessa forma todos ouvirão e, então, se dirigirão para o local a fim de resolver o problema.

#### 8) Manter Vigilância Constante sobre os Internos:

A vigilância<sup>26</sup> deve ser realizada aonde o interno transitar dentro da instituição: no Módulo; na Escola; nas Oficinas Profissionalizantes e no Percorso de Locomoção dele para determinado lugar.

Sendo assim, a vigilância nas alas consiste em:

a) Observar o comportamento dos internos para tentar descobrir se estão planejando algo que atente contra a disciplina ou a segurança da instituição (a disciplina pode ser desde uma troca de quarto não autorizada a uma tentativa de agressão física a algum outro interno ou tentativa de fuga enquanto a segurança envolve uma tentativa de rebelião ou tentativa de agressão a funcionário, que geralmente é o agente social).

A idéia aqui é procurar estar atento ao máximo aos comportamentos dos adolescentes com vistas a antecipar a realização desses acontecimentos. Nesse sentido, qualquer suspeita, deve-se comunicar ao Encarregado do Dia (denominado C1) que juntamente com a Gerência de Segurança tomará as medidas cabíveis de forma a controlar essas situações, consideradas potencialmente perigosas, pois uma simples questão de indisciplina pode virar motivo para uma tentativa de agressão a funcionário que, por sua

---

<sup>26</sup> A Vigilância consiste em prestar atenção ao comportamento do interno, ao seu corpo físico, observando tudo que ele faz seja em qualquer lugar que ele vá. Essa vigilância ocorre em razão da idéia de sempre achar que o interno possa estar “armando alguma coisa” contra a instituição ou contra o próprio agente no sentido de evitar que esse agente cumpra a tarefa de não deixar que o interno descumpra as regras da instituição, visando manter o comportamento do interno sempre no padrão da disciplina institucional. Então, suspeita-se do interno o tempo todo. Essa é a lógica da disciplina dentro da instituição. E, sendo assim, o agente a fim de evitar infrações disciplinares por parte do interno, procura sempre se antecipar a possíveis atos de indisciplina e aí a vigilância é fundamental na medida em que é ela que fornecerá a condição para que o agente social se antecipe haja vista que se ele não o fizer e acontecer alguma infração disciplinar o agente terá que dizer como isso aconteceu, por que, quem fez e como ele agiu, submetendo-se, assim, à avaliação da gerência de segurança quanto ao seu trabalho. Porém, esse comportamento do agente face ao comportamento do interno é o estopim de muitos conflitos entre esses atores.

vez pode ocasionar uma questão de segurança onde a administração do conflito pode sair do controle da instituição.

A exemplo, tem-se um dia em que a maioria dos internos do M-1A se recusou a entrar para os quartos no horário de recolhimento, permanecendo no pátio e armados com estoques e pedaços de pau que retiraram do suporte da mesa onde se coloca a refeição. Nesse dia foi pedido reforço policial para a Divisão (ou departamento) de Operações Especiais, da polícia civil – D.O.E;

b) Realizar Rondas<sup>27</sup> constantes com o objetivo de manter a tranquilidade e segurança, especialmente quando os internos estiverem recolhidos em seus quartos. Mais uma vez a idéia aqui é tentar se antecipar a possíveis acontecimentos indesejáveis que possam prejudicar a disciplina, afetando a segurança da instituição. O “especialmente” nos quartos refere-se ao fato de que nestes os internos não estão ao alcance imediato dos agentes, presumindo, então, que possam estar planejando contra o agente e/ou a instituição;

c) Informar ao Encarregado sobre alguma atitude e/ou evento considerado “anormal” tais como: Barulhos estranhos (que podem ser sinal de que os internos podem estar tentando retirar barras de ferro das paredes dos quartos na intenção de fabricar estoques), ou podem ser indicativos de que há algum interno apanhando dentro do quarto; Ou Chuveiros ligados por muito tempo (isso indica que os internos podem estar tentando abafar algum barulho, evitando que o agente escute). Então, avisa-se ao Encarregado para que ele tome as providências que julgar necessário. Se a situação for no final de semana, então, deve-se avisar ao Encarregado do Dia – C1;

d) Realizar Buscas Periódicas, que podem ser tanto nos quartos quanto no pátio e, aí, os agentes devem retirar todos os internos dos quartos e do módulo a fim de revistar os quartos e o pátio. Nessa revista tira-se tudo que tem dentro do quarto e realiza a revista nesses pertences, depois se revista o próprio quarto, incluindo paredes, procurando quaisquer cavidades nesta para ver se não há “estoques”. Nesse caso se tiver pasta de dente na parede

---

<sup>27</sup> Realizar Ronda é o ato de ficar passando várias vezes no mesmo lugar a fim de saber o que está acontecendo naquele espaço. Mas, essa ronda é freqüente no plantão noturno ou quando os internos estão recolhidos nos quartos.

ou papel higiênico tampando estas cavidades é porque pode haver estoques nesse quarto, então, retira-se esse revestimento e pega um arame com um ímã na ponta e insere este na cavidade da parede na tentativa de achar algum estoque. Tal procedimento é conhecido como “pescar”.

Após a revista do quarto, vai para a revista do colchão, passando detector de metal e abrindo costuras suspeitas que possam estar escondendo algo. Depois, então, passa-se à revista das instalações do pátio, procurando qualquer cavidade que possa esconder algo e, depois, há uma busca pessoal nos internos.

Para esses procedimentos reúne-se uma equipe de agentes sociais que em dupla vão revistando os quartos. Cada dupla é responsável por um quarto e à medida que acaba um quarto vai para outro. Há um outro agente que fica responsável por anotar quais agentes estão revistando quais quartos e se eles acharem alguma coisa tais como: droga ou estoque ou chicote, deve-se listar os materiais achados e em qual quarto tais objetos foram encontrados. Em caso de haver tais objetos, pergunta-se a quem pertencem tais materiais se ninguém falar nada, então, o quarto todo fica de Medida Disciplinar.

Para finalizar, o momento em que se realizará tal tarefa deve ser sigiloso a fim desta busca ser um elemento surpresa para os internos que, por não saberem, estarão desprevenidos e sem tempo de esconder esses objetos procurados nas revistas.

Geralmente encontram-se, nas “revistas”, objetos permitidos em demasia, tais como um número elevado de colchões e de cobertas, que podem ser queimados nas rebeliões. E quanto maior o número de colchões, maior o fogo será. Há, também, objetos não permitidos, mas sem potencial ofensivo a princípio, tais como potes grandes de creme, os quais não são permitidos por que podem esconder algo como droga, por exemplo.

Todos esses objetos são recolhidos pela monitoria. E a necessidade de anotar quem faz a revista em qual quarto surgiu em decorrência de que em algumas revistas antes desse procedimento de anotação houve reclamações por parte dos internos de televisores que após a revista ficaram quebrados ou objetos que sumiram. E como não era possível punir todo mundo, criaram essa anotação dos nomes. Em contrapartida, os agentes, antes de iniciar a revista, testam a funcionalidade da TV ou do rádio e caso estes não funcionem, comunicam imediatamente à chefia.

Há uma grande pressão pela chefia em cobrar dos agentes que façam a revista direito, pois no momento da rebelião é “o pescoço do agente que vai estar lá, é ele quem será o refém”. Então, fazer uma boa revista é cuidar da própria segurança e da do colega, pois uma ação errada ou uma omissão podem não recair diretamente nele, mas no colega que vai assumir o plantão porque “se tem estoque e você não viu, ele pode não ser para você, mas pode ser para o seu colega de trabalho, pois uma ora esse interno vai utilizá-lo”.

#### 9) Agendar Adolescente no Setor de Saúde (médico, odontológico e/ou psiquiátrico):

Quando o adolescente queixa-se de alguma dor, ele fala com o agente para que este o agende na enfermaria. Esse procedimento pode ser de duas formas:

a) Fazer contato verbal com a enfermaria. Geralmente, isso é feito pelo rádio transmissor – HT. Assim, o agente chama a enfermaria pelo rádio, informa a ela a queixa do adolescente, o nome dele e em qual módulo ele está alojado. Logo depois, informa para o adolescente que o agendamento foi feito.

Muitas vezes esse interno pede o mesmo agendamento para vários agentes e em diferentes plantões, alegando que a enfermaria não o atenderá se ele não ficar insistindo. E se o agente não insistir na enfermaria, o interno poderá resmungar e dizer que ele não quer trabalhar, chamando-o de “parasita”.

Há casos, inclusive que o interno desconfia se o agente realmente agendou e por isso insiste. Tendo em vista tal situação, criou-se um mecanismo de agendamento: o escrito, no qual o agente encaminha um termo de agendamento em duas vias, colocando o nome do adolescente, a queixa da dor e o módulo onde esse interno está. A enfermaria, geralmente um auxiliar de enfermagem, recebe e assina o papel juntamente com o agente, e uma via fica com o agente a outra com a enfermaria. Ao retornar ao módulo, o agente anexa esse termo na pasta de agendamento.

Há aqui, também, a crença de que muitas solicitações de agendamento dos internos são desculpas para sair do módulo, conhecido como “voadinha”. Tal situação, que também acontece, torna o trabalho problemático no sentido de que como discernir se o interno quer “voar” ou se estar com dor realmente, pois o agente corre o risco de pedir o agendamento e insistir para que o interno seja atendido no mesmo dia e quando o médico examina, ele não tem nada, o que coloca o agente em uma posição difícil. Sem falar também que isso pode



significar a vista dos outros que esse agente é “correria de interno” (aquele agente que faz tudo que o interno pede sem questionar ou analisar criticamente as intenções do interno. Então, ele pode ser visto como “paga-pau”, “ta pagando madeira”), o que implica em uma depreciação de uma certa forma.

Outra questão que se coloca é quando o interno se machuca jogando bola ou simplesmente alega estar com o dedo inchado e pede que o agente vá à enfermaria pegar gelo para ele. Se este não vai é parasita, e, se vai, os outros, também, pedem, sendo complicado ficar indo à enfermaria o tempo todo para pegar gelo para interno, o que pode implicar ser visto como um agente “paga-pau”.

Mas há outras estratégias tais como dizer que vai daqui a pouco e não vai até que o interno desista ou que seja recolhido para o seu quarto, ou então fica questionando meio que na brincadeira, dizendo que não está vendo nada inchado. Certa vez eu presenciei uma cena em que o(a) agente ficou enrolando e depois ele(a) falou: “é ruim que vou pegar gelo para interno ficar tomando suco gelado!. E tal situação também acontece, eu mesma já peguei gelo para interno, alegando estar com dor e depois ver esse adolescente chupando o gelo.

Essas situações denotam a lógica da instituição no sentido de que não pode também deixar fazer do CAJE um hotel porque senão ele vai querer voltar se o lugar for muito bom; além disso, há a questão de não admitir ser passado para trás pelo interno. E isso é muito freqüente com os agentes novatos.

Tanto os agentes antigos quanto os internos colocam situações nas quais o agente novato não sabe como agir; é como se fosse uma espécie de rito de passagem. Por exemplo, quando o interno fornece o nome errado ou diz que é permitido fazer tal coisa quando na verdade não é. Já entre os agentes ocorrem brincadeiras de inventar instrumentos de trabalho para a profissão e pedir que o agente novato pegue tal material na sala do Encarregado Geral (C1) ou então tentam amedrontar o agente novato quanto ao grau de periculosidade dos internos para ver a reação dele, principalmente, quando houver necessidade de adentrar a ala e os internos estiverem no pátio.

Há, inclusive, casos de agentes novatos que vêem os outros adentrarem a ala, mas não entram, permanecendo na monitoria (e, quando os agentes masculinos adentram a ala, apenas permanece na monitoria uma agente feminina, a qual deve observar os agentes

dentro da ala e abrir a porta quando eles retornarem. E, a preocupação nesse momento é cuidar da preservação da integridade física dos agentes, o que supõe que quando eles adentram a ala estão correndo perigo de vida. Vale dizer aqui que geralmente uma equipe de plantão é composta de X agentes masculinos e uma agente feminina); tal situação vira motivo de zombaria, colocando em discussão a competência do agente novato para a profissão.

Disso implica a questão de que é importante entre os agentes não demonstrarem medo, pois caso o façam não considerarão esse novato como apto para o serviço, pois você pode até sentir medo, mas não deve demonstrar nem falar<sup>28</sup>.

Aqui, entra outra questão: a lealdade ao grupo na qual há uma forma de agir enquanto agente social específica dessa categoria e que é decorrente da lógica da disciplina, mas sem invalidar estratégias de ação que dependerão da situação e com quem o agente estará nesse momento.

#### ROTINA –

11h – 11h30 ► Recolhimento dos Internos (nos seus respectivos quartos)

#### TAREFA –

10) Liberar e Recolher os Internos (já mencionada)

#### ROTINA –

11h30 – 12h ► Distribuição do Almoço e Conferência de Efetivo de Internos

#### TAREFA –

11) Organizar e Acompanhar a distribuição ou Distribuir Refeições aos Internos:

Esse procedimento consiste em:

- a) acompanhar o interno quando este for buscar as refeições no local determinado;
- b) organizar o local para a distribuição das refeições;

---

<sup>28</sup> Algumas situações de medo pelas quais os agentes passam são comentadas entre eles em momentos determinados e isso se não for agente novato, pois estes até estarem incluídos no grupo passarão por situações que se comentarem podem ter a competência profissional questionada, podendo até ser motivo de gozação coletiva.

- c) retirar a equipe de internos escalados para servir a refeição;
- d) observar a distribuição das refeições;
- e) abrir e fechar quarto por quarto na distribuição do almoço e janta;
- f) comunicar aos outros módulos o término do procedimento;
- g) acompanhar a limpeza do local;
- h) acompanhar a devolução do vasilhame;
- i) buscar e servir café da manhã e lanches.

Os internos recebem cinco refeições diárias: café da manhã, almoço, janta, lanche e ceia. O café da manhã, o lanche e a ceia são distribuídos no plantão noturno: o primeiro, entre 6h e 7horas da manhã; e os dois últimos, por volta de 21horas. Sendo assim, o almoço e a janta são distribuídos no plantão diurno: o primeiro, entre 11h e 12horas; e o segundo, entre 17 e 18 horas.

Durante a semana o almoço e a janta são servidos em vasilhas de “Hot Box”, a exemplo de um sistema de refeição “self-service”. Já nos finais de semana e feriado, a distribuição dessas refeições ocorre em “marmitas”.

Essa diferenciação acontece porque durante a semana o efetivo de funcionários é maior, facilitando a distribuição das refeições mediante a abertura de quarto por quarto. Já no final de semana e feriado o efetivo de funcionários é reduzido, pois só trabalham nesses dias os agentes de plantão escalados no respectivo módulo e dois encarregados gerais de plantão (C1 e C3, geralmente um homem e uma mulher os quais são policiais civis).

A comida é fornecida pela empresa “NUTRIZ”, encarregada de entregar as refeições da instituição. Então, quando o carro dessa empresa adentra a instituição, o C1 informa pelo HT a todos os módulos que, por sua vez, avisam os internos escalados na limpeza (“faxina”) a fim de ir buscar a refeição destinada ao módulo. As caixas de “Hot Box” são específicas para cada módulo, isto é, a quantidade de refeição é diretamente relacionada com o quantitativo de internos em cada módulo.

Após a chegada da comida no módulo, os internos responsáveis pela distribuição da refeição montam uma mesa, retiram os vasilhames de comida de dentro das caixas “Hot Box” e os colocam em cima desta mesa. Geralmente a disposição é: arroz, feijão, carne, outro tipo de comida (macarrão, ou legume cozido, etc.), e salada. Quando não tem salada,

há a distribuição de doce. E, quando há a distribuição de tempero “SAZON”, há a distribuição de refrigerante.

Montada a mesa, os agentes sociais abrem quarto por quarto e os internos saem dos quartos com um prato e colher na mão; e, os internos escalados para a distribuição das refeições vão servindo os internos que vão saindo. Ao acabar de pegar a comida o interno deve retornar para o seu quarto e o agente deve trancá-lo, de onde só sairá às 14 horas. Esse procedimento ocorre tanto no almoço quanto na janta durante a semana.

Há aqui três observações. A primeira, é que nem sempre o interno assim que pega a comida retorna imediatamente para o seu quarto, ou seja, às vezes ele vai para a porta de outros quartos conversar alguma coisa com outro interno e/ou vai fazer alguma “correria”, o que incomoda os agentes sociais, gerando conflitos entre esses dois atores. E, dependendo da situação o agente chamará a atenção do interno para que retorne ao seu quarto e este pode não obedecer ou ainda pode até obedecer, mas xingando o agente ou resmungando palavras de desrespeito.

Tal situação dependendo do agente e dos funcionários que estão com ele pode levar a relatar tal desobediência ou ato de desrespeito no livro de registro, mais especificamente, na parte de “ocorrência” e, assim, o interno pode sofrer uma advertência verbal ou ficar de “castigo”, “medida disciplinar” por um dia no seu quarto. Se isso acontecer, ele não sairá com os outros às 14 horas, não irá para as atividades (escola e/ou oficina profissionalizante) e receberá atendimento técnico (psicológico ou social) e atendimento médico-odontológico somente se for estritamente necessário; em suma, ficará apenas no quarto trancado.

Se essa situação tomar proporções ainda maiores, caso em que o interno pode querer enfrentar o agente social, indo para cima dele ou jogar a comida na direção do agente, o interno pode receber a medida disciplinar não mais no módulo ao qual está alojado. Nesse caso, pegará seu colchão e alguns objetos pessoais de higiene e será encaminhado a M-08, onde ficará por alguns dias, de acordo com a deliberação do Conselho Disciplinar.

A segunda observação diz respeito à observação da distribuição da refeição por parte dos agentes, pois pode acontecer dos internos escalados para essa distribuição colocar pouca comida no prato de alguns internos, seja por desentendimento entre eles seja por ordem de algum outro interno que exerce uma determinada liderança na ala. Os internos sujeitos a esse tipo de situação podem estar com algum problema na ala.

A exemplo, o interno “A” pode não estar aceitando a liderança do interno “B”, pois esse “líder” pode estar exigindo determinados favores que não são bem aceitos; esses favores podem ser: trocar peças de roupas as quais o interno “A” não deseja; o interno “A” não aceita dar o seu lanche e/ou o seu cigarro, ganho na visita, ao interno “B”, etc. Assim, os internos “C” e “D”, escalados na distribuição da refeição, que estão em conjunto com o interno “B” servem pouca comida para o interno “A”. Então, os agentes sociais devem estar atentos para garantir que os internos “C” e “D” sirvam o interno “A” adequadamente.

Mas pode ser também que esse interno “A” não está sendo aceito pelos internos do módulo por ter falta de higiene, por pedir roupas emprestado e não querer devolver ou devolver suja, etc.

Em ambos os casos, os internos “C” e “D” podem demonstrar hostilidade com o agente social que está exigindo que o interno “A” seja bem servido (ou seja, receba a refeição igual aos demais), o que pode ser também uma mola propulsora de conflitos entre esses dois atores (agentes e internos).

A terceira observação refere-se ao fato de que os internos em Medida Disciplinar no Módulo não participam desse procedimento de distribuição de refeição do almoço e da janta, pois para eles deve ser distribuída a comida em “marmitex”.

#### ROTINA –

12h – 13h40 ► Horário de Almoço dos Agentes Sociais com revezamento por escala de forma que o módulo nunca fique sem nenhum agente. Assim, são dois horários de almoço (de 12h às 12h50 e de 12h50 às 13h40)

#### TAREFA –

12) Observação dos Internos nos quartos, mantendo vigilância constante sobre os mesmos (já mencionada) e Promoção da Limpeza no Pátio e no corredor em frente aos quartos:

Nessa promoção da limpeza o agente social deve:

- a) Distribuir o material de limpeza para o quarto responsável naquele dia pela faxina;
- b) Orientar a limpeza e Acompanhar o interno nesta. E isso não é tanto no sentido de promoção do asseio pessoal e ambiental, mas tem mais a ver com o fato de que há um limite de hora que deve ser cumprido, então, os agentes sociais ficam cobrando que a limpeza seja feita dentro do prazo estipulado (de 13h às 14h e de 18h às 19h), pois os

internos da faxina tendem a ficar conversando com os outros que estão trancados dentro dos quartos ou fumando no pátio, ou seja, eles saem não só para a faxina, mas para outras coisas também como essas citadas acima. Então, o agente social tem que ficar regulando essa faxina, o que às vezes é motivo de atrito entre internos e agentes sociais;

c) Recolher os instrumentos de limpeza tais como: rodo, vassoura, desinfetante e detergente. Aqui, há a preocupação de não deixar que esses instrumentos, principalmente rodo e vassoura, fiquem com os internos, pois podem ser usados contra a integridade física de alguém;

Então, o agente social deve contar quantos rodos e vassouras foram entregues para que na hora de recolhê-los possa pegar exatamente a quantidade que foi distribuída, pois se houver uma briga de internos e um deles utilizar um rodo, por exemplo, os agentes sociais serão cobrados pela responsabilidade que têm de recolher estes, evitando que fiquem com os internos.

Essa distribuição só pode ser liberada aos adolescentes durante a semana (2ª a 6ª feira), então, mesmo que um interno queira um rodo para limpar seu quarto a fim de receber a visita com o quarto bem organizado, o agente social não poderá entregar a ele, pois existe dia específico para isso, o que pode deixar o interno irritado com a atitude, provocando uma situação hostil entre ele e o agente social (o dia certo para uma faxina geral tanto nos quartos quanto no pátio, visando à visita, que é ou no sábado ou no domingo a depender do módulo, pois cada um tem um dia certo e horário específico para o recebimento de visitantes, é na sexta-feira. Mas, durante a semana sempre depois das principais refeições há a limpeza do pátio e/ou dos corredores em frente aos quartos);

d) Após a limpeza, o agente social deve acompanhar o interno para levar o lixo recolhido no Módulo. Esse acompanhamento geralmente é feito com um rádio transmissor, HT, o qual o agente social deve portar, pois caso o interno tente fugir da Instituição, esse agente deverá avisar aos outros, via rádio.

Nesse procedimento de limpeza, o qual é realizado quando os internos estão recolhidos em seus respectivos quartos, geralmente, ocorre uma situação de “correria”, pois os internos da faxina devem prestar favores aos outros internos haja vista a impossibilidade

de locomoção dos mesmos. Esses favores podem ser: pegar cigarro, lanche, roupa e etc. com um interno do quarto 03 para um outro do quarto 07, por exemplo.

Essa prática não é oficializada, mas é corrente por questões de relacionamento não conflituoso entre agentes sociais e internos, pois se os primeiros tentam evitar essa “correria” terão problemas no plantão, pois os internos reclamarão, baterão nas portas, xingarão, tornando o plantão tenso e hostil.

#### ROTINA –

14h ► Abertura dos Quartos, liberando os internos ao Pátio

#### TAREFA –

13) Liberar e Recolher os Internos (já mencionada)

#### ROTINA –

14h10 – 14h30 ► Encaminhamento dos Internos para as Atividades

#### TAREFA –

14) Encaminhar e Acompanhar os Internos nas Atividades Internas e Realizar Busca Pessoal (já mencionada)

#### ROTINA –

15h às 17h ► Observação dos Internos que estão no pátio, Agendamentos diversos (médico, técnico, etc.) que eles solicitam, e Encaminhamento aos atendimentos especializados, quando solicitado

#### TAREFA –

15) Efetivo Durante o Plantão, Manter Vigilância Constante sobre os Internos e Agendar Adolescente no Setor de Saúde (já mencionada)

#### ROTINA –

17h – 17h30 ► Recolhimento dos Internos nos seus respectivos quartos

TAREFA –

16) Liberar e Recolher os Internos (já mencionada)

ROTINA –

17h30 – 18h ► Distribuição da Janta e Conferência de Efetivo de Internos

TAREFA –

17) Organizar e Acompanhar a distribuição ou Distribuir Refeições aos Internos (já mencionada)

ROTINA –

18h – 19h ► Observação dos Internos nos quartos, mantendo vigilância sobre eles

TAREFA –

18) Manter Vigilância Sobre os Internos e Promoção da Limpeza no Pátio e no corredor em frente aos quartos (já mencionada)

ROTINA –

19h ► Passagem do Plantão e Conferência de Efetivo de Internos

TAREFA –

19) Efetivo de Recebimento e Passagem do Plantão (já mencionada)

Além dessas tarefas descritas acima, há também outras que não tem horário determinado para acontecer, mas estão presentes no dia-a-dia da instituição. São elas:

20) Encaminhar e Acompanhar os Adolescentes para Atividades Externas:

Essa situação é conhecida como “procedimento de escolta”. Ela implica em:

- a) receber a determinação do Encarregado Geral (C1);
- b) Buscar o interno no módulo em que ele estiver alojado e apresentá-lo ao C1;



- c) Receber do C1 o encaminhamento, que poderá ser para uma consulta em um hospital, posto de saúde, vara da infância e da juventude, etc;
- d) acompanhar o adolescente durante essa atividade externa, evitando, principalmente, que o mesmo tente fuga.

Caso o interno fuja, o agente tentará pegá-lo, mas caso não consiga haverá todo um procedimento institucional no qual o agente deverá relatar o que aconteceu, como foi, onde o agente estava e o que foi que ele fez. Se, a gerência de segurança e a direção concluírem que o agente não tinha como evitar a fuga diante das circunstâncias, então, este agente não será passível de punição. Geralmente em uma escolta recomenda-se que para cada interno deverá haver dois agentes.

Todas as situações nas quais o agente social poderá estar sujeito à avaliação da direção e/ou da gerência de segurança têm relação direta com a ação dele para com o interno e vice-versa.

Além disso, todas as situações de conflito surgem em decorrência das tarefas do agente social. Por exemplo, no procedimento de liberação o interno pode se recusar a ir para o fundo do pátio; no procedimento de agendamento na enfermaria, o agente pode se sentir ofendido com o fato de o interno o chamar de parasita; no procedimento de vigilância o interno pode se sentir incomodado com a ronda do agente no quarto, o qual leva o agente a olhar o que o interno está fazendo, o que, por sua vez, tira a privacidade do interno, mas o agente não tem como deixar de fazer, pois é parte do serviço do agente social; ou ainda, o interno pode se sentir incomodado com a observação constante do agente sobre ele.

Tais situações, as quais fazem tanto o agente social quanto o interno se sentirem incomodados, corroboram para a hostilidade entre ambos, culminando em conflitos tais como agressões verbais, o que acarreta a aplicação de medida disciplinar ao interno, o que reforça a hostilidade.

Mas, há também o conflito de natureza ético-moral (Cardoso de Oliveira, 2002), denominado insulto moral, no qual ambos os atores sentem-se desrespeitados e desconsiderados, o que reforça também os estereótipos de um em relação ao outro. A exemplo, tem-se o comentário dos internos: “eles mandam aqui, mas na rua o negócio é diferente, pois na rua quem manda somos nós”; e, no caso dos agentes: “esse lugar é um inferno, somos desrespeitados e exigidos a respeitar”.

21) Providenciar Materiais de Uso Pessoal dos Internos de acordo com o Efetivo:

Esse procedimento diz respeito a materiais de higiene pessoal, os quais são fornecidos pela instituição, tais como: papel higiênico, creme dental, escova de dente, sabonete, sabão em barra, creme de cabelo, chinelo, conjunto moletom, etc. Geralmente tais materiais são distribuídos toda sexta-feira. Sendo assim, o agente social deve:

- a) Relacionar o Material em lista;
- b) Encaminhar a relação de material ao Almojarifado (setor responsável pelo estoque de materiais);
- c) Buscar o Material, após a solicitação do Encarregado de Ala haja vista que a saída desse material do almojarifado só ocorre depois que o encarregado de ala autoriza mediante assinatura do mesmo;
- d) Entregar o material de acordo com a necessidade, pois excesso de material dentro dos quartos pode criar problemas de segurança, uma vez que a utilidade desse material é transformada, ou seja, uma pasta de dente que sobra ao invés de permitir que o interno escove seus dentes, ela poderá servir como abrigo de pequenos estoques ou pequenas quantidades de droga. Ou então, essa pasta de dente ou, até mesmo, o papel higiênico podem servir como tapa-buraco das paredes, pois os internos abrem buracos nas paredes dos quartos na intenção de retirar pedaços de ferro para fabricação de armas artesanais como os “estoques”, por exemplo.

Aqui, também se coloca a preocupação quanto ao excesso de colchões e cobertas dentro dos quartos que podem servir de material para rebeliões, colocando uma disputa entre agentes sociais e internos no sentido de que os adolescentes reivindicam mais colchões e cobertas, alegando que o colchão do CAJE não é bom, pois em pouco tempo a espuma desaparece e o colchão vira tapete, e que os quartos não protegem do frio, o que aumenta a necessidade de mais cobertas.

Então, se a equipe dos agentes sociais juntamente com o Encarregado de ala e a gerência de segurança não fornecem mais colchões e cobertas, estes ficam em uma situação que vai de contra os padrões humanitários, pois como uma instituição pode questionar a entrega de colchão e coberta? (o que, aparentemente, não é visto como um problema, mas dentro da lógica institucional essa “simples” reivindicação ganha outras proporções); e,

dependendo de onde se vá reivindicar (há situações nas quais os internos comunicam a seus responsáveis, que começam a procurar mecanismos que assegurem a reivindicação), e, a situação pode chegar até ao Ministério Público ou Direitos Humanos. Mas, tal reivindicação pode, dependendo das circunstâncias institucionais, ocasionar inclusive aquilo que se tenta evitar quando se permitem materiais em excesso, isto é, uma rebelião.

Para os agentes sociais e a gerência de segurança o excesso desse tipo material pode representar um perigo para os interesses da instituição, o qual consiste em primeiro lugar: evitar tumultos, fugas, ou seja, manter o controle. Então, ao fornecer mais colchões e cobertas pode-se estar colaborando para uma situação de descontrole institucional como uma rebelião. Então, nessa disputa alimentam-se as hostilidades entre esse grupo, em especial os agentes sociais, pois estão em contato direto com os adolescentes.

Mas, esses materiais de uso pessoal, com exceção de colchão e coberta, também são fornecidos pelos pais ou responsáveis dos adolescentes. Porém há um limite de quantidade e com dias determinados para tal fim.

## 22) Receber e Entregar Materiais deixados na Instituição para os internos:

Esses materiais podem ser cartas, roupas, materiais de higiene pessoal, lençol, tv, rádio-relógio e etc. Tais materiais são deixados na portaria do CAJE. Na portaria, os agentes sociais que lá trabalham revistam o material de modo a selecionar o que é permitido e o que não é; depois classificam os materiais por módulo, identificando qual interno está alojado em qual módulo para chamar o agente social do módulo para pegar o material. De posse do material, o agente social do módulo deve conferir o material e entregá-lo para o interno e este deve assinar um termo de entrega de material, ratificando o recebimento.

Uma exceção a esse procedimento diz respeito às cartas, as quais são recolhidas pela gerência de segurança para serem lidas. Se não houver nenhuma restrição quanto ao conteúdo das cartas, ou seja, se não houver nenhuma informação quanto a drogas, ou incitação a cometimento de práticas infracionais tais como homicídios, etc., então, a carta será repassada ao módulo, em especial para o Encarregado de ala. Este junta essas cartas com outras que são internas da instituição, isto é, há as cartas deixadas por pessoas de fora da instituição e há aquelas que são de pessoas que fazem parte da instituição, geralmente

internos que trocam cartas entre si (essa troca de correspondência ocorre entre internos e internas). Então, o Encarregado de Ala faz a leitura das cartas como um todo e não havendo restrição as repassa para o agente social do módulo, que deve entregá-las aos respectivos destinatários.

23) Atender o Interno quando este solicita:

Esse procedimento implica em:

- a) verificar o motivo da solicitação;
- b) adotar as medidas cabíveis. Geralmente, tal procedimento pode ser: Pedido do interno para falar com a técnica responsável pelo atendimento psico-social dele; Pedido do interno para falar com a advogada da instituição, responsável por informar o interno quanto ao seu processo judicial, ou seja, o andamento dele ou de pedido de concessão de benefícios tais como saída especial ou saída quinzenal e semanal<sup>29</sup>. Quem faz esse pedido é a equipe técnica, em especial o técnico responsável pelo adolescente; esse pedido geralmente é avaliado junto com os relatórios sobre o interno dentro da instituição, os quais são enviados para a vara da infância e da juventude a cada seis meses. E a advogada informa o andamento do pedido e orienta a família quanto ao procedimento judicial e a documentação necessária que deve ser encaminhada ao juizado; ou Pedido do interno para ir a enfermaria por estar passando mal de saúde, ou algum outro motivo.

Esse último pedido é particularmente interessante para esse tipo de tarefa porque geralmente tal procedimento ocorre em uma circunstância determinada: os internos estão todos recolhidos em seus quartos. Assim, tal solicitação requer mais cautela, principalmente no plantão noturno, pois pode ser uma “armação” dos internos para atingir fins não permitidos institucionalmente. Daí, a necessidade de constatar a veracidade da situação e

---

<sup>29</sup> Essas saídas são conhecidas como “saidão”. Elas consistem na autorização judicial que o interno possui para passar um final de semana em casa. Esse processo de ir para casa no final de semana pode ser quinzenal e, depois semanal, respectivamente. Ou seja, primeiro há a saída teste, que pode ser uma chance que o interno tem de ir para casa, mas com o compromisso de ter de voltar para a instituição, visando o cumprimento de sua sentença. Se o interno retorna, então, poderão ser feitos pedidos de saída especial que podem ser saídas de aniversário, dia das mães, natal, etc. Se o interno continua retornando, então, pede-se a saída quinzenal que implica em sair da instituição no final de semana a cada quinze dias. Aqui, há um período de cumprimento dessa saída, que pode ser de três meses. Depois, o interno passa para a saída semanal, isto é, poderá ir para casa todo final de semana e, caso a cumpra efetivamente, retornando no dia e horário estabelecidos, então, ele está a um passo de sua liberação efetiva da instituição. Tanto o pedido quanto o consentimento desse benefício está relacionado com o comportamento do interno dentro da instituição.

caso esta se confirme, deve-se adotar a medida cabível, ou seja, resolver a situação de forma que não crie problemas de segurança para a instituição.

Por exemplo, durante um plantão noturno (das 19 horas até às 07 horas do outro dia) um interno chama um agente social para ir ao quarto dele, pois tem outro interno passando mal. Quando chega lá, o agente social constata a situação que aparentemente pode ser verdadeira, então, o agente social pede reforço de outros agentes, haja vista que não pode abrir um quarto sozinho por questões de segurança, então, retira o interno e o encaminha a enfermaria. Durante o percurso até a enfermaria, o interno dá um “cavalo doido” (que significa correr em disparada), pula a cerca, tentando uma fuga. Assim, o agente social comunica o fato pelo rádio e sai correndo atrás do interno. Caso este consiga pular a cerca e sair da instituição ou até mesmo achar um lugar escondido até que possa ir embora, em um plantão noturno, realizar a busca pelo interno é mais difícil devido a pouca visibilidade. Então, a determinação corrente, após algumas situações ocorridas como a citada acima, o interno não poderá ser encaminhado à enfermaria, mas esta deverá vir ao módulo.

Uma situação de conflito que surge é que pode ser e pode não ser “simulação” dos internos. Então, o agente deve optar por aquela que ele julgue mais adequada a fim de evitar problemas de segurança e tal opção nem sempre agrada os internos, ocasionando o conflito expresso por xingamentos. E aí fica a questão: o interno estar passando mal ou não? Então, deve-se procurar atender a necessidade dele sem prejudicar a segurança dele e da instituição como um todo. A questão é conciliar esse procedimento com situações práticas, o que nem sempre funciona.

Um fato que aconteceu comigo quando estava no plantão noturno é que várias vezes os internos diziam estar matando alguém dentro do quarto ou então que tinha alguém morrendo. E, às vezes você fica sozinho no Módulo. Então, como você resolve o problema, pois se estiver acontecendo algo você deve agir com rapidez, mas não pode adentrar a ala sem que fique outro agente na monitoria resguardando você e a segurança da instituição. Então, você opta por adentrar como já fiz e chega lá é brincadeira. Mas, às vezes é verdade ou então é uma simulação e os internos estão com alguma armação como já aconteceu. Caso em que o agente social adentrou a ala e os internos estavam com o quarto destrancado e quando o agente social chegou os internos o agrediram na tentativa de fazê-lo de refém, pegar as chaves da ala para abrir todos os quartos e começar uma rebelião.

#### 24) Preservar a Integridade Física do Interno:

A preservação da integridade física do interno está diretamente relacionada com:

a) socorrer o interno em caso de acidente ou autolesão: a exemplo, tem-se quando o interno tira a lâmpada do seu quarto e começa a se cortar. Ou, quando amarra um lençol na parte mais alta do quarto e tenta se enforçar, simulando uma tentativa de suicídio, mas que, às vezes, pode dar certo;

b) evitar ou conter agressões entre os internos, quando estes se envolvem em brigas entre si que podem ocorrer por diversos motivos. Mas, aqui, há a crença de que essa possibilidade pode acontecer a qualquer momento e com qualquer um e o tempo todo, ou seja, durante o momento de observação dos internos dentro do pátio sempre se procura estar atento quanto a possíveis rixas e desavenças, as quais desencadeiam as brigas que, dependendo da gravidade, pode levar a morte de um dos internos envolvidos. Então, a regra é sempre esperar este tipo de situação, observando tudo que eles fazem para que caso haja alguma tentativa de briga, antecipar-se a ela. E mesmo quando não se antecipa à briga, tentar contê-la o mais rápido possível, atendendo, é claro, a medida de segurança, isto é, os agentes de plantão no módulo que está acontecendo a briga devem esperar os agentes de outros módulos para adentrarem a ala.

Assim, quando se constata uma ameaça de briga, que às vezes é diferente de uma “puxada de meia-hora”<sup>30</sup>, na qual os internos estão tensos e um pouco afastados dos

---

<sup>30</sup> A puxada de meia-hora são simulações de briga entre dois internos, geralmente. Isto é, dois adolescentes ficam brincando de trocar porrada para ver quem agüenta mais e os outros ficam assistindo. Geralmente quando essa situação acontece o clima da ala é descontraído, pois os outros ficam rindo e ficam bem próximos da briga assistindo e até apostando ou torcendo por um dos dois participantes. Depois, de um tempo eles param e depois continuam, a depender do cansaço físico ou da interferência dos agentes sociais, pois às vezes esse tipo de brincadeira pode levar a uma briga de fato. E há, também, às vezes, os internos utilizam essa brincadeira para intimidar algum outro interno, e o interno que está apanhando deve confirmar a situação como brincadeira senão sua situação dentro da ala piorará. Devido a tais situações a puxada de meia-hora é proibida, mas às vezes acontece no pátio e nesse caso os agentes ficam chamando a atenção dos internos para que parem a brincadeira. Ela também ocorre dentro do quarto e, dependendo da situação podem contribuir para desentendimentos entre internos, ocasionando mudança do interno incomodado para outro quarto, geralmente o interno mais novato. Identificar a puxada de meia-hora como brincadeira ou intimidação dependerá da relação de sociabilidade entre os dois participantes: se os dois são companheiros de quarto, se são colegas, se os dois tem a mesma posição social dentro da ala, pois se a brincadeira for entre um interno antigo na ala e outro novato, então, a brincadeira pode representar um rito de passagem do interno dentro da ala ou pode ser uma intimidação que leva os agentes perceberem que talvez aquele interno pode não estar se adaptando naquele módulo. Sendo assim, os agentes e o Encarregado de Ala conversará com ele em particular, pois caso o faça na presença dos outros, a situação dele ficará mais complicada e, dependendo da

envolvidos e até já saem para o pátio de forma diferente da habitual, então, os agentes que observarem essa situação (e aí está um dos motivos pelos quais se exige atenção constante e sistemática aos internos) conversam com os internos na tentativa de dirimir o conflito e caso apareça alguma arma (estoque), então, chama-se reforço pelo rádio transmissor de comunicação (HT).

Nesse momento, a equipe do plantão desse módulo deve aguardar o reforço chegar, mesmo se a briga envolvendo, inclusive estoque já estiver acontecendo, pois não se pode colocar em risco a segurança da instituição, ou seja, se a equipe de plantão decide adentrar a ala sem a presença dos demais, tal decisão será vista como inadequada, pois nesse tipo de situação a crença da barreira entre os universos desses dois atores (agentes e internos) se faz presente de forma predominante, independente do tempo de convivência entre esses atores naquele módulo.

Sendo assim, se a equipe de plantão é de três agentes (e provavelmente será dois homens e uma mulher), a agente feminina ficará na monitoria e os agentes masculinos adentrarão o módulo, mas como nessa situação todos os internos são vistos como perigosos, então, não é seguro esses dois agentes entrarem sozinhos, pois serão dois contra mais de 20 internos, por exemplo, o que pode colocar em risco a segurança da instituição, pois se esses agentes são pegos como reféns, a instituição, então, deixa de ter controle da situação e a briga pode se transformar em uma rebelião.

Logo, os agentes de plantão naquele módulo devem esperar os outros agentes chegarem para adentrar o módulo e controlar a briga. E, após a situação ter sido controlada, então, caso haja interno machucado, o agente deve providenciar junto à enfermaria o atendimento à saúde para este interno.

Há, também, uma prática corriqueira que diz respeito à tarefa de ensinar boas maneiras que vai desde cuidados de higiene até à utilização de termos tais como: “por favor”, “obrigado”, etc. É comum presenciarmos o agente social corrigindo o interno na maneira como este fala com ele. Geralmente, quando o interno quer pedir algo para o agente social, ele fala de forma impositiva, o que incomoda o agente que, por sua vez,

---

situação, o problema será levado à gerência de segurança que conversará com este interno a fim de decidir sua permanência ou mudança de módulo.

mostra para ele a forma como gostaria de ser tratado (repete o pedido do interno, mas de forma educada). Às vezes o interno acata, ri da situação e/ou pede desculpas; mas, às vezes, fica irritado, o que inicia uma situação de conflito entre esses dois atores. Já presenciei cenas nas quais o interno vira para o agente social e diz: “você está aqui para nos servir. Se não fosse por nós, vocês não teriam nem emprego; vocês têm é que nos agradecer”.

Há um costume entre os internos que implica tratar a própria situação de internação como se estivesse hospedado por um tempo em um hotel. Nesse sentido, os agentes sociais são vistos como pessoas que estão ali para servi-los, o que incomoda muitos agentes sociais e cria várias situações de conflito.

Segundo os internos, a partir de conversas que tive com alguns deles, esse costume implicaria em um subterfúgio à situação a qual eles se encontram: “você pensa que é hotel para não ficar doido”. A exemplo, tem-se uma música que alguns internos compuseram há alguns anos atrás, mas que fala um pouco desse costume explicitado acima:

*“Agora, meu amigo preste muita atenção no que eu vou te dizer. Não é brincadeira não, pode botar fé, é papo de verdade, vou falar para você como é aqui no CAJE”.*

*Rapaziada em peso, neguinho revoltado, moleque de atitude e também vários folgados. Provisório é liberado, chega nego todo dia, estuprador e cagete vai cair nela e lavar cueca de malandro aqui dentro. E, quando chega um novato, vai medir o pátio e botar a mão para bolo.*

*A nossa diversão aqui é o banho de sol e trocar algumas idéias pelo comungol. Acordo Thoras e me preparo para o banho de sol onde enquanto alguns batem um ping-pong, outros jogam futebol. Assista uma tela ou escute esse meu som para mudar a rotina que não está nada bom. Vida vivida aqui no CAJE é foda meu irmão conviver atrás das grades; **para quem é de menor pensa que aqui é hotel.***

*Boca podre e Robi soca soião estão no céu, mas vamos andar para frente, pois eu vou ter que terminar até o fim a história que acabei de começar. Vida vivida aqui no CAJE é foda meu irmão conviver atrás das grades. Quantas vezes chorei. Arrependido estou hoje, convivo com muitos e só agora aprendi que nesse mundo nem todos somos felizes. Aqui no CAJE, vêi convivemos assim:*

*Tempo parado, pátio lotado, bater futebol, na mente de alguns camaradas só se pensa em passar o lençol, a violência aumenta a cada dia e quando o inimigo chega, o comentário rola. Aí o inimigo começa a chorar, mas a hora passa e o dia chega e o moleque é espancado e furado pelo corpo inteiro, no outro dia passa no DFTV (...).”*

A partir de uma análise das tarefas dos agentes sociais, pode-se depreender uma lógica de antecipação a futuros acontecimentos, ou, pelo menos, a acontecimentos que o agente social acredita que podem acontecer.

Essa antecipação ocorre mediante a vigilância constante sobre os internos de forma a impor uma disciplina de comportamento na ação deles. Essa disciplina é respaldada pelos



princípios de contenção e segurança, uma vez que se acredita que sem ela não há como garantir estabilidade institucional e nem o cumprimento da medida sócio-educativa imposta ao interno.

Na lógica de antecipação aprende-se a perceber indícios que confirmem a possibilidade de acontecimentos indesejáveis. Esses indícios consistem em: leitura dos movimentos gestuais, visuais e comportamentais dos internos. A exemplo, tem-se:

- a) Sinais que os internos fazem com as mãos;
- b) Olhares direcionados tanto para a monitoria quanto para outros internados com frequência;
- c) Agitação e agressividade, detectados pela expressão corporal e facial não descontráida dos internos, incluindo ausência de conversas com os agentes sociais, e formação de pequenos grupos.

Ou seja, quando os internos não jogam bola, não solicitam nada para os agentes sociais, não sorriem, permanecendo mais sérios; e, em pequenos grupos, conversam em voz baixa, olhando para todos os outros com frequência, considera-se que tais sinais indicam a possibilidade de situações de conflito (brigas, disputas de liderança, etc.).

Ainda, nessa lógica antecipatória, pode acontecer de um pequeno grupo ficar frente à grade da monitoria, pedindo várias coisas ao mesmo tempo e com frequência a fim de desviar a atenção dos agentes sociais para alguma situação de conflito presente no pátio da ala.

A lógica de antecipação baseia-se em fatos que já aconteceram dentro da instituição. Assim, presta-se atenção a determinados sinais porque anteriormente eles já foram utilizados pelos internos antes de uma situação de conflito acontecer. A exemplo, tem-se a criação do “corró”<sup>31</sup> após a rebelião de 2003<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> “Corro” é o espaço que divide o pátio da ala da monitoria, sendo composto de duas portas nas extremidades, ou seja, uma que permite o acesso ao corro, saindo do pátio; e, outra que permite o acesso à monitoria, saindo do espaço do corro (geralmente esse espaço do corro é de 2 a 3 metros de comprimento).

<sup>32</sup> A criação do corro ocorreu porque essa rebelião de 2003 eclodiu no momento em que a porta divisória entre o pátio da ala e a monitoria se abriu (no intuito de colocar no pátio os internos que retornavam da atividade futebol), pois como ela não permitia uma ampla visibilidade os agentes não perceberam que os internos estavam armados com estoques atrás dessa porta que ao ser aberta foi arrebatada pelos internos, iniciando a rebelião. Assim, com o corro, que é todo gradeado, o agente social consegue visualizar o interno de forma a verificar se ele possui alguma arma ou não. E, além disso, só podem entrar nesse corro três internos por vez, pois se passar despercebido alguma coisa cortante é mais fácil conter três do que mais de dez.

Disso decorre a importância da experiência do agente social, pois aquele que já conhece o modo de ser institucional significa que já iniciou seu aprendizado nos modos de agir e ser exigidos pela instituição, além das situações que já lhe apareceram.

Apesar das tentativas de antecipar-se aos acontecimentos, estes são imprevisíveis no sentido de que podem acontecer, mas não se sabe onde, quando e como, o que acarreta na suspeição sistemática dos agentes sociais em relação aos internos.

Nesse contexto, a atividade principal é a de vigilância, pois assegura que os internos façam o que a instituição determina para eles, garantindo o cumprimento da rotina diária, e, a segurança do agente social, do colega de trabalho, do interno e da instituição como um todo.

Cumprir a rotina diária da instituição traz a idéia de que se a rotina foi seguida, tudo ocorreu conforme o esperado, denotando uma sensação de “normalidade”, ou melhor, um processo de normalização, que implica uma ordem social considerada como “normal”, isto é, constituída de interações sociais baseadas em relações de confiança, conferindo previsibilidade, legibilidade e confiabilidade (MISZTAL, 2001).

Assim, o CAJE ao fornecer uma rotina diária para agentes sociais e internados, almeja a percepção de uma ordem institucional “normal” na qual as atividades do cotidiano, ou seja, as tarefas desempenhadas pelos agentes sociais, devem constituir uma regra de interação que ao ser seguida, confere estabilidade à instituição.

Essa regra de interação assegura os códigos oficiais da instituição, estabelecendo expectativas de comportamento entre os atores, e impondo sanções em caso de desobediência.

Nesse contexto, o CAJE enquanto uma instituição total adquire dimensões impositiva e controladora ao determinar um regime normalizador, isto é, uma regra de interação cotidiana, que não foi construído pelos atores envolvidos, mas, imposto, e pautado por uma “Lógica de Suspeição Sistemática (Disciplinar)”.

Agir conforme o esperado, ou seja, manter uma expectativa de comportamento ao seguir as regras de interação, não assegura apenas a ordem institucional, mas também fornece a impressão de um comportamento padrão submetido a classificações que o legitimem como “normal” (códigos classificatórios indicativos de normalidade). Agir

normalmente nesse contexto consiste em seguir os rituais de interação, afirmando uma imagem coletiva do que é um modo normal de agir (MISZTAL, 2001).

Quando as pessoas não agem conforme o esperado, ou seja, não fornecem a aparência de normalidade, elas sofrem um processo de “estigmatização”, pois têm a imagem social deteriorada ao serem vistas como pessoas que não se conformaram aos padrões “normais”.

Assim, os adolescentes do CAJE são vistos como pessoas que por algum motivo estabeleceram uma situação de conflito com a lei, ou seja, não cumpriram as regras de convívio na sociedade brasileira, o que ensejou, conforme decisão judicial, a medida sócio-educativa de internação.

Esses adolescentes não agiram conforme o que se esperava deles e, uma vez institucionalizados, o CAJE procura impor previsibilidade, confiabilidade e legibilidade às ações deles, assegurando a estabilidade da instituição e corroborando o ideal de “ressocialização”.

Porém, “onde a normalidade não é reconhecida a anormalidade é a expectativa normal” (GOFFMAN, 1978 e MISZTAL, 2001), o que ratifica e patrocina o processo de estigmatização desses adolescentes, transformando a instituição em um lugar onde o ambiente não é salutar, mas marcado por interações hostis e superficiais.

Se, por um lado, a normalidade institucional espera comportamentos tidos como anormais, por outro lado, a rotina diária impõe uma regularidade de ações ao cotidiano que levam os agentes sociais a manterem expectativas sobre o comportamento dos internos que, quando não acontecem, ocasionam frustração, conflito, reforçando estereótipos.

Essa situação é vivida pelos agentes sociais quando eles dizem que a rotina diária é uma armadilha, o que coloca uma relação contrastiva entre confiança e não-confiança. Nesse sentido, o agente ao confiar na normalidade da ordem institucional, pode ser surpreendido e até mesmo virar refém em uma rebelião<sup>33</sup>.

Os comportamentos tidos como anormais dizem respeito à emergência de um comportamento considerado rebelde e levam à formação de códigos sócio-culturais não oficiais da instituição, afirmando uma identidade que não é aquela estipulada pela realidade

---

<sup>33</sup> Vide ANEXO VI: “Uma Experiência de Rebelião”

institucional. Essa identidade reforça o estereótipo de anormalidade, por um lado, e torna a vida institucional mais tolerável para o internado, por outro (MISZTAL, 2001).

O CAJE enquanto instituição de internação traz uma singularidade cultural específica desse tipo de ambiente institucional que nos permite um paralelo com essa idéia de instituições totalizantes à luz de Goffman. Mas, ao mesmo tempo, esse conceito goffmaniano traz em seu bojo uma historicidade que diz respeito ao tipo de sociedade estudada por Goffman.

O estudo das instituições totais de Goffman é voltado para a sociedade norte-americana cujo modelo é individualista e igualitário; e diz respeito a uma igualdade jurídica associada à idéia de diferença. Ou seja, as pessoas porquanto diferentes possuem interesses diversos, o que pode levar a situações de conflitos. Nesse contexto, o conflito é o elemento estruturador da sociedade, pois a ordem é alcançada após a resolução do conflito.

Essa resolução é alcançada mediante a busca de um consenso entre esses diversos interesses, o que leva a uma normalização da sociedade haja vista que a conformidade às regras advém de um consenso sobre estas construído coletivamente.

Embora as pessoas sejam diferentes, elas são iguais e para que haja promoção da igualdade deve haver igualdade de oportunidades, devendo a ordem social ser previsível a todos os membros da coletividade, ou seja, cada um deve saber o que pode esperar do outro no espaço público; logo, as informações devem ser publicizadas.

Se alguém quebrar esse consenso, eliminando a previsibilidade da ordem social, deverá sofrer um cerceamento até que a obediência seja alcançada, de modo que os outros possam continuar a ter confiabilidade na ordem social vigente.

Logo, a administração de conflitos aqui se baseia na disciplina do indivíduo, ou seja, é o sistema disciplinar que resolverá o problema, buscando a normalização (KANT DE LIMA, 1995), o que denota o papel da instituição total de Goffman nesse contexto.

Na sociedade brasileira, Kant de Lima fala de uma mistura entre o modelo igualitário (paralelepípedo, pois a base é igual ao todo) e o modelo piramidal no qual a sociedade é construída por segmentos desiguais e complementares.

No modelo piramidal a desigualdade não é sinal de conflito, mas está dada na sociedade; é naturalizada. Logo, a igualdade não é entre os diferentes desiguais, mas entre os semelhantes, permanecendo cada um em seu respectivo lugar.

Disso decorre que o espaço público não é previsível, pois as regras são aplicadas desigualmente, ou seja, trata os iguais, igualmente e os desiguais, desigualmente; e, além disso, não são internalizadas (mediante consenso), mas externalizadas, pois passíveis de interpretação de acordo com a posição na hierarquia social.

Então, a questão é saber quem está certo e quem está errado quando emerge uma situação de conflito e o segmento que não ocupa o seu devido lugar deve ser reprimido para que volte ao lugar de origem, ou seja, ao lugar que lhe é atribuído na ordem social.

Segundo Kant de Lima, no Brasil há a vigência dos dois modelos que são utilizados alternados e alternativamente, a depender da argumentação que mais adequada for em uma determinada situação. E, é nesse contexto que devemos entender o CAJE enquanto uma instituição total.

O processo de normalização não ocorre em razão de explicitar a necessidade de obediência às regras construídas consensualmente, mas em razão de buscar reprimir aquele indivíduo que está fora do lugar atribuído para ele. Assim, o sentido de normalidade ocorre quando todos assumem o seu devido lugar na hierarquia da sociedade brasileira.

Nesse contexto, é relevante na aplicação da lei saber quem é esse adolescente infrator, ou seja, qual a posição ocupada por ele na sociedade brasileira. E, não é por acaso que a maioria dos adolescentes infratores internados no CAJE residem na periferia de Brasília, o que não significa que adolescentes do Plano Piloto não cometam atos infracionais.

Quanto ao lugar ocupado por internados e agentes sociais na hierarquia institucional do CAJE; este é variável, dependendo das relações de interação que estarão em jogo em determinadas situações. Nessa relação os agentes tendem a considerar os internados com um status inferior ao deles.

Porém, quando as relações envolvem a instituição como um todo e esses adolescentes adquirem um status maior que o dos agentes sociais, seja como resultado de negociações entre internos e Direção seja como compensação de uma desigualdade naturalizada na qual esse interno ocupa o patamar mais baixo na hierarquia da sociedade mais ampla, surge um sentimento de indignação. A exemplo, tem-se o relato de um agente social de uma instituição de internação de adolescentes infratores:

*“Outro agente afirmou que ninguém cuida de profissionais como eles; que eles, sim, são abandonados, entregues à própria sorte, enquanto todo mundo protege os ‘bandidos’ (...)” (DE ASSIS, 1999:174).*

No contexto brasileiro o conflito é visto como elemento desestruturador da sociedade, principalmente quando questiona uma desigualdade naturalizada, então, os conflitos institucionais vivenciados no âmbito da instituição são vistos como desestruturantes da ordem institucional e, por isso, devem ser reprimidos.

Goffman no estudo das instituições totais supõe um “eu” já formado, constituído de uma “cultura aparente” e sistematicamente mortificado, passando por mudanças na sua carreira moral (GOFFMAN, 1999).

A partir disso é necessário dizer que o “eu” do internado de Goffman não é o “eu” do adolescente infrator designado pela ECA, o que traz singularidades ao estudo do CAJE enquanto uma instituição total.

Na ECA, o adolescente é considerado como pessoa em desenvolvimento, decorrendo disso a inimputabilidade penal. Ele não é visto como detentor de uma identidade pessoal consolidada.

Entretanto, essa condição peculiar de pessoa em desenvolvimento não elimina a idéia de que esse adolescente ao ser internado traz para a instituição um modo de vida que diz respeito às experiências vivenciadas por ele fora da instituição e que fazem parte da sua trajetória sócio-histórica.

Sendo assim, nesse contexto, podemos afirmar que esse adolescente, também, traz consigo uma cultura aparente que diz respeito não à consolidação de uma identidade, mas a uma inserção biográfica do adolescente nos códigos sócio-culturais da realidade social da qual faz parte.

*“Todo internado possui uma cultura aparente: um conjunto de experiência que confirmava uma concepção tolerável do eu e permitia um conjunto de formas de defesa, exercidas de acordo com sua vontade, para enfrentar conflitos, dúvidas e fracassos” (GOFFMAN, 1999).*

No processo de mortificação do eu, realizado por uma instituição total como o CAJE, deve-se levar em consideração as seguintes peculiaridades:

a) O tempo de internação, o que em termos de mudanças na carreira moral de um internado pode ser considerado um tempo curto;

- b) A presença de códigos não oficiais do cotidiano institucional (os ajustamentos secundários de Goffman);
- c) E a permeabilidade dessa cultura aparente do internado, sinalizando um pertencimento construído fora da instituição que adentra e se torna significativo para conferir sentido à ação social dos internos.

Tais colocações incitam uma reflexão não só na singularidade do CAJE enquanto uma instituição total, mas também, até que ponto as instituições totais tendem ao fechamento e à mortificação do “eu” ao propiciarem estratégias de sobrevivência no sentido de uma vida institucional mais tolerável.

## 5.2 A Questão da Disciplina e da Confiança

A lógica de antecipação a acontecimentos indesejáveis coloca a disciplina e a segurança como fundamentais à ordem institucional:

*“A segurança é o ponto maior e é a chefia que distribui por vários setores a disciplina, É tudo disciplina. (..) Eu entendo que numa unidade de educação, de reeducação se não existir disciplina não funciona. Eu tenho a disciplina como o coração da Unidade porque onde você consegue colocar tudo em ordem, você consegue colocar as normas. Então, a disciplina é muito importante aqui no CAJE, pois a disciplina funcionando bem, tudo funciona. Então, o restante num todo funciona bem. É fundamental a disciplina porque se não existir a disciplina nem mesmo a Direção consegue funcionar, trabalhar bem. A disciplina é a base para a educação acontecer porque a Escola sem a disciplina, ela não funciona. A gente já teve experiências anteriores em que a disciplina não atuava dentro da escola, então, a escola não funcionava bem. O adolescente já não tem muito interesse em estudar e se não houver uma determinação com relação a fazer com que ele estude e/ou fique na escola, cumprindo as normas da escola, Esta fica sem respaldo nenhum para funcionar (...)” (Agente Social).*

Essa lógica antecipatória acarreta a suspeição sistemática ao adolescente (lógica disciplinar) para garantir a estabilidade da ordem institucional, fornecendo sensações de segurança. Essa idéia é inclusive reforçada pela Chefia quando interage com os agentes sociais: “*não é o nosso pescoço que vai estar lá, mas o de vocês*” (um membro da gerência de segurança ressaltando a importância de uma “revista” bem feita nos módulos).

Paralelamente, há a idéia da disciplina como pré-requisito da segurança institucional, pois “*se não tiver disciplina, ele te xinga mesmo*”, denotando a existência de conflitos na imposição das regras e a crença na disciplina como um mecanismo de eficácia simbólica (Lévi-Strauss, 1967).

Ao analisar o sentido e a eficácia da cura xamanística, apontando uma relação entre um ser doente, outro ser feiticeiro e o grupo do qual esse doente faz parte (denominado de “complexo xamanístico”), Lévi-Strauss nos remete à idéia de eficácia simbólica.

Nesse contexto, a doença é vista como proveniente de um desequilíbrio, implicando um conflito em uma situação de perturbação social. E a cura xamanística, como o ritual que restabelecerá esse equilíbrio, abolindo a distinção entre temas míticos (a magia) e temas fisiológicos (a doença propriamente dita) no espírito do doente.

A magia exerce a função de readaptar o grupo por intermédio do doente. E este grupo, por sua vez, deve assumir uma postura confirmadora da integração propiciada no ritual de cura xamanístico, que integra experiências não integráveis (a mítica e a fisiológica).

Somente pela cura xamanística essas experiências se integram, uma vez que a eficácia da magia consiste na crença da magia partilhada tanto pelo xamã quanto pelo grupo e opera de forma eficaz na medida em que não só resigna o doente, mas o cura, consistindo na necessidade de um desfecho do mito, reorganizando os lugares e papéis sociais:

*“Sua eficácia seria comprometida se, antes mesmo que se pudessem esperar seus resultados, ela não apresentasse à doente um desfecho, isto é, uma situação onde todos os protagonistas reencontram seu lugar, e ingressaram numa ordem sobre a qual não paira mais ameaça. A cura consistiria, pois, em tornar pensável uma situação dada inicialmente em termos afetivos, e aceitáveis para o espírito as dores que o corpo se recusa a tolerar. Que a mitologia do xamã não corresponda a uma realidade objetiva, não tem importância: a doente acredita nela, e ela é membro de uma sociedade que acredita. Os espíritos protetores e os espíritos malfazejos, os monstros sobrenaturais e os animais mágicos, fazem parte de um sistema coerente que fundamenta a concepção indígena do universo. A doente os aceita, ou, mais exatamente, ela não os põe jamais em dúvida. O que ela não aceita são dores incoerentes e arbitrarias, que constituem um elemento estranho a seu sistema, mas que, por apelo ao mito, o xamã vai reintegrar num conjunto onde todos os elementos se apóiam mutuamente” ( Lévi-Strauss, 1967: 228).*

Nesse contexto, a eficácia simbólica para se constituir enquanto tal deve ser partilhada por todos, produzindo efeitos que legitimem a crença e, restaurando possíveis conflitos. Consiste, então, em uma relação eficaz entre significante e significado (Lévi-Strauss, 1967).

Decorre disso que a eficácia da disciplina consiste no fato de que os agentes sociais acreditam que é pela disciplina que se estabelece a ordem institucional; e partilham dessa crença enquanto grupo, sentindo sensações de tranquilidade e segurança com a prática da disciplina.



Assim, o agente social acredita na disciplina e faz parte de uma coletividade que também acredita, pois, do contrário, acredita-se que o CAJE incorrerá em um ambiente institucional remetido ao caos e à insegurança.

Logo, há uma crença na disciplina enquanto um mecanismo de eficácia simbólica que restabelece o equilíbrio face aos conflitos institucionais, produzindo efeitos partilhados pelos atores, uma vez que “se não tiver disciplina, ele te xinga mesmo”, o que fomenta a lógica de suspeição sistemática, isto é, a lógica disciplinar.

Dessa prática surgem conflitos institucionais que se opõem à autonomia do interno, colocando-o sob a suspeição sistemática do agente social e, por sua vez, esse agente sob a suspeição sistemática da Gerência de Segurança/ Direção.

Sendo assim, o agente social é um operador do cerceamento do direito de ir e vir do adolescente internado, marcado simbolicamente nas tarefas que desempenha, principalmente no momento de abertura e fechamento dos quartos, liberando ou recolhendo os internados, e, no encaminhamento tanto das atividades internas quanto externas.

Esse cerceamento está calcado numa lógica disciplinar que opera na rotina diária da instituição, regulando o que o agente social deve fazer, quando e como. Mas, a questão não é só o que o agente social faz, ou diz que faz, mas como ele faz na prática cotidiana da instituição e em quais circunstâncias é legítimo assumir tal ou qual postura.

Nesse contexto, as regras de interação se interpelam à interação de fato, pondo em evidência negociações e ajustamentos que vão surgindo de acordo com as situações vividas, ou seja, sem previsibilidade de quando e como irão ocorrer.

Quando tais negociações e/ou ajustamentos não são satisfatórios, o momento institucional se configura instável, podendo eclodir inclusive uma rebelião. Assim, a questão está na forma como se negocia e se administra a divergência, oriundas da relação interativa institucional.

Tal situação coloca em xeque a estabilidade institucional, o que reflete na permanência ou não de uma determinada Direção, a depender da frequência e intensidade dos conflitos e sua repercussão na sociedade mais ampla.

Assim, há que se desenvolver mecanismos de controle de forma a propiciar uma sensação de administração dos conflitos e isso para ter seu efeito deve ser partilhado não só

pelos agentes sociais, mas também, pela gerência de segurança, pela Direção e, principalmente, pelos internados.

Disso decorre uma espécie de jogo entre a lógica disciplinar e as negociações (barganhas), onde a administração consiste em oscilar tanto para um lado quanto para o outro de forma a atingir o universo de significado tanto dos agentes sociais quanto dos internados. Mas, quando esse jogo se torna explícito, percebe-se a sua fragilidade, tornando real a possibilidade de erupção de conflitos expressivos tais como uma rebelião.

Essa manipulação velada está diretamente relacionada com a idéia de um “personalismo”, onde se acredita que é esta ou aquela Direção que traz estabilidade à instituição quando na verdade o que está em jogo é uma administração satisfatória ou não de determinadas sensações que orientam a ação dos atores para um ou outro lado.

Essa manipulação, cujo resultado não é previsível, é construída todos os dias nas interações sociais, sendo influenciada por diversos fatores e circunstâncias. Ou seja, a idéia consiste em conquistar todos os dias os resultados considerados como satisfatórios.

Conseguir estabelecer, por um determinado período, que pode ser longo ou não, essas sensações que constroem um ambiente institucional considerado estável e satisfatório, é o grande objetivo. Assim, a questão é achar no jogo esse ponto de equilíbrio.

A “estabilidade” institucional nos remete às relações de confiança e desconfiança, pois se no ponto de equilíbrio o ambiente institucional fornece uma sensação de segurança e tranquilidade, implicando uma “normalidade” institucional, por outro lado, ao se considerar, também, a importância da suspeição sistemática ao internado, a desconfiança acaba se estabelecendo na realização do trabalho.

Isso evidencia um jogo, que é resultante do encontro entre regras de interação e interações de fato, fornecendo, assim, uma certa ambigüidade em relação ao trabalho, e armadilhas que ora escondem ora revelam o que significa ser e estar como agente social dentro da instituição.

A exemplo, tem-se um relato de um agente social, comentando a experiência como refém em uma rebelião:

*“Naquele dia parecia um dia normal do plantão, do cotidiano. Teve oficina, escola,... um dia normal. E, quando estava próximo do meio-dia e os meninos estavam voltando do futebol no início da revista(..) tinha aproximadamente uns 20 internos que vinham do futebol e uns oitenta na ala. Na verdade eu não presenciei o início, pois eu estava dentro do quarto onde se faz a revista quando escutei um barulho semelhante ao*

*estouro de uma bomba. Aí, você só escutava o barulho de tudo quebrando e as pessoas gritando. Eu como estava dentro desse quarto não consegui correr, foi então que fiquei junto com mais outras pessoas nesse quarto. A gente ficou acuado e trancamos a porta. Mas, a gente viu que não ia ser possível conter aquilo ali mais, não tinha jeito, eles iam entrar de qualquer jeito, pois estavam quebrando tudo, tava quebrando a parede. (...) Aí a gente começou a conversar que a gente ia abrir, tentou amenizar a situação. Aí quando a gente abriu eles estavam transformados, possessos, descontrolados. Eu trabalhava naquela ala mais de um ano. Eu conhecia todos os adolescentes por nome, inclusive. (...) Houve uma situação em que eu estava apanhando e eu sempre fui muito de conversar, eu sempre quebrei na conversa e tinha um adolescente que ele era muito problemático; ele sempre tava em conflito com alguma coisa, seja com funcionário, seja com outros internos. Mas, eu quebrava muito ele na conversa; então, tudo que ele precisava ele me procurava, então, ele tinha uma certa afinidade comigo, mas não porque eu fizesse alguma coisa que tivesse fora das normas, mas é que eu lidava com ele de uma maneira diferente. Eu não lidava com ele da maneira como ele lidava com as pessoas. Então, se ele vinha agressivo, eu não ia agressivo com ele. Então, ele me respeitava, ele sempre me respeitou. E no momento que eu estava apanhando, eu o reconheci e o chamei pelo nome. E quando eu o chamei pelo nome, ele segurou os outros e a partir daquele momento a gente não apanhou mais (...) parece que ele tomou um choque. Ele falou: 'ta bom, ta bom, parou de bater' Aí ele saiu e controlou a situação e a gente não apanhou mais. (...) foi muito chocante porque eu tinha um bom relacionamento na ala; eu sempre tive um controle de tudo ao meu redor porque eu sabia contornar situações. Eu não tinha problema com adolescente. Nenhum me tratava mal. Eu me dava bem com todos. Eu tinha liberdade de entrar na ala, eu não tinha medo. Eu acho que quando a gente convive muito próximo do perigo a gente perde a noção real do perigo. Eu acho que você relaxa porque hoje, com a visão de fora, eu vejo o tanto que era perigoso. Eu entrava sozinho na ala, ou entrávamos dois ou três numa ala com noventa, cem adolescentes. Eu já separei briga de adolescente com estoque na mão, de segurar nele ou mandar ele soltar e ele obedecer. Então, são situações que você vê que tem um risco intenso e você não tem noção de que ele poderia virar e me furar, me matar. E, são coisas que você faz naturalmente sem ter a real noção do perigo que é aquilo. Então, quem lida diretamente com o adolescente na ala, no convívio, ele corre um risco tão grande que se realmente parar para pensar ninguém teria coragem. Mas, com o convívio, você deixa de ter esse temor, você começa a confiar, a ter liberdade, você começa a acreditar nas pessoas, então, você até se solta mais (...). Eu acho que o que choca mais não é só o ambiente, obscuro com grande quantidade de adolescentes, mas o que vai chocando mais é o dia-a-dia. É você conviver com pessoas que você não imagina que a pessoa foi capaz de fazer aquilo, que a pessoa aja de uma maneira tão fria, você vê um adolescente furar o outro com uma crueldade tão grande, então, você vê tanto ódio. Eu acho que isso vai chocando muito mais e aos poucos. Eu acho que isso vai te comendo, te secando, te consumindo por dentro. Eu acho que você começa a viver um ambiente tão negativo que até você começa a ficar triste, insatisfeito com o mundo, se sentindo infeliz. Você perde até um pouco da sua auto-estima. Você começa até a desacreditar no ser humano. Você não imagina, você pensa: 'poxa é uma criança, mas age como um monstro'. É uma pessoa que vai ao céu e ao inferno num instante tão pequeno. E, ao mesmo tempo, ele tá ali tão carente, tão humilde, mas, ao mesmo tempo, ele se transforma. Então, as coisas se distorcem muito facilmente, então você não sabe o que é real e o que não é, como agir, como não agir. Então, isso te deixa com uma certa confusão na cabeça".*

A partir desse depoimento, podemos inferir que a questão da confiança passa pelo cotidiano de trabalho dos agentes sociais na relação com os internados. Ou seja, com o

convívio diário entre esses atores a interação tende a propiciar uma certa sensação de segurança e de controle nas situações envolvendo os internados.

Quando essa relação imaginária de confiança se quebra, vem a frustração, o que vai reforçar os estereótipos de ambos os atores reciprocamente. E essa confiança ao ser quebrada, coloca em cena a desconfiança até que a primeira volte a atuar de novo, estabelecendo, assim, um ciclo de oscilação constante entre elas.

Nesse sentido, o agente pode até saber inicialmente que ele não deve confiar, mas com o convívio diário com aqueles adolescentes, vai se estabelecendo uma relação social entre eles de tal modo que o agente social vai se acostumando com a rotina da ala. E, quando explode uma situação de conflito, colocando esses atores em lados opostos dentro da organização institucional, vem a noção de que aquela rotina, com suas formas específicas de interação social, deixa de existir.

Mais do que confiar nesse adolescente, este profissional passa a confiar no dia-a-dia institucional, ou seja, na rotina diária e no poder normalizador dela, buscando padrões esperados de comportamento, isto é, que o interno vá e retorne das atividades, que entre para o seu quarto, que aceite a revista de busca pessoal, etc.

### **5.3 As Estratégias de Ação**

Em relação ao universo vivido institucionalmente tanto pelo interno quanto pelos agentes sociais, as instituições totais implicam criar um ambiente institucional de tal forma que é no contexto da instituição que as estratégias de ação desses atores ganham sentido.

No que tange ao universo institucional do interno a instituição estabelece mecanismos de mortificação ao eu do internado e o insere em um sistema de castigos e privilégios de forma a mostrar o tipo de conduta que espera dele na instituição.

Os processos de mortificação do eu dizem respeito a tentativas de retirar tudo aquilo que estabelece um sentimento de pertencimento do internado com um universo sócio-cultural do qual ele fazia parte fora da instituição, vinculado a sua trajetória sócio-histórica.

Nesse sentido tais processos de mortificação consistem na internação propriamente dita, pois uma vez internado, o adolescente infrator fica impedido de continuar com a vida que tinha antes, mas não só pelo fato de estar preso, mas também porque a instituição adota

e impõe a ele um novo ritmo de vida, incluindo uma nova rotina que é padronizada e, exigindo movimentos e posturas a serem cumpridos dentro da instituição (ex. andar de mão para trás, utilizar pronomes de tratamento quando falar com os funcionários, solicitar gentilmente determinados pedidos – “por favor”, “obrigado”).

Essa padronização traz como consequência um aumento da percepção de identidade coletiva em detrimento de uma percepção de identidade pessoal, pois o internado tem a sua vida baseada em uma coletividade a qual ele está vinculado, sendo inclusive identificado por meio dela.

Então, as ações de um determinado internado (tais como: ir à escola, ao campo de futebol, à piscina, etc.) só serão realizadas se estiver em conjunto com o grupo de internados, violentando, assim, a autonomia do ato; e, de acordo com a disponibilidade da instituição haja vista um quantitativo de dez módulos para serem atendidos institucionalmente.

Os agentes sociais, por sua vez, tendem a ver o interno como membro de uma coletividade; logo, interagir com um determinado interno é como se interagisse com todos os outros, pois não se percebe cada internado na sua trajetória sócio-histórica, que é singular a cada um. Disso decorre a reclamação dos internados quando dizem que os agentes sociais a partir de um ato de um determinado interno, generalizam, como se todos eles fossem iguais.

Há dois processos de mortificação que necessitam ser salientado: a exposição contaminadora; e, o efeito circuito. A exposição contaminadora significa colocar o internado em situações que não são desejadas por ele tais como:

- a) O despojamento dos bens pertencentes ao internado (ex. caso das roupas e objetos pessoais que são recolhidos pela instituição tanto no processo de admissão do adolescente na instituição quanto na triagem realizada nos visitantes e nas revistas realizadas nos módulos);
- b) Sofrer exames físicos e/ou seu quarto (ex. são as revistas de busca pessoal e em dependências da instituição realizadas pelos agentes sociais);

- c) Colocar um estranho em contato com a relação íntima dele (ex. a realização da triagem<sup>34</sup> das correspondências recebidas que incluem cartas de amigos, familiares e namoradas, geralmente);
- d) Participar mesmo que indiretamente de situações de conflito (ex. uma tentativa de rebelião, de briga, de tentativa de homicídio nas quais um determinado interno não participa, mas não tem como deixar de presenciar a cena);
- e) E contato inter-pessoal imposto (ex. a relação social imposta entre agente social e internado; e, entre internado e internado, envolvendo problemas de convivência no quarto ou no módulo).

O efeito de circuito implica na cumulatividade de ações dos internados que ao serem vistas negativamente, isto é, não se constituindo como razoáveis no contexto institucional, vão se somando de forma a contribuir para o estabelecimento dos estereótipos e de forma a serem utilizadas como justificativas para punições institucionais (medida disciplinar cumprida dentro do quarto, por exemplo), servindo inclusive de base para a produção de “Relatório Avaliativo”, que informa ao juiz da Vara da Infância e Juventude o comportamento do interno dentro da instituição<sup>35</sup>.

*“Nas instituições totais, as esferas da vida são integradas de forma que a conduta do internado numa área de atividade é lançada contra ele, pela equipe dirigente, como comentário e verificação de sua conduta em outro contexto (...) os menores segmentos da atividade de uma pessoa podem estar sujeitos a regulamentos e julgamentos da equipe diretora; a vida do internado é constantemente penetrada pela interação de sanção vinda de cima, sobretudo durante o período inicial de sua estada, antes de o internado aceitar os regulamentos sem pensar no assunto. Cada especificação tira do indivíduo uma oportunidade para equilibrar suas necessidades e seus objetivos de maneira pessoalmente eficiente, e coloca suas ações à mercê de sanções”.*(GOFFMAN, 1999: 41-42).

Em relação ao sistema de castigos e privilégios aos quais os internos são submetidos, os privilégios são conseqüências do cumprimento às regras institucionais, podendo ser formais ou informais.

---

<sup>34</sup> A triagem consiste em uma espécie de seleção com caráter de censura ao estabelecer aquilo que entra ou não dentro da instituição; aquilo que o interno deve ou não ter acesso.

<sup>35</sup> Esse relatório é composto de vários outros relatórios, isto é, dos relatórios da escola, da oficina profissionalizante (informa o comportamento do interno nessas atividades), de disciplina (informa o comportamento do interno no Módulo) e psico-social (informa o contexto sócio-familiar do adolescente e considerações de teor psicológico).

Nos privilégios formais, o internado que apresenta condutas desejadas pela instituição, isto é, seguir as normas sem questionar muito, demonstrar ser solícito, participar das atividades internas por iniciativa própria, demonstrar respeito aos funcionários, tem recebido um tratamento diferenciado (tem prioridade para participar das atividades externas a instituição, por exemplo).

Nos privilégios informais, a conduta desejável garantirá ao interno a possibilidade de usufruir bens e serviços que não tinha antes, tais como: uso de som micro-system na ala, prestação de favores (buscar cigarros e biscoitos, buscar galão d'água para sair um pouco do módulo, procurar atividades extras, etc.).

O sistema de castigo implica sanções em razão de descumprimento das regras institucionais, ocasionando a denominada “infração disciplinar”, que pode ser cumprida ou no quarto onde o interno está alojado ou no M-8, a depender da infração cometida.

É nesse contexto de mortificação e de castigos e privilégios que o adolescente confere sentido à situação como interno em contraposição à vida que tinha fora da instituição.

Nesse conflito entre o mundo institucional e o mundo que tinha fora da instituição (“doméstico”), o interno se adapta à nova situação, buscando tornar a vida institucional mais tolerável, o que legitima as estratégias de ação que utiliza, tornando-as inteligíveis. Assim, é no âmbito do cotidiano institucional que as ações dos internos ganham sentido.

*“Toda instituição total pode ser vista como uma espécie de mar morto, em que aparecem pequenas ilhas de atividades vivas e atraentes”.*(GOFFMAN, 1999: 66).

No que tange ao universo institucional vivido pelos agentes sociais tem-se um determinado tipo de trabalho concomitante com um determinado tipo de interação que, por sua vez, conferirá sentido ao modo de ser e agir dentro da instituição.

O trabalho do agente social está diretamente relacionado com a rotina diária estipulada para o interno, constituindo-se como um trabalho focalizado nos internados. E, como um trabalho voltado para pessoas, implica singularidades, diferentemente do trabalho com objetos inanimados.

O trabalho com pessoas necessita de padrões de tratamento em conformidade com padrões humanitários em razão da condição humana enquanto tal. Nesse sentido, cabe a instituição seguir tais padrões, o que será supervisionado tanto pela Direção da instituição



quanto pelas agências da sociedade mais ampla. É aqui que entendemos a inferência de instituições como o Ministério Público, por exemplo.

Nesse contexto, ao Ministério Público compete não apenas supervisionar o cumprimento de padrões humanitários, mas também de exercer o papel do Estado no que concerne à função compensatória das desigualdades sociais, decorrentes da mistura de modelos jurídicos no contexto brasileiro (KANT DE LIMA, 1995).

Nessa compensação da desigualdade atuam também os Direitos Humanos, vinculados à Câmara Legislativa do Distrito Federal - CLDF e a Direção do CAJE enquanto negociadora em situações de conflito.

Entretanto, às vezes, esses padrões humanitários entram em conflito com os interesses da instituição, pois para que a instituição atinja sua eficiência, às vezes, tais padrões necessitam ser deixados de lado.

A exemplo, há situações nas quais para evitar que um interno cause autolesão, incorrendo, inclusive, em tentativa de suicídio, os agentes sociais têm de algemar esse interno por um período considerável e com o mínimo de roupa possível haja vista a ameaça que qualquer pedaço de pano representa nessas situações à integridade física do interno, que às vezes utiliza a própria roupa como corda para tentar se enforcar<sup>36</sup>.

Há, também, situações em que o internado tem de ficar no escuro, pois a lâmpada do quarto enquanto material cortante também pode representar uma ameaça à vida do internado, inclusive, há casos em que o próprio interno avisa que vai se cortar com a lâmpada ou tal ato é constatado pelos agentes sociais.

Essas situações quando vistas do ponto de vista externo, podem ser consideradas como tratamento desumano, mas, dentro da instituição tais ações assumem uma dimensão significativa, conferindo sentido à ação dos atores.

Essas situações de conflito estabelecem percepções entre os agentes sociais que colocam o CAJE como um lugar difícil de trabalhar, pois é um lugar onde se depara com situações até, então, inimagináveis e de ambiente emocional bastante aflorado.

---

<sup>36</sup> Tal ato é denominado “passar o lençol”. O interno pode passar o lençol em si mesmo ou em outro interno, o que acarreta numa ação de homicídio. Utilizar panos (seja roupas, seja lençóis) pode ter a finalidade não só de “passar o lençol”, mas também fazer “Teresa” (seja para pegar alguma coisa de um quarto para outro no momento em que os internos estão recolhidos nos seus respectivos quartos seja para tentar uma fuga). Essa “Teresa” consiste de vários panos um amarrados no outro, formando uma corda.



Segundo Goffman, os internados enquanto seres humanos podem opor-se aos planos da equipe dirigente e, conseqüentemente, os agentes sociais devem procurar se antecipar a essas possíveis ações de oposição.

Nesse sentido, a lógica disciplinar, enquanto vigilância ao cumprimento das regras institucionais e suspeição sistemática, assume uma dimensão importante, senão principal, no cotidiano de trabalho dos agentes sociais, pois é pela disciplina que eles acreditam que manterão a ordem institucional e a segurança no ambiente de trabalho.

É nesse contexto que o ambiente de trabalho no CAJE é considerado pelos agentes sociais como um ambiente de tensão, pois por mais que a rotina diária acabe desenvolvendo certas relações de sociabilidade, não se deve confiar nos internados. A disciplina não pode deixar de existir, pois sem disciplina não há como trabalhar minimamente com dignidade, pois, do contrário, o internado vai xingar mesmo e desrespeitar o agente social.

Esse desenvolvimento de relações de sociabilidade entre agentes e internos, decorrente do convívio diário, pode acarretar em relações de “camaradagem” e “afeição”, o que evidencia o internado enquanto ser humano efetivamente (GOFFMAN, 1999).

Tal relação de sociabilidade, nesse sentido, em situações de conflito pode trazer, também, conflitos emocionais para os atores e, sentimentos de ambigüidade quanto ao tipo de relação interativa construída por eles, pois em cenas conflitantes o interesse e a eficiência da instituição é que tem de prevalecer, o que nem sempre resulta na resolução do conflito de forma satisfatória tanto para o internado quanto para o agente social.

Sendo assim, no caso da situação conflitante ser decorrente de uma ação de ameaça do internado para a segurança e tranqüilidade da instituição, o agente social poderá sentir sentimentos de decepção, mágoa e até ressentimento em relação à atitude do internado. Já no caso da situação conflitante ser decorrente de uma ação de ameaça do internado à própria vida, o tratamento institucional pode ser considerado tanto pelo interno quanto pelo agente social como cruel, trazendo sentimentos de sofrimento e tristeza.

*“A capacidade dos internados pra tornar-se objetos de interesse afetivo da equipe dirigente está ligada ao que poderia ser denominado um ciclo de participação, às vezes registrado nas instituições totais. A partir de uma distância social com relação aos internados, um ponto em que a maciça privação e a perturbação institucional não podem ser vistas facilmente, a pessoa da equipe dirigente descobre que não tem razão para impedir a formação de uma relação afetiva com alguns internados. Essa relação, no entanto, leva a pessoa da equipe dirigente a uma posição em que pode ser ferida por aquilo que os internados fazem e sofrem, e também a coloca numa posição em que tende a*

*ameaçar a posição distante a que seus colegas ficam dos internados. Por isso, a pessoa que estabelece a relação afetuosa pode sentir que foi ‘queimada’ (...). Uma vez afastada dos perigos do contato com os internados, pode aos poucos deixar de sentir que tem razão para cautela, e o ciclo de contato e afastamento pode repetir-se novamente.”(GOFFMAN, 1999:76)*

O universo do cotidiano do agente social implica, então, um sistema básico de controle social realizado por ele na relação interativa com o internado, resultando em um controle emocional difícil de ser realizado devido às situações intensas de conflito vivenciadas juntamente com a pressão advinda da Direção e das agências da sociedade mais ampla quanto à observância e cumprimento dos padrões humanitários.

Assim, é nesse contexto institucional que o agente social confere sentido ao seu modo de ser e agir dentro da instituição, ou seja, é de acordo com essa experiência do cotidiano que ele orientará suas estratégias de ação de forma a tornar o ambiente de trabalho mais agradável, o que, segundo eles, denomina-se: “o bom andamento do plantão”.

Como parte do processo de estigmatização realizado nas instituições totais, os agentes sociais tendem a criar uma “teoria da natureza humana” em relação aos internados. Essa teoria serve de suporte ao estabelecimento de distância social entre agente social e interno e contribui para o endosso dos estereótipos formados entre esses atores (GOFFMAN, 1999).

*“Você pode até conversar com eles, mas eles não são iguais à gente” (Agente social).*

Essas diferentes percepções no contexto interativo abrangem não só condutas dos internados consideradas “boas” e/ou “más” pelos agentes sociais, mas também, esses internados consideram os agentes sociais a partir de classificações que podem oscilar entre o “monitor de boa” e o “monitor atrasador<sup>37</sup>”, por exemplo.

Essas condutas quando seguidas tanto pelos internados quanto pelos agentes sociais confirmam a interpretação de ambos os atores e, dependendo da avaliação dela como boa e/ou ruim o trabalho será considerado leve ou pesado; a instituição como tendo coisas boas e/ou ruins.

---

<sup>37</sup> O Monitor “atrasador” está em oposição ao “Monitor de boa”, pois o primeiro é visto como aquele que quer prejudicar o interno institucionalmente quando toma providências formais tais como produção de relatório, de ocorrência para resolver um problema de disciplina, ou seja, de comportamento considerado não adequado dentro da instituição. Já o segundo, é aquele que evita esses procedimentos formais, sempre considerando a situação institucional do interno e satisfazendo alguns interesses deles ou então não fica cobrando desse interno o tempo todo um comportamento padrão.

Mas, mesmo que os atores confirmem tais interpretações, isso não significa que eles verdadeiramente aceitam essas interpretações, configurando, então, a utilização de várias estratégias de ação em conformidade com o tipo de relação interativa em conformidade com a circunstância do momento e as pessoas presentes à situação e, de acordo com os interesses envolvidos em jogo.

A dinâmica das diferentes estratégias de ação empregadas por ambos os atores, envolvem diferentes relações de sociabilidade, pautadas na atribuição de usos lingüísticos, e variam conforme a relação construída entre eles e a circunstância do momento interativo.

Ou seja, o uso dessas atribuições lingüísticas (por exemplo, uma relação interativa entre um agente “paga-pau” com um interno “líder”) diz um pouco sobre o tipo de comportamento esperado tanto para o agente social quanto para o internado, influenciando em um determinado tipo de interação, mas que, também, é influenciada pelo convívio diário entre esses atores no cotidiano da instituição. Tal mobilidade nos leva à idéia de Gilberto Velho sobre o conceito de Cultura enquanto um sistema aberto.

Gilberto Velho busca sair de um senso comum em relação ao comportamento desviante, isto é, busca entender o comportamento humano de forma integrada, sem incorrer na distinção normal x anormal. Para esse autor, tal distinção é fruto de uma dicotomia entre indivíduo e sociedade, o que acarreta uma rigidez no conceito de Cultura (VELHO, 1989).

*“Com um conceito de Cultura menos rígido, pode-se verificar que não é que o ‘inadaptado’ veja o mundo ‘essencialmente sem significado’, mas sim que veja nele um significado diferente do que é captado pelos indivíduos ‘ajustados’. O indivíduo, então, não é necessariamente, em termos psicológicos, um ‘deslocado’ e a cultura não é tão ‘esmagadora’ como possa parecer para certos estudiosos. Assim, a leitura diferente de um código sociocultural não indica apenas a existência de ‘desvios’ mas, sobretudo, o caráter multifacetado, dinâmico e, muitas vezes, ambíguo da vida cultural. (...) A Cultura não é, em nenhum momento, uma entidade acabada, mas sim uma linguagem permanentemente acionada e modificada por pessoas que não só desempenham ‘papéis’ específicos, mas que têm experiências existenciais particulares. A estrutura social, por sua vez, não é homogênea em si mesma, mas deve ser uma forma de representar a ação social de atores diferentemente e desigualmente situados no processo social”.*(VELHO, 1989:21).

Nesse sentido, os códigos socioculturais institucionais são acionados e modificados permanentemente tanto pelos agentes sociais quanto pelos internados, os quais desempenham um papel institucional específico, mas que, devido às trajetórias sócio-

históricas de cada um e, movidos por determinados interesses, variáveis, inclusive, às circunstâncias de um determinado momento, utilizarão vários tipos de estratégias de ação.

Isso representa, por sua vez, as várias possibilidades de leitura, ou, decodificação dos códigos socioculturais no âmbito da instituição. Assim, a ação social dos atores envolvidos confere inteligibilidade não só à situação institucional na qual cada um se encontra, mas também, ao modo como eles percebem essa situação, sendo as estratégias de ação, inclusive, formas de burlar ou não os papéis atribuídos a eles na estrutura social da instituição (ex. os ajustamentos secundários dos internados, de um lado; e, os acordos realizados pelos agentes sociais sem o conhecimento da chefia, de outro lado). Em ambos os casos, busca-se realizar uma autonomia no sentido de determinadas liberdades de ação, sem a sanção de uma instância superior.

Nesse contexto, os códigos socioculturais não são “fechados”, mas “abertos”, ou seja, possuem margens de manobra ou áreas de significado “aberto”, onde potencialmente eclodem comportamentos divergentes e contraditórios (VELHO, 1989: 22), o que renega as tendências homogeneizantes tais quais: a polarização no CAJE entre os agentes sociais em lidar com os internados ou como “vítima da sociedade” ou como “bandidos”; ou, ainda, no caso dos internados, em lidar com os agentes sociais, classificando-os ou como “correria” ou como “atrasadores”.

E, diante dessa idéia da Cultura enquanto um sistema aberto é que podemos entender porque os atores podem oscilar entre essas polarizações em maior ou menor grau, a depender da circunstância do momento, das pessoas presentes e do tipo de relação interativa construída na relação de sociabilidade entre agente social e interno.

Segundo Gilberto Velho, tanto a natureza da cultura quanto as experiências, existências particulares de cada ator, permitem as margens de manobra. Sendo assim, o CAJE enquanto uma instituição total possui um caráter culturalmente contextualizado vinculado não só à sua tradição sócio-histórica de instituição de internação de adolescentes infratores, mas também às trajetórias sócio-históricas dos atores que fazem parte da instituição, empregando diferentes estratégias de ação que resultam na mais variada e complexa teia de significações, oriunda desse encontro entre a “natureza da cultura” e o “caráter altamente individualizado da espécie” (termos utilizados por Gilberto Velho).

Então, no contexto de Gilberto Velho, o comportamento desviante não existe em si mesmo, mas advém, sobretudo, de uma relação entre atores nos quais um atribui ao outro o caráter de desvio, alegando ruptura de determinados valores de um universo sociocultural.

Assim, é nesse sentido que se podem inferir processos de estigmatizações em instituições totais como o CAJE, por exemplo, pois uma instituição total ao almejar um processo de normalização e demarcar fronteira entre grupos, traz estereótipos atribuídos aos atores uns aos outros. E, isso tem relação direta com o senso comum apontado por Gilberto Velho na medida em que o processo classificatório coloca em cena tendências homogeneizantes.

A criação do comportamento desviante implica, então, estabelecer uma determinada “leitura” dos códigos socioculturais como padrão. E, tal padronização ocorre em razão de uma situação, uma posição, uma experiência e interesses de um determinado grupo, acarretando tendências homogeneizantes nas quais um determinado comportamento é considerado padrão ou é desviante desse padrão, o que evidencia um aspecto político:

*“Uma das principais contribuições de Becker, assim como de Kai Erikson e de John Kitsuse, foi perceber que o comportamento desviante não é uma questão de ‘inadaptação cultural’, mas um problema político, obviamente vinculado a uma problemática de identidade. Diz Erikson: ‘O comportamento humano pode variar amplamente, mas cada comunidade estabelece parênteses simbólicos em volta de um certo segmento dessa amplitude e limita suas próprias atividades dentro dessa zona demarcada. Esses parênteses são, de certa forma, as fronteiras da comunidade. (...) Formas de comportamento desviante, marcando os limites externos da vida do grupo, dão à estrutura interna seu caráter especial e assim fornecem o arcabouço dentro do qual as pessoas desenvolvem um sentido ordenado de identidade’ (...) [Segundo Becker] ‘A questão sobre os objetivos ou finalidades (função) de um grupo e o que vai ajudar ou prejudicar a realização desses objetivos é, geralmente, um problema político. As facções dentro do grupo discordam entre si e manobram para ver a sua própria definição da função do grupo. A função do grupo ou da organização, então, é decidida através do conflito político, que não é dado na natureza da organização. Se isto é verdade, então, também é verdade que as questões sobre que regras devem ser implementadas, que comportamentos considerados como desviantes e que pessoas marcadas como outsiders devem ser também consideradas políticas’”(VELHO, 1989:24).*

Nesse contexto, trata-se de ver as tendências homogeneizantes como resultantes de um processo político tanto intergrupo quanto intragrupo mais a mobilidade e a dinamicidade dos códigos sócio-culturais, que são advindos do encontro da natureza da cultura e das trajetórias particulares dos atores sociais, latentes nas estratégias de ação.

Assim, no âmbito interno do grupo dos internados tem-se a homogeneização entre os pólos, por exemplo, “cagete”, “cabrito” x “líder”, “malandro”. E no âmbito interno dos agentes sociais: “paga-pau” x “operacional”, por exemplo. Já na relação intra-grupo, tem-se: “interno vítima” x “interno bandido” e “monitor de boa” x “monitor atrasador”.

Mas, devido ao caráter dinâmico da realidade social, tais tendências (no sentido de quem é e como será definido o cagete, o líder, o paga-pau, o operacional, etc.) oscilam no tempo e no espaço e em conforme com o tipo de relação interativa construída entre os atores envolvidos e de acordo com as circunstâncias do momento, denotando “o caráter desigual, contraditório e político de todo o sistema sociocultural que permite entender esses comportamentos” (VELHO, 1989: 28).

As estratégias de ação referem-se a determinadas formas de agir que os agentes sociais assumem na relação interativa com os internos e vice-versa. E, como já foi mencionado anteriormente, elas dependerão do tipo de interação em um determinado momento. Ou seja, elas variam em consonância com quem se está interagindo e a circunstância da interação.

Nesse sentido, os modos de resolução dos conflitos dependerão da equipe de plantão juntamente com o Encarregado de ala, de outros atores presentes na instituição estarem ou não participando, da reincidência de um determinado interno em uma determinada infração disciplinar, das posturas vigentes tanto da direção quanto da gerência de segurança, e do comportamento do interno e do resto da ala perante a situação.

Mas, existem determinadas formas de ação as quais seguem uma padronização e a opção que se faz dentre elas é que estará de acordo com os interesses dos envolvidos.

Sendo assim, no que tange aos agentes sociais, basicamente, pode-se falar em três estratégias de ação:

a) uma ação que equivale a um acordo informal entre internados e agentes sociais sem o conhecimento da chefia e que pode ou não sair da esfera das regras institucionais. Aqui, a intenção é assegurar o bom andamento do plantão (sem conflitos tanto com os internos quanto com a chefia em geral). Um exemplo seria prometer aos internos que tentará conseguir uma atividade como piscina se os internados se comportarem adequadamente. Ou, negociar com os internos que estes não fumem “maconha”, pelo menos, no pátio;

b) uma ação de contenção quando um ou mais internos recusam-se a entrar para os quartos no horário estipulado para o recolhimento, por exemplo. Caso em que o uso da força física será necessário;

c) uma ação que tende a satisfazer o pedido de um ou mais internos com o objetivo de obter uma obediência deste. Aqui, aplicam-se as prestações de favores tais como levar cigarro, cartas, e biscoitos a pedido de algum interno de um módulo a outro. Mas, nem sempre esses favores são previstos formalmente pela chefia, ocorrendo informalmente no cotidiano da instituição.

Essas ações ganham sentido a partir de várias formas de olhar para a realidade institucional, e de acordo com os interesses dos atores envolvidos, além das circunstâncias, pois em determinadas situações é preferível optar pela primeira forma de ação à segunda, por exemplo.

Nesse contexto, há que se falar de uma polarização existente dentro da instituição na qual ora tende a ver o internado como “bandido” ora como “vítima”. E, dependendo do olhar, para uma ou outra direção desses estereótipos, uma situação de infração disciplinar pode acarretar em uma ou outra forma de resolução do conflito em questão, sem desconsiderar as correntes de pensamento decorrentes da direção, da gerência de segurança, do Ministério Público e dos Direitos Humanos.

Assim, a mesma pessoa pode em situações diversas ir tanto para um lado como para o outro, o que significa que a pessoa que opta pela visão da vítima nem sempre olhará para as situações vividas institucionalmente do mesmo modo e vice-versa.

Há, ainda, a visão de que o importante é “fazer a parte” que cabe ao agente social e ir embora para casa, sem procurar julgar ninguém, pois o importante é o salário no final do mês, além do fato de que a instituição não vai mudar, então, “*você tem que fazer apenas o seu trabalho e pronto*”.

Todas as estratégias de ação acima descritas adquirem uma característica instrumental, ou seja, você as realiza dentro das tarefas a serem desempenhadas, evitando um envolvimento emocional com a situação institucional. Tal postura visa a preservar o agente social enquanto ser humano, pois “se você se envolve demais, corre o risco de ficar doido”. Mas, nem sempre isso é possível.

Com relação às estratégias de ação dos internos, tem-se:



a) aquelas relacionadas com um sistema denominado de “ajustamentos secundários”, realizados dentro da instituição:

*“(…) há também um sistema que poderia ser denominado ajustamentos secundários, isto é, práticas que não desafiam diretamente a equipe dirigente, mas que permitem que os internados consigam satisfações proibidas ou obtenham, por meio proibidos, as satisfações permitidas” (Goffman, 1999:54).*

Nesse contexto, as estratégias de ação dos internados tendem para tentativas de persuasão tanto dos agentes sociais como dos próprios internados a fim de obtenção dos seus desejos. São prestações de favores, calcadas em relações sociais com interesses específicos. E, no caso da prestação de favor do agente em troca o internado lhe garante a obediência mesmo que momentânea. E, no caso da prestação de favor do internado, há a formação de uma lealdade de grupo na qual quem não participa está fora da rede de sociabilidade.

b) aquelas que se configuram como impositivas, ou seja, o internado age no intuito de fazer valer a sua vontade, mesmo que contrárias às normas institucionais, desafiando, assim, a instituição: “Tática de Intransigência” (GOFFMAN, 1999: 60);

c) aquelas que o internado cumpre as normas institucionais, assumindo o padrão ideal de internado considerado pela instituição: “Tática de Conversão” (GOFFMAN, 1999: 61);

d) aquelas que o internado procura afastar-se ao máximo das situações institucionais, evitando contato com os agentes sociais: “Tática de Afastamento da Situação” (GOFFMAN, 1999: 59);

e) aquelas que seguem a idéia de que o CAJE é hotel, logo, o internado enquanto tal tem mais é que ser servido; são tentativas de adaptação a um ambiente o qual ele hostiliza, então, ele tenta inverter a situação dele dentro da instituição. É um pouco similar àquela na qual ele desafia a instituição, porém, aqui não necessariamente a postura de desafiar é explicitada;

f) aquela que o internado vive em função do sistema institucional, acomodando os padrões institucionais ao seu estilo de vida (geralmente, essa postura é mais atribuída aos internado denominado “cheira-cola”, os quais seriam os meninos de rua e que, segundo os próprios internados, não são malandros de verdade): “Tática de Colonização” (GOFFMAN, 1999: 60).



## 5.4 Um Processo de Estigmatização no Cotidiano Institucional

O CAJE enquanto uma instituição total implica uma divisão básica entre dois grupos: os internos e os responsáveis pela imposição e supervisão do cumprimento às regras (os agentes sociais). Cada agrupamento tende a conceber o outro por meio de estereótipos, estabelecendo um ambiente hostil (GOFFMAN, 1999).

Essa hostilidade por meio de estereótipos faz parte de um processo de estigmatização que implica o estabelecimento de fronteiras entre os grupos, demarcando territórios; e percepções singulares de um grupo a respeito do outro.

Em um Módulo, o espaço da ala é o território dos internos e de sociabilidade entre eles. Nesse sentido, quando os agentes adentram a ala ou algum interno que não está sendo bem aceito pelo grupo<sup>38</sup> adentra, o clima de hostilidade aparece.

Tal situação é bem evidente nos momentos de acesso dos agentes à ala, pois estes não entram sozinhos, ou, pelo menos, não se recomenda adentrar a ala só, mas, sempre em grupos relativamente grandes e, portando “tonfas” (uma espécie de cassetete).

Evita-se, também, adentrar a ala constantemente, procurando, então, horários determinados para tal fim. E quando há necessidade de adentrar, há toda uma série de critérios para estar lá dentro.

A exemplo, tem-se o momento de abertura dos quartos no qual os agentes devem começar de trás para frente, pois, ao terminarem, estarão mais próximos do portão de acesso à monitoria. Nesse momento, à medida que os internos forem saindo, devem permanecer no fundo do pátio, evitando proximidade com os agentes sociais. E, os últimos agentes sociais a deixarem a ala devem fazê-lo sem dar as costas para os internos.

---

<sup>38</sup> No caso do internado que não está sendo bem aceito, ele pode ficar isolado dos demais e, quando isso acontece é comum esse internado permanecer bem próximo da grade da monitoria. Ou, ele pode sofrer algum tipo de agressão física pelos demais, o que obriga os agentes sociais a adentrar a ala e retirar tanto o agressor quanto a vítima. Geralmente nesses casos, o internado agredido não retorna mais para aquele módulo, sendo encaminhado para um outro em possa ter um bom relacionamento com outros internados. Às vezes, os internados afirmam não ter nenhum problema com determinado internado. Porém, quando este adolescente adentra, ele sofre algum tipo de agressão, o que pode acarretar inclusive em ameaça à própria vida dele. Esse tipo de comportamento é conhecido como “cozinhamento”. E, na linguagem deles, essa postura é destinada aos internos “cabritos” (considerados como safados, folgados, delatores, etc.). Então, a idéia é trazer o cabrito para assá-lo e comê-lo depois.

O espaço da monitoria é o território dos agentes sociais. Então, qualquer interno que adentre a monitoria deve, nesse momento, colocar as mãos para trás, não sendo permitido a ele sentar nas cadeiras da monitoria. Além disso, é recomendável que esse interno demonstre respeito, pois, do contrário, poderá ser repreendido verbalmente.

Nesse contexto, quando há uma situação de conflito, geralmente de pequeno porte, procura-se trazer os internos envolvidos para a monitoria, retirando-os do território deles para, posteriormente, serem encaminhados à Gerência de Segurança.

No que tange às percepções diferenciadas de um agrupamento a respeito do outro, há diversos tipos a serem comentadas:

a) Para os agentes sociais, os internos não vêem o ato infracional deles como crime, mas como uma aventura que diz respeito ao universo da malandragem; Quando são repreendidos em relação às normas, acham que o funcionário só está querendo “atrasá-lo”, logo, esse agente é visto como ruim e, por isso, corre o risco de ser morto; Não reconhecem a prestação de favores realizada pelos agentes, pois, no momento em que explodir qualquer tumulto, este internado, se houver oportunidade, colocará um “estoque” no pescoço do agente social; Não são iguais aos agentes sociais, pois não respeitam ninguém, estão sempre armando contra os agentes e, mesmo aquele que não faz armação, se omite e procura sempre um interesse por detrás de tudo, ou seja, só trata o agente social com respeito quando quer algo em troca e, quando não consegue, xinga o agente e reclama dele.

b) Para os internos, os agentes sociais não entendem o modo de ser deles, pois não sabem o que é estar preso, uma vez que retornam para casa todo dia; Julgam todos os internos do mesmo jeito a partir da atitude de um, achando que todos são iguais; Punem todos os internos quando não identificam o autor de uma infração disciplinar.

Há, também, diferentes percepções em relação às atividades internas realizadas pelos internos sob o acompanhamento dos agentes sociais nas quais, para os agentes sociais, o interno não quer fazer nenhuma atividade, mas, um motivo para sair da ala; ele não quer estudar nem aprender nenhum ofício, mas, “passear” e, conversar com internos de outros módulos, o que reforça o estereótipo de “interno malandro”. Já, para os internos, o agente social não entende nada, pois além de não compreender a situação dele enquanto internado, ele ainda pretende “atrasar” o interno, impedindo-o de “dar uma voadinha”, pois o que interessa é sair do módulo, uma vez que o sentido que para ele tem o fato de estar

internado está diretamente relacionado com o desejo que ele tem de estar fora da instituição (GOFFMAN, 1999), o que reforça o estereótipo de “agente atrasador”.

Nesse contexto de estigmatização citarei uma situação ocorrida dentro de um determinado módulo. Após a abertura dos quartos, liberando os internos no pátio, alguns deles, dois em especial, vieram à grade da monitoria e solicitaram a ida para enfermaria (um tinha machucado o pé e o outro queria continuar tomando uma medicação cujo período de prescrição médica já tinha expirado). Sendo assim, os agentes sociais pegaram o formulário de agendamento na enfermaria. Porém, os internos não queriam o agendamento e, sim o atendimento, efetivamente, pois segundo eles, esse agendamento não adianta nada, uma vez que o interno leva até três dias ou mais para ser atendido. Assim, o agente social informou que não poderia fazer nada, pois o que compete a ele é apenas agendar. Então, os internos começaram a dizer que iam “turrar” a paciência dos agentes sociais enquanto eles não fossem atendidos. Essa situação se prolongou o plantão inteiro até que no final do dia um agente social conseguiu o atendimento para eles na enfermaria.

A partir dessa situação relatada, as quais são rotineiras no cotidiano de trabalho dos agentes sociais, podem surgir várias percepções de ambos os lados, pois tal situação para os agentes sociais acontece porque os internados não sabem esperar, querem que as solicitações deles sejam atendidas na hora que eles desejam (e, aí, às vezes, quando o atendimento chega num momento em que o interno está fazendo outra coisa a qual, para ele, é mais interessante, ele recusa o atendimento); e, se o agente social não consegue o atendimento, então, este é “parasita” ou está mentindo ao dizer que tentou e na verdade não tentou nada, o que leva o interno a pedir a mesma coisa para vários agentes sociais em vários momentos do plantão.

Os agentes sociais duvidam que os internos fiquem preocupados com esses machucados ou medicações quando estão no universo doméstico, isto é, fora da instituição. Tais solicitações são vistas como desculpas para saírem da ala.

Apesar das situações em que o interno realmente necessita de um atendimento médico, há, também, o objetivo de conseguir estar fora da ala o máximo de tempo possível,

o que nos leva às percepções dos internos sobre a instituição que, para eles, significa a perda da liberdade<sup>39</sup>:

*“Já estou aqui há algum tempo, esquecido pelo mundo. Às vezes ando por um corredor e tento me imaginar num lugar tranqüilo, mas me lembro de que estou num lugar onde não existe tranqüilidade, nem paz. Aí percebo que estou preso, mas mesmo assim sei que um dia, pode demorar, mas vou conseguir o que quero, que é a minha liberdade. É o que sonho e acredito com toda fé que eu tenho em Deus (...)” (W.G. B).*

*“Liberdade, uma coisa que várias pessoas têm e não dão valor. Mas, se um dia elas perderem, aí elas darão valor. Eu perdi a minha. Agora com o cumprimento da medida no CAJE, eu aprendi que a liberdade é a coisa mais preciosa que se tem e se você não der valor, ela se acaba sem a gente perceber. Com o passar do tempo, se você não der valor, você vai ficando sem sua liberdade, você se perde e cai num abismo sem fim. Mas, se você tiver forças para sair desse abismo, você vai ter toda a sua liberdade de volta” (A.M.N. J).*

*“Liberdade! Uma palavra simples e um tanto comum. Liberdade! Uma palavra que na rua nunca pronunciamos e achamos insignificante. Liberdade! Só damos valor quando a perdemos. Liberdade! Após ser perdida, difícil de ser reconquistada. Liberdade! Comum para alguns, sonho para outros. Sonho de ser livre. Sonho que pais, esposas, filhos e parentes têm de ver seus entes queridos em liberdade. Sonho de subir honestamente na vida. Sonho de voltar a vida ativa. Sonho não só meu, mas da grande maioria dos internos aqui do CAJE. Liberdade significa vida e vida significa sonhos e suas realizações.” (N.W.P.S).*

O objetivo é “matar o tempo”, tentando passar essa fase de internação o mais rápido possível, inclusive interrompê-la, se possível (caso das tentativas de fuga e das evasões de adolescentes que recebem benefício de saída da instituição e não retornam mais).

Além disso, a instituição não é vista geralmente como um lugar de tranqüilidade e paz, pois as “guerras” entre os internos, tanto as que advêm da rua como as originadas no âmbito da instituição, juntamente com as disputas por liderança mais a pressão institucional para o cumprimento das normas, tornam o ambiente instável e passível de inúmeros conflitos.

Essas percepções dos internos conferem sentido não só ao modo como eles vêm a instituição, mas também orientam suas ações e as respectivas estratégias para a realização de determinados interesses, o que nem sempre está em conformidade com o padrão de cumprimento das normas, colocando em cena o conflito entre agentes sociais e internos.

---

<sup>39</sup> Essas produções textuais dos internos sobre a “Liberdade” foram extraídas de um jornal de circulação interna dentro do CAJE.

Em relação à percepção dos agentes sociais sobre a instituição, estes não se sentem respeitados pela instituição, pois tem que enfrentar a pressão da chefia (gerência de segurança e direção) e a hostilidade dos internos.

*“Somos heróis. Salvamos a vida de quem a população não quer e, ninguém reconhece” (Agente Social).*

*“Isso aqui faz mal não só para o adolescente que está aqui preso não. Quem trabalha aqui também tá um pouco preso, tá vivendo aquilo que os internos vivem, aquele ambiente negativo, então, é uma coisa muito destrutiva” (Agente Social).*

*“Somos os ‘oreia’ da casa. Não tenho nenhuma expectativa porque onde estou não posso subir para lugar nenhum (...) A monitoria não é boa porque sofremos pressão dos meninos, devido ao contato 24 horas, e da chefia, pois tem que fazer assim e assado. Tudo que se pede tem sempre uma coisinha que não pode, incluindo uma lista de regras enormes (...) Você tem que estar ali para o que der e vier, segurar a casa. A gente tem que estar ali, brigar com os meninos, impondo as normas, sempre botando eles na linha, igual um quartel” (Agente Social).*

Assim, qualquer esquecimento com relação ao serviço pode se transformar em problema. Sentem-se a escória da instituição, pois dizem que até os internos têm mais privilégios que eles, acreditando, inclusive, que são mais vigiados do que os próprios internos.

Há, também, um receio em sair da instituição, por exemplo, com o uniforme (geralmente uma camiseta ou um colete pretos com o logotipo da instituição e com o nome do CAJE escrito) e quem exerce esse tipo de comportamento pode sofrer comentários pejorativos.

Alguns costumam dizer que a realidade institucional não é boa para ninguém, pois tende à insensibilidade com o passar do tempo ou acaba se contaminando pelo lugar. Outros têm vergonha de dizer onde trabalham e há aqueles que ao saírem do trabalho, não querem em hipótese alguma comentar sobre o cotidiano da profissão, inclusive criticam aqueles os quais decidem por falar sobre o trabalho em um “happy hour”, por exemplo.

Apesar de acharem que devem ser unidos entre si, se consideram desarticulados politicamente e desunidos enquanto categoria, ficando a mercê dos interesses institucionais; logo, a necessidade da instituição sempre está em primeiro lugar, impedindo os agentes sociais de gozarem de determinados direitos quando se pretende (ex: licença prêmio, férias, abono, etc.).

Acreditam que a instituição foi construída de qualquer jeito, efetuando-se “remendos” a situações emergenciais; logo, nunca houve uma construção única e que contemple as reais demandas do cotidiano do trabalho.

Nesse aspecto, citam o CESAMI e dizem que se o CAJE tivesse sido reformado nos parâmetros dessa outra instituição, isto é, atendendo as exigências dos profissionais do CAJE da mesma forma que os do CESAMI foram atendidos, principalmente em termos de infra-estrutura e segurança, o CAJE seria melhor.

Assim, os funcionários lutam contra as armações dos internos e as construções da instituição que, muitas vezes, colaboram para uma vigilância e observação inadequadas.

Há entre os agentes sociais mais antigos uma noção de que para eles só resta a aposentadoria, mas os mais novos devem procurar sair do CAJE, arrumando algo melhor, pois ainda são jovens.

Vêm o salário como uma das únicas vantagens do CAJE. E, apesar de tudo, é um emprego que eles têm assegurado, tendo em vista a realidade brasileira atual em relação ao desemprego. Mas, há também aqueles que acreditam ter uma determinada missão dentro da instituição e, portanto, acreditam não estarem nessa profissão por acaso (geralmente tal idéia é atribuída a motivos religiosos).

Uma das conseqüências da relação interativa entre agente social e interno consiste no ato de conversar, isto é, há um momento em que esses atores entram em interação de forma a estabelecerem entre si uma conversa.

As conversas entre agentes e internos podem ser freqüentes ou não, e não envolvem todos os agentes de plantão. Além disso, há diversos contextos nos quais uma situação de conversa se estabelece, conferindo um sentido peculiar a elas:

Primeiro porque implica uma forma do interno conhecer o agente social e vice-versa. Entretanto, não é muito recomendável conversas nesse sentido, pois fogem do padrão ideal de conversa (aquela com vistas a orientar o interno quanto às regras da instituição).

Segundo porque atrapalha a atenção do agente social para as questões de vigilância (a observação do comportamento dos internos), evitando fugas, agressões, etc.

Terceiro porque consiste em uma forma de os internos obterem alguns favores tais como: pedir para o agente social pegar biscoitos em outro módulo o qual já recebeu visita ou mesmo pedir cigarro, etc.

Um aspecto interessante dessas situações de conversa é que após um determinado tempo de convívio com os internos, os agentes sociais não têm o interesse em ouvir mais o que o adolescente internado tem a dizer:

*“O Contato é pouco. São poucos que vêm até a gente e conversa e também a gente acaba ficando com o tempo muito fechado e reservado para estar ouvindo. Porque muitas vezes os meninos vêm até você falam, se abrem e depois eles estão armando. Às vezes nem é o mesmo menino, mas com o tempo você vê a gente vai perdendo a confiança. E tem muito menino aqui que não tem respeito com a gente. Às vezes você está conversando e em outra situação ele vai na pilha dos outros meninos e já está te ofendendo mais tarde.”*  
(Agente Social)

Em decorrência disso, muitas conversas assumem um significado instrumental no sentido de conversar por conversar, uma vez que “você pode até conversar com eles, mas eles não são iguais à gente e não nos consideram, pois na primeira oportunidade que tiverem irão nos desrespeitar”.

Essa fala é uma crença que permeia o grupo dos agentes sociais, orientando-os quanto aos sentidos que a conversa entre esses atores assume. Ou seja, uma relação em que os estereótipos vão sendo reforçados mutuamente haja vista que se o interno vêm até você, é porque ele tem algum interesse subentendido por detrás (sondar o agente social, pedir favores, desviar a atenção do agente, etc.), o que coloca uma dimensão relações de interesse por ambos os atores, mesmo que não exclusivamente.

## **5.5 As Dificuldades do Cotidiano**

A importância da segurança institucional concomitante à lógica de antecipação a acontecimentos indesejáveis, que não têm hora nem lugar específico para acontecer, leva a uma ansiedade no sentido de tentar evitar o surgimento de tais situações, sobrecarregando o agente social.

É o agente social quem vive a consequência mais direta do acontecimento não-desejado e, por isso, a ele é atribuída a competência de evitar tais acontecimentos, o que ocasiona uma suspeição sistemática da Gerência de Segurança e Direção a esse profissional.

Nesse contexto, se o agente social não achou nada em uma determinada “revista” ou se tem objetos não-permitidos no quarto do internado, é porque não realizou a revista de

forma eficaz. Se algum adolescente fugiu da instituição, é porque o agente social não prestou atenção. Se há fabricação de estoques, é porque o agente social não está atento, pois se o estivesse, escutaria os internos baterem nas paredes a fim de retirarem os ferros; ou, então, acharia suspeito o fato de vários chuveiros estarem ligados ao mesmo tempo durante um considerável tempo determinado, o que significa que os internos pretendem abafar sons e ruídos suspeitos.

Assim, toda ação de indisciplina (infração disciplinar) está vinculada direta ou indiretamente a uma ação errada ou a uma omissão do agente social na realização das tarefas que lhe competem.

Essa situação nos remete à idéia de Kant de Lima no que tange às afinidades entre o sistema de controle das atividades burocráticas estatais e a produção de verdades nos mecanismos judiciais brasileiros (KANT DE LIMA, 2005).

As idéias de responsabilização e culpabilização, segundo Kant de Lima, advém de modelos jurídicos que nos ajudam a refletir sobre a forma na qual administramos os conflitos na sociedade brasileira.

No modelo da igualdade jurídica formal, têm-se os processos acusatoriais de produção de verdade. Esse modelo acusatorial está calcado no princípio de oportunidade, que implica igualdade de oportunidades e opções de escolhas com a informação ao alcance de todos; e regras bem definidas, transparentes, localizadas em um universo específico, ou seja, contextualizado, e consensuais com todos sabendo o que elas significam no sentido de uma compreensão literal da mesma.

Nesse contexto, os conflitos são previsíveis e constitutivos da ordem social haja vista as pessoas possuírem interesses diferentes. Assim, deve-se apreender o conflito na explicitação e na resolução dele a partir de sucessivas negociações até que o mesmo se transforme, restaurando a ordem do convívio social.

Então, nesse modelo acusatorial, as instituições encarregadas de administrar conflitos devem promover a resolução sistemática destes, e, a igualdade de oportunidades a fim de zelar pela previsibilidade da vida social. E o controle dos agentes públicos deve se realizar pelo acompanhamento, avaliação e responsabilização de suas opções. (KANT DE LIMA, 2005: 26-33).



No modelo da desigualdade jurídica formal, têm-se os processos inquisitoriais de produção de verdade. Esse modelo inquisitorial está calcado no princípio de obrigatoriedade, ou seja, uma atuação imposta cujas estratégias não são preventivas do controle social, mas repressivas, ocorrendo, preferencialmente, em relação aos “desiguais”.

A sociedade do modelo inquisitorial é desigual e complementar na sua desigualdade; logo, todos têm um lugar pré-determinado hierarquicamente e esses segmentos desiguais por serem complementares não devem se opor no espaço público.

Assim, o conflito é visto como um acontecimento indesejável e se constitui inclusive como ameaçador da ordem social, uma vez que as regras no espaço público vêm de cima para baixo e são aplicadas particularizadamente; logo, os recursos não podem estar disponíveis a todos, isto é, o acesso à informação é visto como privilégio, símbolo de status, e, indicativo da posição ocupada pelo indivíduo na hierarquia.

Nesse contexto, o sistema de controle dos agentes públicos implica em uma culpabilização em função dos erros ou omissões que possam ter contrariado as obrigações que lhes compete (KANT DE LIMA, 2005: 26-33).

A partir disso, podemos traçar um paralelo com as dificuldades do cotidiano enfrentadas pelos agentes sociais, dentre as quais, a suspeição sistemática a eles pela Gerência de Segurança e Direção.

A desigualdade enquanto um dos princípios organizadores da sociedade brasileira faz parte não só da estrutura social como organiza as relações nas instituições. Ou seja, há uma naturalização da desigualdade que está embutida nos códigos socioculturais brasileiros. Assim, a função do Estado não é promover a igualdade, mas compensar as desigualdades (KANT DE LIMA, 2005: 26-32).

No âmbito da instituição percebe-se um jogo que oscila entre duas situações: a) aquela em que o interno está em uma posição inferior à do agente social e, nesse contexto, é legítimo dizer que “os internos não são iguais aos agentes sociais”. Logo, cada um deve ocupar a posição que lhe cabe na hierarquia social; b) aquela em que o interno é participante dos processos de negociações, barganhas, envolvendo a gerência de segurança e a Direção, processo do qual o agente social geralmente está fora, adquirindo uma posição inferior à do interno, o que acarreta um sentimento de ressentimento.

Disso depreende-se porque os agentes sociais costumam dizer que há mais disciplina para eles do que para os internos. E acreditam que se estes últimos cometem alguma infração disciplinar, quem “paga a conta” é o agente social, pois para os internos “não dá nada”, pois a medida disciplinar aplicada a ele não é significativa haja vista já estar preso.

Assim, o interno do CAJE enquanto segmento inferiorizado da sociedade de desiguais, e, estigmatizado na realidade institucional ao receber do Estado, via intervenção do Ministério Público, Direitos Humanos e Direção do CAJE, medidas compensatórias de desigualdade, ocasiona um ressentimento nos agentes sociais, pois estes que não cometeram nenhum crime são desconsiderados enquanto os adolescentes infratores recebem um tratamento de consideração que eles (os agentes sociais) não têm institucionalmente, o que os leva à seguinte pergunta: “*direitos humanos de quem?*”.

Da desigualdade também decorrem práticas discriminatórias no sentido de aplicação desigual das regras e da lei, dependendo da posição social ocupada na hierarquia. E, trazendo essa idéia para a realidade institucional, percebe-se a existência de “dois pesos e duas medidas” tanto para os internos quanto para os agentes sociais.

As regras institucionais são aplicadas diferenciadamente, isto é, em conformidade com a situação em que um interno ocupa dentro da instituição. Ou seja, as táticas de conversão de Goffman, a rotina diária e a relação de sociabilidade construída entre agente social e interno influenciarão a aplicação das regras institucionais.

Em relação à aplicação particularizada das regras aos agentes sociais, esta também dependerá da posição que o agente social ocupa na hierarquia institucional, isto é, variará conforme as lealdades pessoais estabelecidas com pessoas da chefia. Nesse sentido, tem-se a alegação dos agentes sociais de que “*pau que dá em chico, não dá em francisco*”, ou seja, as regras não são para todos os agentes sociais, pois sabe-se de casos em que alguns agentes conseguem benefícios que outros não têm.

O exemplo mais recente diz respeito à suspensão das trocas de plantão cuja norma não se aplicou a todos, pois alguns funcionários começaram a comentar que sabiam de pessoas que conseguiram trocar plantão, apesar da proibição, com conhecimento da gerência de segurança.

Há também determinados privilégios que os Encarregados de Ala enquanto tais recebem, por exemplo, se um encarregado deixar de sê-lo, terá preferência para trabalhar como agente social no plantão noturno, independentemente de outras pessoas já terem pedido, uma vez que o trabalho à noite “maquia” sua nova condição (agente social, apenas), uma vez que durante o dia o tipo de trabalho fica visibilizado, pois esse ex-encarregado ficará submetido a outros chefes e no mesmo patamar de igualdade que os agentes sociais, inclusive aqueles que foram subordinados a ele. Tal situação é avaliada pelos agentes como “*ser derrubado*”.

Assim, em relação às dificuldades do cotidiano e à suspeição sistemática do agente social pela chefia em geral, considerando a mistura na sociedade brasileira desses modelos jurídicos (acusatorial e inquisitorial) e suas implicações para o sistema de administração de conflitos, têm-se que na realidade institucional do CAJE procedimentos habituais em determinados contextos podem não o ser, levando a uma indeterminação quanto à forma de agir em situações de conflito.

A ausência de regras claras e consensuais no sentido de Kant de Lima facilita margens de manobra à mercê das interpretações particularizadas daqueles que ocupam as posições privilegiadas na hierarquia, o que reforça a necessidade de lealdades pessoais na medida em que uma situação de conflito será interpretada de uma ou outra forma a depender do agente social envolvido.

Entretanto, não se deve desconsiderar que a manipulação das situações de conflito para um ou outro lado também deve estar em consonância com a finalidade de manter a estabilidade da instituição e a manutenção das posições privilegiadas, e em função das circunstâncias do conflito e da repercussão dele para a sociedade mais ampla.

Disso decorre a insatisfação com informações que extravasam os muros institucionais e, também, a aplicação aos agentes sociais de um sistema de culpabilização sob a máscara de responsabilização na qual a ação do agente sempre em suspeição tenderá para ações consideradas erradas ou omissas (dependendo da amplitude do conflito e do agente social que se configura como um protagonista dessa situação conflituosa).

Geralmente, as ações omissas revestem-se mais propriamente sob o discurso da responsabilização, implicando alegações que supõem a presença de regras (e aí o discurso gira em torno de dizer que estas são apreendidas no cotidiano institucional), quando na

verdade elas estão implícitas e se configuram como subjetivas (vale dizer que o CAJE não dispõe de um regimento interno).

A partir disso pode-se compreender duas implicações:

a) a alegação dos agentes sociais de estarem na instituição para cumprir a função de levar a culpa, sentindo as dificuldades do cotidiano como punições haja vista as sanções aplicadas e a forma como a situação se resolve;

b) a excessiva sistematização de detalhes em relação à ação do agente social no sentido de que o “bom desempenho” não está na relação interativa que ele desenvolve com o interno, mas no respaldo que ele busca perante as situações cotidianas para evitar problemas futuros, escapando de possíveis punições.

A exemplo, tem-se a importância da sistematização de detalhes tanto nas ocorrências registradas no “Livro de Registro” quanto nas informações sobre a situação institucional dos internos, informando o que foi feito, como, com quem, quando e para quem, o que acarreta técnicas de escrita que buscam o respaldo, ou seja, resguardar o agente social contra punições. O que importa não é saber se o agente agiu ou não errado, mas depreender essa lógica que classifica sua ação como tal e, as implicações decorrentes disso.

*“Não é de admirar, portanto, que a obediência à lei tenha representação tão negativa no Brasil, sobretudo quando tal desobediência está associada a um sinal de status e de poder” (KANT DE LIMA, 2005: 40).*

Tal citação nos ajuda a entender o porquê da formação de lealdades pessoais, saindo do âmbito de sujeito passível de punição para partilhar do status da chefia na hierarquia funcional e livrar-se da função do agente social de levar a culpa, o que sinaliza o status dele na estrutura institucional.

Sendo assim, abordarei algumas situações de conflito que refletem algumas dificuldades vivenciadas tanto pelos internos quanto pelos agentes sociais:

Primeiro Caso –

Certa vez, em um módulo, um interno fugiu da ala, mas ao chegar na cerca externa da instituição desistiu e se entregou para o Encarregado Geral de Plantão (C1). Porém, os agentes do módulo não perceberam a situação e, quando o C1 adentrou o Módulo com o interno, eles se assustaram. Foi feito, então, um relatório; e, a direção puniu todos os

agentes sociais da equipe do plantão, colocando-os para trabalhar em regime de expediente, ou seja, oito horas por dia.

Considerando a infra-estrutura desse módulo, que não permite uma ampla visibilidade, e o momento do acontecido, no qual encontrava-se na ala apenas uma agente social que, devido a quantidade de internos dentro da ala não poderia olhar a todos de uma só vez (ela encontrava-se sozinha porque um outro agente social tinha ido à enfermaria buscar remédio para um interno e o terceiro agente social tinha saído da instituição temporariamente mediante autorização do próprio C1), os agentes sociais se sentiram injustiçados com a punição.

- a) Primeiro porque nem sequer conversaram com eles;
- b) Segundo, um deles não estava na ala porque estava, também, cumprindo uma das tarefas da função (ir a enfermaria buscar remédio);
- c) Terceiro, porque uma pessoa sozinha não tem como vigiar 100% de uma quantidade considerável de internos dentro da ala.

Mas, a chefia considerou que o agente social que foi a enfermaria errou porque não deveria ter deixado apenas uma agente social no módulo quando os internos estavam no pátio, (procedimento usual dentro da instituição, principalmente, em situações de reforço na qual todos os agentes correm para ajudar um módulo que está com uma situação de conflito intensa<sup>40</sup>, o que acarreta na permanência apenas de uma agente social no módulo).

Sendo assim, toda a equipe foi punida e tiveram a vida pessoal desorganizada em função dessa mudança repentina de regime de trabalho.

#### Segundo Caso –

Uma vez eu estava trabalhando no M-5 e estava revistando as internas para estas serem encaminhadas à Escola, porém uma das internas disse-me que apesar do nome dela não estar constando no período matutino, ela havia mudado de horário. Como a encarregada da ala não havia chegado ainda deixei a interna ir junto com as outras, mas avisei a ela que se esta estivesse mentindo, ela retornaria para a ala.

Pouco tempo depois a Escola chama o M-5 pelo rádio HT e pede para buscarmos a interna que tinha pedido para ir, alegando mudança de horário. Quando a interna chega, eu

---

<sup>40</sup> A exemplo, vide Anexo V: “Uma Situação de Reforço!”.

fico sabendo que ela tinha mentido e que tinha sido vista entrando em um banheiro onde foi descoberta droga (substância entorpecente). Sendo assim, toda a equipe de plantão foi chamada na Gerência de Segurança para ser repreendida sobre o trabalho, pois segundo a chefia houve uma falha ao permitirem que uma interna fosse à Escola sem ser o horário habitual dela.

A partir disso, a equipe de plantão sentiu-se injustiçada, pois foi repreendida verbalmente no lugar da interna que havia mentido. Nesse contexto, ganha sentido o discurso dos agentes sociais em dizer que no CAJE os internos fazem o errado e os agentes levam a culpa (é comum essa afirmação no interior da instituição).

#### Terceiro Caso –

Houve um ano em que os agentes sociais organizaram uma assembléia para protestar contra punições sofridas em decorrência da morte de um interno.

Dois internos estavam cumprindo Medida Disciplinar no M-8 por homicídio e, ao término da Medida, eles foram encaminhados para um módulo onde deveriam permanecer no quarto por Medida de Segurança (Preservação da Integridade Física), ou seja, não deveriam sair juntamente com os demais internos, pois estavam ameaçados de morte.

Porém, essa Medida de Segurança não foi escrita no livro de registro do módulo, mas apenas no livro do Encarregado Geral de Plantão (C1). Então, os agentes que assumiram o plantão naquele módulo não tinham ciência dessa Medida, com exceção de um agente social que foi deslocado para trabalhar na portaria.

Quando chegou o horário de recolher os internos nos seus respectivos quartos, os agentes sociais perceberam que havia um interno deitado no chão do fundo do pátio. Foi chamado reforço e quando os agentes adentraram a ala, esse interno estava todo ensanguentado e com profundos cortes e furos na cabeça e no corpo.

Havia também outro interno que estava desmaiado dentro do quarto que funcionava como banheiro para os internos no pátio. Esses internos eram aqueles que haviam matado outro interno em outro módulo e que deveriam estar em Medida de Segurança; logo, não deveriam ter saído para o pátio.

O interno desmaiado sobreviveu e foi encaminhado para um Módulo de Seguro enquanto o outro apesar de ter sido encaminhado ao hospital não sobreviveu. E, quando os

internos receberam a notícia, pela mídia, de que o interno havia morrido, eles começaram a bater nas portas e, a gritar, dizendo, “eh, foi mais um para o inferno”, predominando um clima de euforia.

Os agentes sociais dessa equipe de plantão regidos pela CLT (“contratados”) foram demitidos e os “concursados” foram afastados do CAJE (“colocados à disposição”). Esse afastamento implicou perda salarial, pois há uma gratificação no salário que é específica para quem trabalha em Unidades de Internação; então, quando essa pessoa sai da instituição, ela perde essa gratificação exclusiva.

Devido às providências tomadas pela Direção da época, os agentes sociais se sentiram injustiçados e organizaram uma assembléia para contestar a determinação da Direção, pois, segundo eles, vários internos estavam solicitando pedidos à enfermaria, e querendo conversar com os agentes, o que formou uma certa barreira à visibilidade dos agentes sociais.

Além disso, a visibilidade da monitoria à ala é péssima, o que dificulta a vigilância de três, quatro funcionários a mais ou menos cinquenta internos. E os agentes que assumiram o plantão não sabiam da determinação de Medida de Segurança; logo, não deveriam ser punidos. Entretanto, não houve negociação.

## **5.6 As Lógicas Dicotômicas e as Dimensões do Conflito**

A partir da idéia de jogo institucional, podemos perceber que há uma situação tanto no plano normativo quanto no plano interativo, da qual decorrem diversas lógicas dicotômicas e dimensões do conflito.

No plano normativo, ou seja, no sentido do “dever ser” (isto é, as regras de interação), estas implicam uma rotina diária com um regime normalizador imposto e pautado por uma lógica disciplinar, funcionando como um mecanismo de eficácia simbólica. O sentido de normalidade está em uma ordem social considerada como normal no sentido de que tudo deve acontecer conforme o esperado, o que confere estabilidade à instituição.

Assim, a dimensão normativa diz respeito a ações previsíveis e legíveis baseadas em relações de confiança com base na rotina cotidiana. A idéia é impor previsibilidade e legibilidade à ação dos atores (tanto internos quanto agentes sociais).

No plano interativo, isto é, no sentido de como as interações ocorrem de fato, evidenciam-se negociações com os internos tanto da parte dos agentes sociais quanto da Direção e da Gerência de Segurança.

A interação de fato implica uma rotina diária com um regime normalizador negociável cujo sentido de normalidade está em uma ordem social considerada como anormal no sentido de ações não previsíveis, não legíveis e não confiáveis, uma vez que a própria rotina se constitui como uma armadilha.

Sendo assim, na situação interativa empiricamente não é cobrado que os internos coloquem necessariamente as duas mãos para trás quando circulam pelos corredores da instituição, por exemplo. Os procedimentos de revista pessoal são amenizados, pois, além da recusa dos internos a obedecerem todos os comandos, não há tempo hábil para uma revista rigorosa devido à quantidade de internos que são encaminhados às atividades.

Nas estratégias de ação o agente social realiza negociações, mas, geralmente, as realiza de forma que não fique legitimado como agente “paga-pau”, o que não é satisfatório para o grupo enquanto tal, pois de acordo com a lógica disciplinar o agente “paga-pau” põe em risco o serviço dos outros na medida que inverte uma situação, transformando aquilo que é considerado errado em certo e, o que é certo, por sua vez, em errado.

Há, também, justificativas para a negociação no sentido de que, geralmente, alega-se que se ficar negando tudo o tempo todo para os internos, ou seja, “*batendo de frente*”, o agente social será visto negativamente haja vista que outros agentes sociais não fazem isso, então, esse agente social que “bate de frente” pode trazer problemas para o seu plantão, não conseguindo “*o bom andamento do plantão*”, pois uma vez visto como ruim pelos internos o ambiente hostil fica mais evidente, o que é considerado estressante num plantão de 12 horas; e, além disso, as barganhas existem, ou seja, fazem parte das estratégias de ação, e se o agente social não faz, fica visto como “atrasador”.

Uma problematização da barganha no contexto institucional ocorre quando elas são visíveis nas infrações disciplinares, contrariando diretamente a lógica disciplinar enquanto



uma regra de interação. Segundo essa lógica, o interno deve ser reprimido para que volte à posição de origem, ou seja, a posição considerada aceitável para ele.

Nesse contexto, a negociação não é bem vista, pois o agente social tem que acreditar nessa lógica disciplinar para que ela atinja a eficácia almejada nesse ambiente institucional; e, isso implica não legitimar a negociação, que é uma forma compensatória de desigualdade e de neutralizar a não-previsibilidade da ação do interno.

Esse jogo velado (simbólico, pois não é assumido enquanto tal) é o que conferirá estabilidade à instituição, pois ao mesmo tempo em que age como um mecanismo de eficácia simbólica, assegura a estabilidade institucional, que deve ser conquistada todos os dias por meio de barganhas não assumidas onde a idéia é terminar o plantão sem problemas para o agente e para a instituição. E, para tal, a relação interativa deve ser satisfatória.

Essa relação satisfatória é considerada como tal na medida em que dialoga com os universos de significação tanto dos internos quanto dos agentes sociais, cabendo à Direção e à Gerência de Segurança administrar esse jogo.

Para o agente social, quando a Direção e a Gerência de Segurança realiza barganha, ela está favorecendo o interno em detrimento do agente, o que acarreta um sentimento de desconsideração, pois, para os agentes sociais, eles é que devem merecer o tratamento de consideração e, não os internos, uma vez que pela lógica disciplinar, embuída no plano normativo, a disciplina é que deve permear as relações, logo, tudo que foge a ela é injusto e visto como um ato desconsideratório ao agente social, dando vazão à emergência de um insulto moral no sentido de que para o agente social a ordem institucional é imposta enquanto que para o interno ela é negociada.

*“O conflito de natureza ético-moral é um conflito caracterizado por uma idéia de desrespeito e agressão; e, como tal, difícil de fundamentar discursivamente como um ato moralmente indevido. Isto é, há uma dificuldade para verbalizar ou para articular uma demanda legal que contemple uma reparação para a respectiva ofensa ou agressão”* (CARDOSO DE OLIVEIRA, 2002:35).

Nesse contexto, o insulto moral torna-se latente no CAJE e, devido à dificuldade de fundamentação discursiva deste, os conflitos institucionais podem ou não ser transformados, pois, segundo Luís Roberto Cardoso de Oliveira, o insulto moral ao implicar sentimentos de ressentimento evoca conflitos afetivo-emocionais que, quando não explicitados e não partilhados intersubjetivamente, não conduzem a uma reflexividade

desse conflito, não evidenciando um aspecto cognitivo (CARDOSO DE OLIVEIRA, 2002).

Passar das emoções intensas, presentes nos conflitos institucionais, para a reflexividade dos mesmos coloca a relação entre cognição e emoção; E, realizar ou não essa passagem implica transformar ou não esse conflito, o que acarreta em sentimentos de pertencimento satisfatórios ou não.

Uma forma de resolução de conflitos oferecida pela instituição está no que se denomina “Conselho Disciplinar”. Porém, o conflito decorrente de sentimentos de desconsideração sentidos pelos agentes sociais e pelos internos não é problematizado satisfatoriamente, principalmente para os agentes sociais, nesse Conselho haja vista a resolução neste ocorrer sem a participação do agente social envolvido na situação conflituosa, envolvendo apenas o Encarregado de Ala, o Internado, membros da Gerência de Segurança e um membro do Setor Psico-Social, geralmente o/a profissional (“técnico ou técnica”) que acompanha o adolescente.

Isso leva a ruídos na comunicação no sentido de Habermas, pois descobrir formas distorcidas de comunicação implica revelar o potencial emancipatório desta. Então, identificar processos de comunicação distorcida implica analisar em que medida os atores envolvidos não se sentem contemplados, ou seja, em que medida a resolução do conflito não foi satisfatória para eles (HABERMAS, 1984).

E, nesse contexto, o “Conselho Disciplinar” enquanto uma forma de resolução de conflitos institucionais não contempla a demanda dos atores envolvidos (no caso, as situações de conflito entre agente social e interno), acarretando na situação de insulto moral ao invés de transformação do conflito.

Assim, para o agente social nem sempre o interno recebe a medida disciplinar mais adequada e para o interno na maioria das vezes ele é injustiçado, pois dentro da instituição não tem força, mas fora dela a situação é diferente. Tal situação é colocada em tons de ameaça, o que reforça o processo de estigmatização e coloca, por sua vez, a instituição como um lugar difícil de trabalhar e conviver.

*“O insulto trata-se de uma agressão mais sentida que compreendida, e daí a manifestação, sobretudo emocional da parte agredida, culminando em uma expressão de indignação”* (CARDOSO DE OLIVEIRA, 2002: 38).

A partir disso, as soluções encontradas pelos agentes sociais giram em torno de afirmações tais como:

*“Esse lugar é assim mesmo, você tem que se acostumar, pois não vai mudar. Não há como resolver o que te incomoda, então, você deve guardar isso para você, pois o que importa é o dinheiro no final do mês (...) Vai levando da forma que pode porque senão você vai adoecer e esse lugar não merece isso”* (Agente Social)

E, no caso dos internos, tem-se frases tais como: *“Ô lugar safado, esse lugar é uma zinca<sup>41</sup>”*.

No contexto institucional, o ambiente emocional é intenso para ambos os atores e ambos sentem-se agredidos de acordo com seus respectivos universos de significação, mas ambos identificam a seu modo a realidade institucional como um lugar atípico.

É interessante observar que ambos os atores (agentes sociais e internados) podem até concordar no sentido de entender as diferentes posições de ambos na estrutura institucional, o que confere sentido e orienta as ações de um ou de outro ator de determinada forma, mas, geralmente, quando a situação acontece de fato cada um deles permanece no seu horizonte de significação, inviabilizando uma transformação do conflito, principalmente se o teor emocional da situação conflituosa for intensa.

*“É uma relação entre ação e intenção; uma identificação do ressentimento como um sentimento que expressa uma reação a uma intenção ou atitude de agressão. E é esse ressentimento que motiva os atores nas causas. (...) Experiência esta que quando conta com a simpatia ou solidariedade de terceiros, provocaria uma reação de indignação moral, correlata ao ressentimento, a qual marcaria o caráter potencialmente intersubjetivo da experiência e indicaria a possibilidade de fundamentação normativa do insulto moral como uma agressão socialmente aceitável”* (CARDOSO DE OLIVEIRA, 2002:43).

Embora essa reação de indignação moral seja evidenciada na realidade institucional do CAJE, acarretando na socialização da experiência de ressentimento, sendo publicamente partilhada, não há uma organização de forma a sistematizar e problematizar os conflitos vividos institucionalmente no sentido de uma racionalização deste pela maioria dos agentes sociais. Assim, percebemos reivindicações sem expressividade, corroborando o que os agentes sociais dizem ao afirmar que a categoria enquanto tal é desunida.

Nesse contexto de ressentimento, o jogo institucional torna-se necessário para a estrutura institucional e tem como objetivo principal buscar um ponto de equilíbrio satisfatório para os universos de significação dos agentes sociais e dos internos, ou seja, há

---

<sup>41</sup> Dizer que um lugar é uma zinca equivale dizer que tal lugar é ruim, horrível, não presta, etc.

uma oscilação no atendimento às demandas de um e de outro ator de forma que os conflitos podem não se resolver efetivamente, mas, sobretudo, devem fornecer a sensação de que um ou o outro ator teve sua demanda contemplada.

Assim, atender às necessidades e aos interesses de um grupo não implica atender, também, às necessidades e aos interesses do outro. Assim, teremos uma oscilação de sentimentos de consideração e desconsideração que tenderá para um ou outro grupo em relação interativa de forma que o ponto de equilíbrio está em administrar essas insatisfações, garantindo a ordem institucional.

Esse jogo serve para produzir um sentimento de estabilidade institucional no sentido de que os atores acreditem que é a instituição que detém o controle. Mas, isso para ter sua plena eficácia deve ser partilhado por todos os membros da instituição, ou seja, por todos os atores, porque senão de outra forma não funciona.

E, no caso dos agentes sociais, isso é que permitirá com que eles acreditem, ou, tenham sensação de controle sobre as situações institucionais. Mas na verdade esse sistema de controle deve ser conquistado todos os dias, uma vez que a qualquer momento pode irromper-se, pois o resultado das interações é imprevisível e varia, conforme a circunstância, o tipo de relação interativa que se estabelece e a repercussão da situação, apesar da rotina diária tentar tornar as situações previsíveis; e, também, nem sempre as soluções encontradas pela Direção, juntamente com a Gerência de Segurança, satisfazerem um dos grupos em situação conflituosa.

Há, também, uma imprevisibilidade no tratamento que será dado ao comportamento dos agentes sociais pela Direção e Gerência de Segurança, pois se o resultado da interação é imprevisível, a receptividade com relação à ação do agente social também é. Então, determinadas ações podem ser vistas negativa ou positivamente. E isso resulta em uma oscilação de manifestação de consideração ora para os agentes sociais ora para os internos.

Se a receptividade da ação do agente social é considerada positiva, ela acarreta um pertencimento satisfatório do agente em relação à instituição, pois não há atribuições de culpa. Agora, se for considerada negativa, ela acarretará um pertencimento não-satisfatório com sentimentos de ressentimentos mais atribuições de culpa.

Tais oscilações suscitam arbitrariedades tanto para os agentes sociais quanto para os internos, e são conseqüências dessa mistura de modelos apontados por Kant de Lima, Da

Matta e Cardoso de Oliveira, acarretando dissonâncias no exercício da cidadania para cima ou para baixo.

Esse jogo que coloca os atores ora em cima ora em baixo no sentido de manifestações de consideração e índices de dignidade e cidadania, levando a pertencimentos satisfatórios e não-satisfatórios. E, no caso do interno, quando ele não é considerado, não acarretando negociação, este sente o peso da instituição, mas quando ocorre o contrário, o CAJE “*tá de boa*”<sup>42</sup>.

Vale dizer que o ressentimento do interno tem relação não só com a ausência de negociação, mas também com a situação de preso, o que denota a perda da liberdade e da autonomia em contraposição ao “peso” da Instituição. Inclusive, a falta de barganha é sentida porque evidencia essa condição de privação.

Esse “peso” da instituição e a não compreensão da situação do interno pelos agentes sociais, que tendem a ver os internados pela ótica da coletividade e o aspecto da instituição total enquanto organização formal em detrimento do aspecto de comunidade residencial, leva ao surgimento da determinação excessiva dos ajustamentos secundários (GOFFMAN, 1999).

Enquanto a estabilidade assegura a aparência de normalização e controle, a instabilidade, a necessidade de um personalismo de Direção. Ou seja, há a sensação de que é esta ou aquela direção que trouxe a estabilidade ao invés de um ponto de equilíbrio satisfatório em determinado momento para a manutenção e instituição da ordem.

O ressentimento do agente social e do interno evidencia a idéia de um jogo institucional; o contexto sociocultural da instituição, que está diretamente relacionado com o contexto sociocultural da sociedade brasileira, implicando uma mistura de modelos e lógicas, e acarretando exercícios de sub e supercidadanias; e uma construção das emoções vividas institucionalmente, que elucidam não só o conflito, mas ditam quais emoções são significativas e em quais contextos, expressando pertencimentos e não-pertencimentos.

A partir disso, podemos resumir vários pares contrastivos:

- 1) Consideração e Desconsideração;
- 2) Estabilidade e Instabilidade;

---

<sup>42</sup> Dizer que o CAJE “está de boa” equivale a dizer que a inserção institucional não implica problemas até aquele momento, ou seja, não há reclamações, a situação institucional está favorável e satisfatória.

- 3) Confiança e Desconfiança;
- 4) Previsibilidade e Imprevisibilidade;
- 5) Ressentimento e Não-Ressentimento;
- 6) Pertencimento Satisfatório e Pertencimento Não-Satisfatório.

Essas dicotomias ao expressarem um jogo institucional, mostram como a oscilação entre elas é importante para a correspondência com o universo de significação dos atores, assegurando a ordem institucional e mostram, também, as várias dimensões do conflito vividas institucionalmente.

Em relação às dimensões do conflito, podemos resumir as seguintes situações conflituosas:

- a) De ordem afetiva e emocional: diz respeito às emoções intensas vivenciadas institucionalmente e que ora tendem à insensibilidade e ora à sensibilidade na relação agente social e internado;
- b) De ordem cognitiva: refere-se à não-emancipação dos conflitos, ou seja, à não elucidação dos conflitos de forma que sejam contempladas as necessidades e os objetivos dos atores envolvidos, o que não transforma tais conflitos na medida em que não há soluções equânimes para os atores envolvidos;
- c) De ordem identitária: relacionada à idéia de que se há ressentimento, evoca-se um pertencimento não-satisfatório; e se não há ressentimento, um pertencimento satisfatório;
- d) De ordem interativa: aquela que envolve a relação entre as regras de interação e as interações de fato.

Nesse sentido, tem-se que:

- O que é anormalidade, por um lado, é vida institucional mais tolerável, por outro;
- Se a anormalidade é a expectativa normal, a normalidade da rotina diária também é;
- Estratégias de ação de contenção e negociação, por um lado; e, estratégias de ação obediência, intransigência e ajustamentos secundários, por outro;
- Interesses institucionais, de um lado; e, padrões humanitários, de outro;
- E, controlar o incontrolável.

Essa relação existente entre emoção, sentimento e cognição quando não refletida de forma a racionalizar a situação conflituosa leva à idéia de que sofrer uma agressão equivale

a dizer que houve uma situação de desrespeito e desconsideração, o que nega a condição de cidadania e de identidade (CARDOSO DE OLIVEIRA, 2002: 40).

A partir da idéia de Marcel Mauss sobre a expressão dos sentimentos como uma obrigação moral, Cardoso de Oliveira infere que a percepção do insulto moral advém da evocação obrigatória dos sentimentos pela socialização do sentido atribuído à experiência de ressentimento.

Assim, apesar da pouca mobilização os agentes sociais compartilham suas experiências institucionais e se ressentem das peculiaridades da condição do agente social dentro da instituição.

Nesse contexto, os agentes sentem que não têm respaldo da chefia em situações de conflito decorrentes da execução de suas funções, sendo os únicos “responsabilizados”, pois as punições são aplicadas antes da apuração dos fatos e acarretam transtornos financeiros (transferência do agente social concursado para outra instituição da Secretaria de Ação Social, implicando em perda salarial), e pessoais (reordenamento da vida pessoal, principalmente no caso dos agentes sociais que foram transferidos subitamente de um regime de plantão para outro de expediente).

Nem sempre os agentes sociais são ouvidos no que tange à sua versão dos fatos, o que os faz sentir a “responsabilização” como culpa (e alguns acreditam que a verdadeira função do agente social é levar a culpa). Dizem que podem ser xingados, mas não podem xingar; podem ser vítimas de agressão com estoques, mas não podem reagir agressivamente; podem ter o rosto cuspidado, mas não podem revidar, etc.

Se a condição cidadã, associada à dignidade da pessoa humana, está no contexto brasileiro em função de uma manifestação de consideração em detrimento da idéia de universalização dos direitos, então, o exercício da cidadania no Brasil não está acessível a todos, pois nem todos são merecedores de manifestações de consideração, o que nos remete a um distanciamento entre o que diz a lei e o que acontece de fato nas interações cotidianas.

*“Apesar de qualquer um poder exigir, com sucesso, um tratamento com consideração, independentemente de sua classificação em termos de renda, prestígio e status social, o êxito na obtenção do tratamento desejado vai depender da habilidade (e/ou oportunidade) do ator para transmitir referência substantiva à sua característica moral, ou uma identidade valorizável, a qual funcionaria como um índice de dignidade” (CARDOSO DE OLIVEIRA, 2002: 107).*

Disso decorrem sentimentos de indignação e a idéia do insulto moral como parte de um pertencimento institucional não-satisfatório, pois não valoriza a condição do agente social como pessoa digna haja vista o tratamento desconsideratório, negligenciando valores considerados invioláveis, isto é a universalização dos direitos, na medida em que dizem respeito ao modo de ser e estar do agente social enquanto pessoa humana.

## **5.7 Considerações Finais**

A partir de toda a exposição acima, busquei responder inquietações que surgiram ao longo da minha trajetória no CAJE como agente social e investigadora, procurando entender os conflitos institucionais no sentido de ver uma lógica que torna o conflito coerente e, ao mesmo tempo, colocando-o como elemento revelador e elucidador de uma lógica institucional que confere sentido à ação dos atores e ao modo como sentem a instituição e a percebem.

Essa busca diz respeito à procura por um sentido antropológico no contexto institucional do CAJE, ou seja, uma articulação localizada entre lógicas dicotômicas e dimensões do conflito que aparentemente são contraditórias, mas que necessitam serem vivenciadas de acordo com os horizontes de significação dos atores envolvidos para manter não só uma estrutura institucional existente, mas para conferir sentido a um ambiente institucional que, muitas vezes, não é visto como coerente, inclusive por seus atores.

Entretanto, não busquei responder a mensurabilidade dessa idéias no contexto de todos os atores que fazem parte da instituição; mas, a partir de um enfoque específico, delimitar situações que de uma forma ou de outra, direta ou indiretamente, em determinados momentos e em outros não, correspondem a uma realidade nativa expressa na relação interativa entre agente social e internado.

Não busquei, também, apontar se a lógica institucional no seu âmbito normativo e interativo implica um processo consciente ou não, mesmo porque acredito que estaria saindo do sentido antropológico que o presente trabalho se propõe.

Por mais que tenha diferenciado minimamente papéis diferenciados por gênero no trabalho dos agentes sociais não abordei a complexidade de gênero que a instituição pode assumir nem no âmbito dos internos nem no dos agentes sociais.



Para finalizar, também, não busco responder à pergunta “se o CAJE ressocializa ou não?” Porque caso o fizesse, acredito que estaria reduzindo a complexidade de um tema que, inclusive perpassa os muros institucionais e, como tal, não se esgotaria apenas na instituição CAJE.

Assim, o objetivo foi conferir inteligibilidade ao cotidiano institucional, analisando como este se desenvolve, de que modo ganha sentido, e, não contempla as satisfações de seus atores principais (os agentes sociais e os internados).

Há ainda questões interessantes e não problematizadas e que, por isso, podem ser objetos de investigação posteriormente tais como: a corrente utilização dos internados pelo nome “monitor (a)” ao invés de agente social; a constante utilização dos próprios agentes sociais pelo nome apenas “agente”, eliminado a palavra “social”<sup>43</sup>.

---

<sup>43</sup> Creio que a permanência da nomenclatura “monitor (a)” como a predominância do termo “agente” em detrimento do “agente social” podem se constituir como janelas metodológicas para ver de que forma a instituição se re-significa e coloca em relação a sua tradição sócio-histórica com a configuração atual. E no caso do termo “agente”, essa predominância advém da influência da polícia civil na instituição e as implicações decorrentes disso, além de refletir quanto ao que a instituição significa para seus participantes ativos e passivos.

## 6. BIBLIOGRAFIA

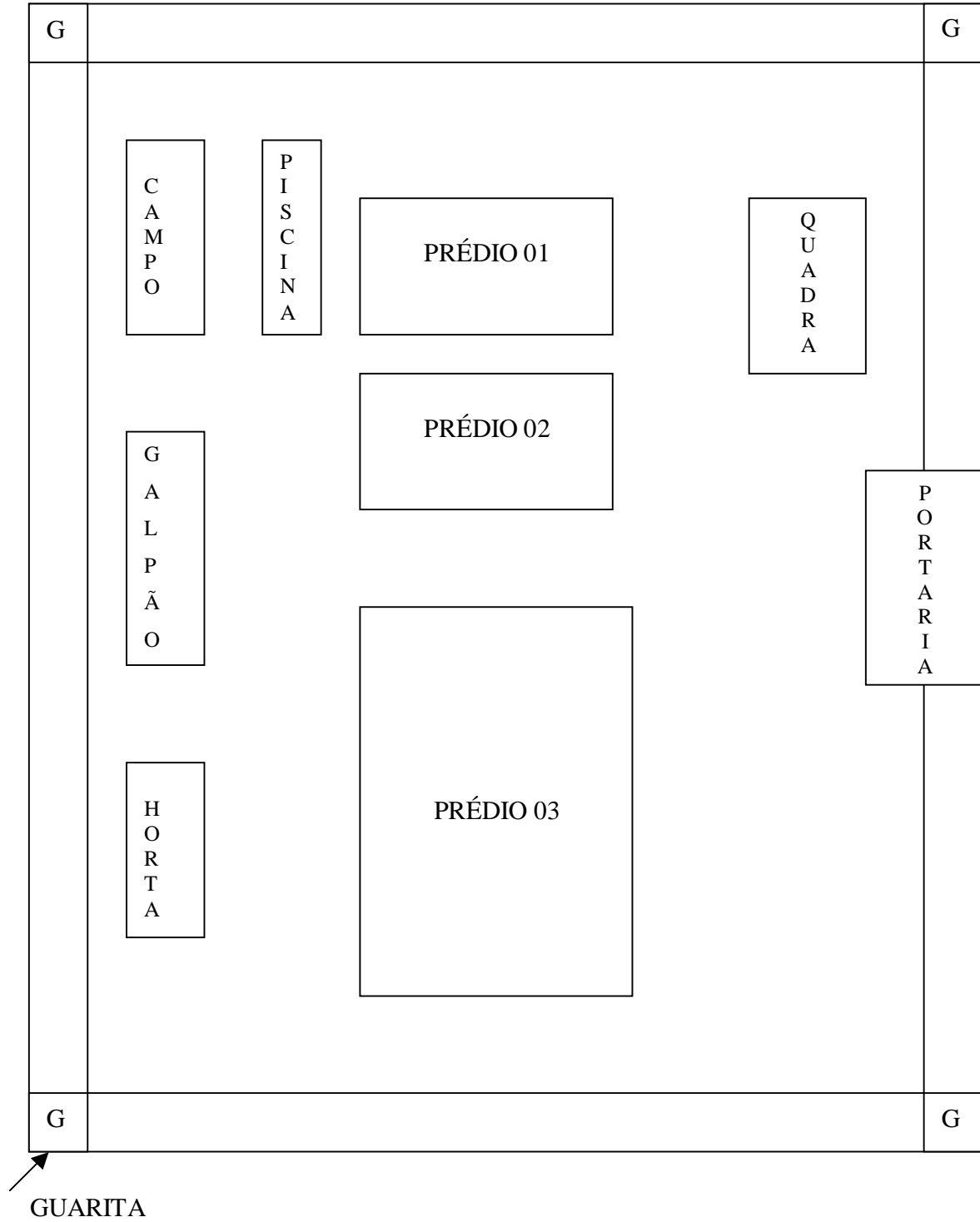
- 1) BRASIL. **ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE** (1990). Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2001.
- 2) CARDOSO DE OLIVEIRA, L. R. 1993. “A Vocação Crítica da Antropologia”, **Anuário Antropológico/90**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro;
- 3) CARDOSO DE OLIVEIRA, L. R. 2002. **Direito Legal e Insulto Moral : dilemas da cidadania no Brasil, Quebec e EUA**. RJ : Relume Dumará.
- 4) DA SILVA, J.A. 2002. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. Malheiros Editores: SP.
- 5) DE ASSIS, S. G. 1999. **Traçando Caminhos em uma Sociedade Violenta**. RJ: Fiocruz
- 6) ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE (1997). Revista Atualizada e Ampliada, Brasília: Imprensa Nacional, 2ª ed;
- 7) FAVRET-SAADA, J. 1980. **Deadly Words: Witchcraft in the Bocage**. London: Cambridge University Press.
- 8) GADAMER, H.G. 1979. “The Problem of Historical Consciousness”, in P.Rabinow & W. Sullivan (orgs) **Interpretive ...**;
- 9) GADAMER, H.G. 1980. “The Universality of the Hermeneutical Problem”, in J.Bleicher (org) **Contemporary...**;
- 10) GADAMER, H.G. 1987. “Forward to the Second German Edition of **Truth and Method**”, in K. Baynes, J. Bohman & T. MacCarthy (orgs) **After...**;
- 11) GADAMER, H.G. 1988. “The Discrediting of Prejudice by Enlightenment”, “The Rehabilitation of Authority and Tradition” & “The Principle of Effective History”, in K. Mueller-Vollmer (org) **The Hermeneutics Reader**;
- 12) GOFFMAN, E. (1999) **Manicômios, Prisões e Conventos**. São Paulo: Editora Perspectiva;
- 13) HABERMAS, J. 1972. **Knowledge and Human Interest**. Boston: Beacon Press (Appendix);
- 14) HABERMAS, J. 1977. “A Review of Gadamer’s Truth and Method”, in F. Dallmayr & T. MacCarthy (org) **Understanding...**;

- 15) HABERMAS, J. 1980. "The Hermeneutic Claim to Universality", in J. Bleicher (org) **Contemporary...**;
- 16) HABERMAS, J. 1984. **The Theory of Communicative Action (Volume One)**. Boston: Beacon Press, (Introduction);
- 17) HALBWACHS, M. (1990) **A Memória Coletiva**. Vértice Editora, São Paulo;
- 18) HERSKOVITS, Melville J. (1948). "O Laboratório do Etnógrafo" In: Antropologia Cultural. Pgs. 98-113. São Paulo: Editora Mestre Jou, 1963.
- 19) KANT DE LIMA, R. 1995. **Da Inquirição ao Júri, Do Trial by Jury à Plea Bargaining: Modelos para a Produção da Verdade e a Negociação da Culpa em uma Perspectiva Comparada Brasil/ Estados Unidos**. Tese ao Concurso de Professor Titular em Antropologia do Departamento de Antropologia da Universidade Federal fluminense.
- 20) KANT DE LIMA, R. 2005. **Prevenção e Responsabilidade ou Punição e Culpa? Uma discussão sobre alguns reflexos da ambigüidade de nossos modelos de controle social e produção da verdade na administração da burocracia oficial brasileira**. Fonte: [http://www.necvu.ifcs.ufrj.br/arquivos/texto%20%20prevencao%20e%20responsabilidade%20ou%20punicao%20e%20culpa\\_roberto%20kant%20de%20lima.pdf](http://www.necvu.ifcs.ufrj.br/arquivos/texto%20%20prevencao%20e%20responsabilidade%20ou%20punicao%20e%20culpa_roberto%20kant%20de%20lima.pdf)
- 21) LÈVI-STRAUSS, C. 1967. **Antropologia Estrutural** in "O Feiticeiro e sua Magia" e "A Eficácia Simbólica". Tempo Brasileiro: RJ
- 22) MISZTAL, B. 2001. **Normality and Trust in Goffman's Theory of Interaction Order**. Sociological Theory, Vol. 19, Nº 03. Nov., 2001, 312-324.
- 23) NEGRÃO, A.M.M. 2005. **A Trajetória Sócio-Jurídica de Atendimento à Orfandade Desvalida nos Asilos de Órfãs às Santas Casas de Misericórdia**. Fonte: <http://www.ls.unisal.br/ojs/include/getdoc.php?id=36&article=14&mode=pdf>.
- 24) POLLAK, M. (1992) Memória e Identidade social. In: **Estudos Históricos**, vol.10, Rio de Janeiro;
- 25) POLLAK, M. (1992) Memória, Esquecimento e Silêncio. In: **Estudos Históricos**, vol.10, Rio de Janeiro;
- 26) REVISTA VIRTUAL DE DIREITOS HUMANOS. Número 02. Ano 02. Março/2002. Brasília, OAB. Ed. Especial Imprensa

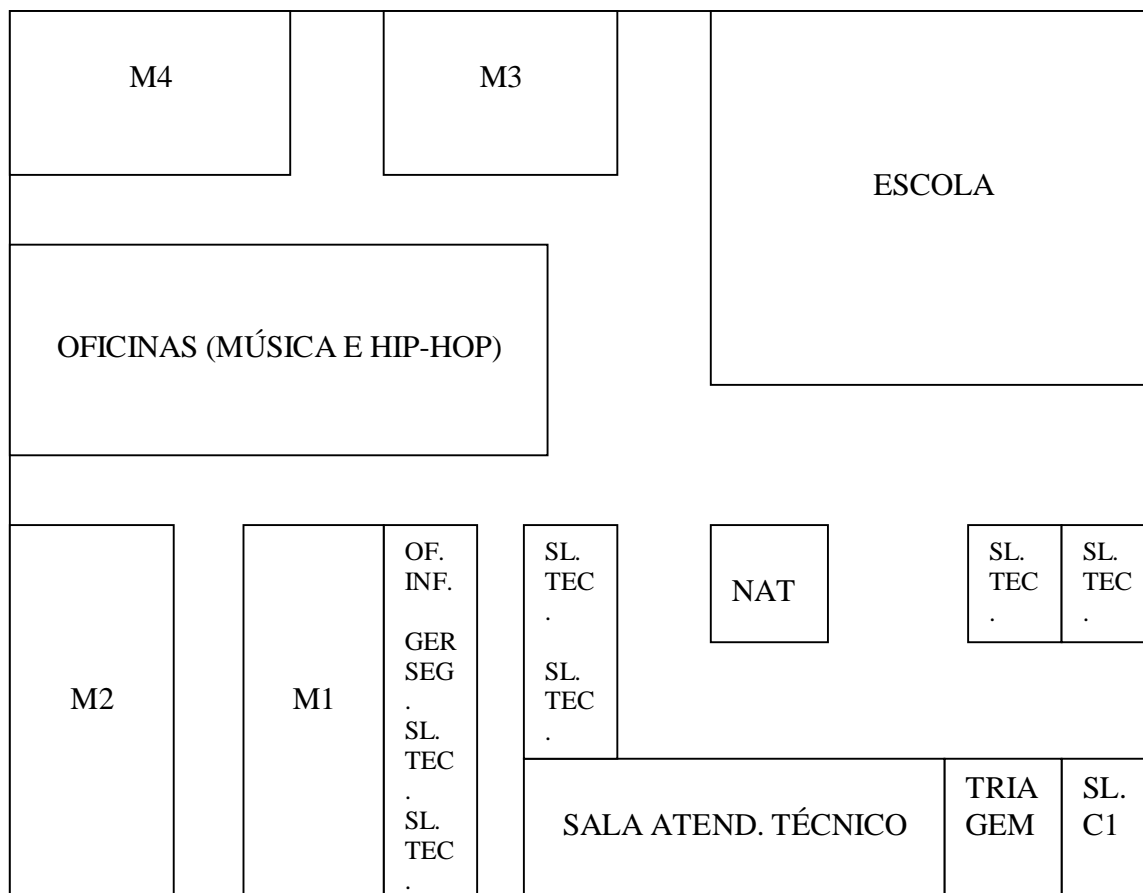
- 27) SILVA, R. (1998). **A Construção do Estatuto da Criança e do Adolescente.**  
Fonte: Internet.
- 28) SPOSATO, K. B. 2000. **Pedagogia do Medo: adolescentes em conflito com a lei e as propostas de redução da idade penal.** Fonte: Internet.
- 29) VELHO, G. 1989. **Desvio e Divergência: Uma Crítica a Patologia Social.** RJ: Zahar.
- 30) VOLPI, M. (1997) **O Adolescente e o Ato Infracional.** São Paulo: Cortez Editora, 2ª ed.

# ANEXO I

## MAPA GERAL



MAPA: PRÉDIO 01



LEGENDA

OF. INF.: Oficina de Informática;

GER. SEG.: Gerência de Segurança;

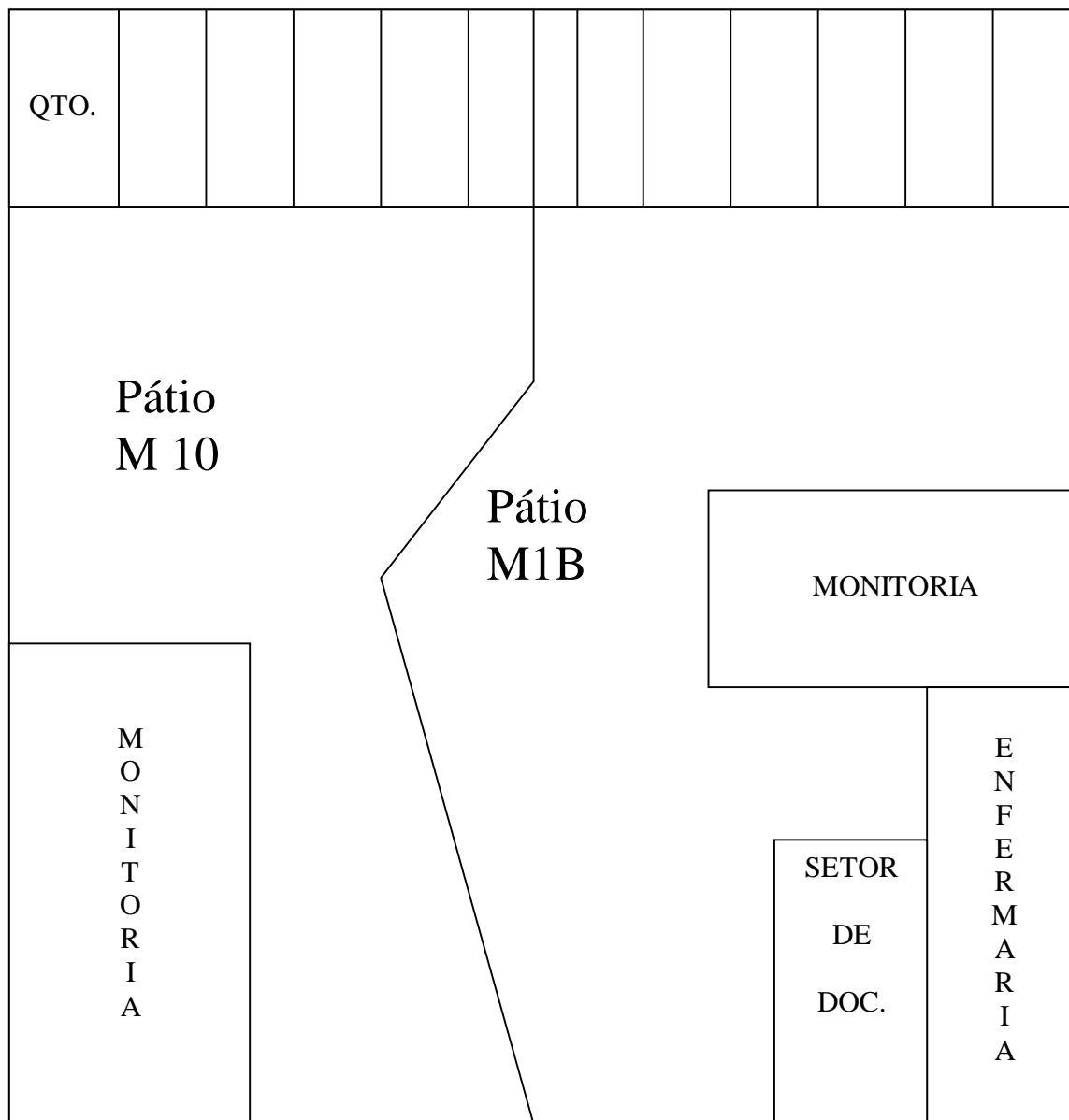
SL. TEC.: Sala dos Técnicos;

NAT: Núcleo de Atendimento Técnico;

TRIAGEM: Recepção de Internos advindos da Delegacia da Criança e do Adolescente;

SL. C1: Sala do Encarregado Geral de Plantão.

MAPA: PRÉDIO 02

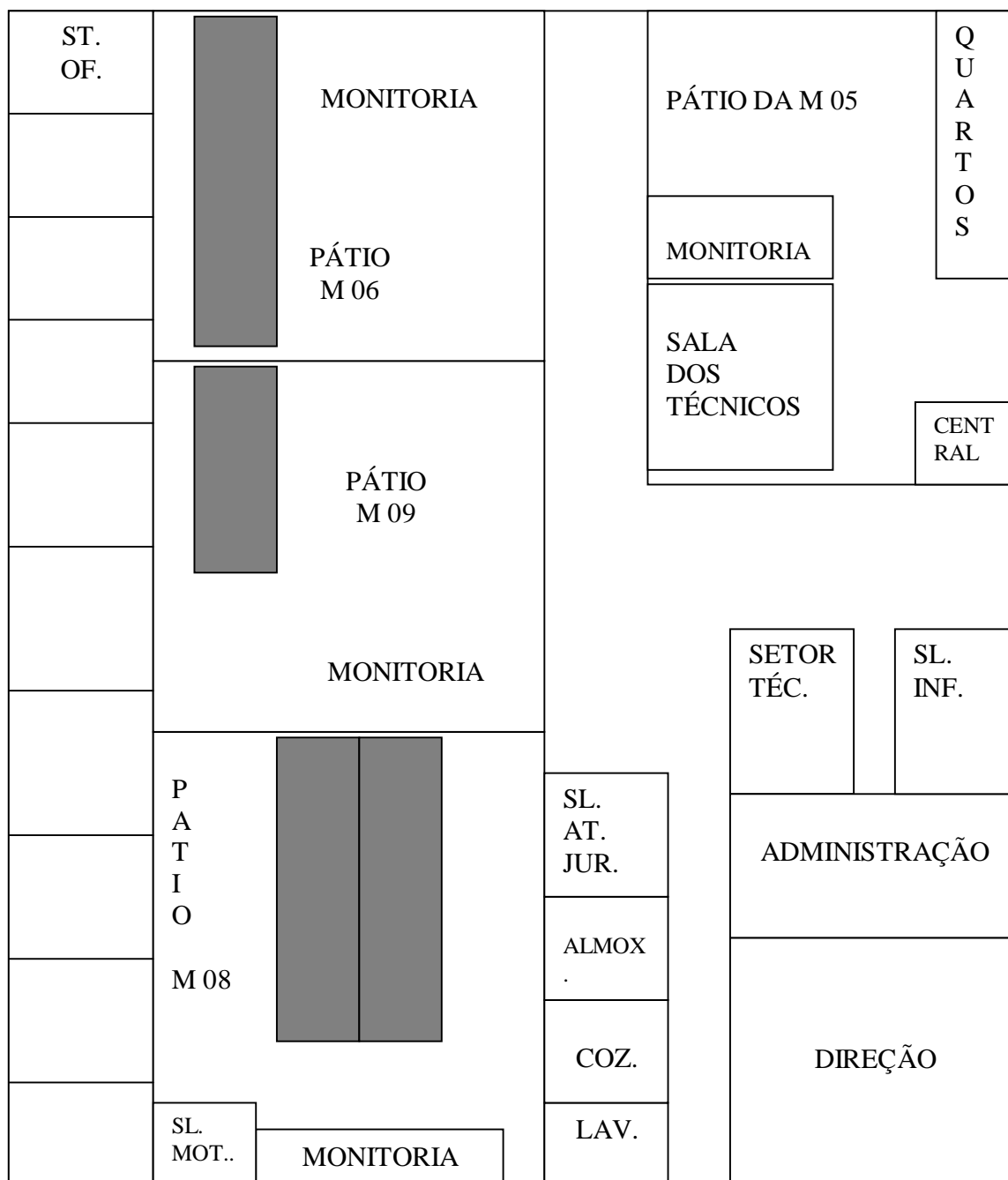


LEGENDA

SETOR DE DOC.: Setor de Documentação;

QTO.: Quarto.

MAPA: PRÉDIO 03

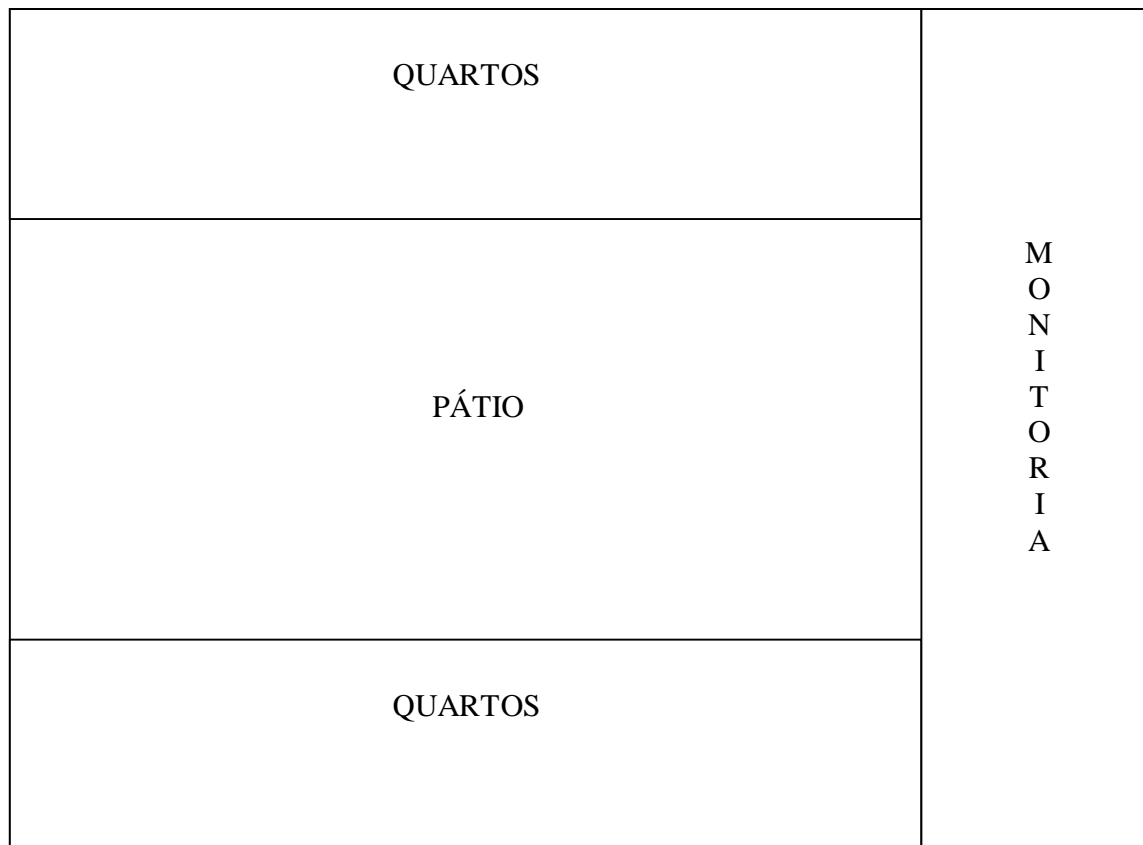


LEGENDA

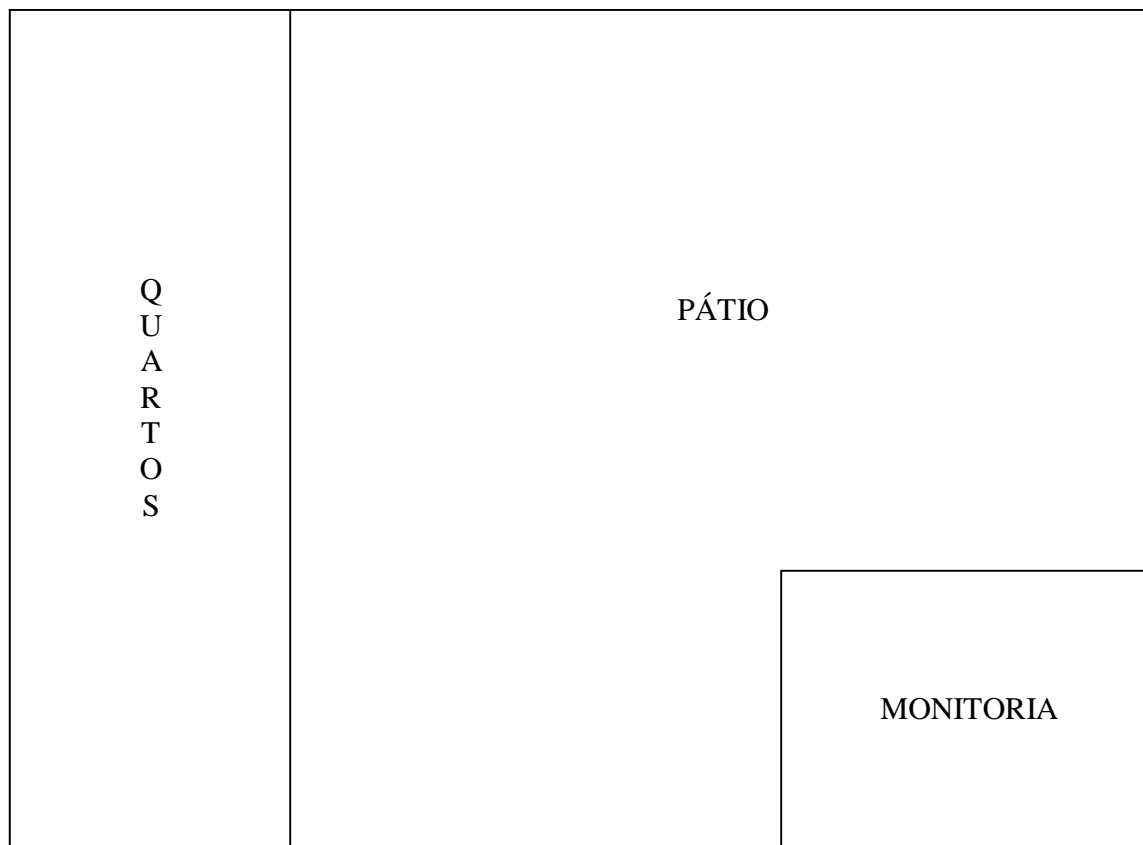
QUARTOS; SL. MOT: Sala dos Motoristas; CENTRAL: Sala da Telefonista;  
 SL. AT. JUR.: Sala de Atendimento Jurídico;  
 ALMOX./ LAV/ COZ./ST. OF.: Almoxarifado; Lavanderia; Cozinha; Setor de Oficinas.



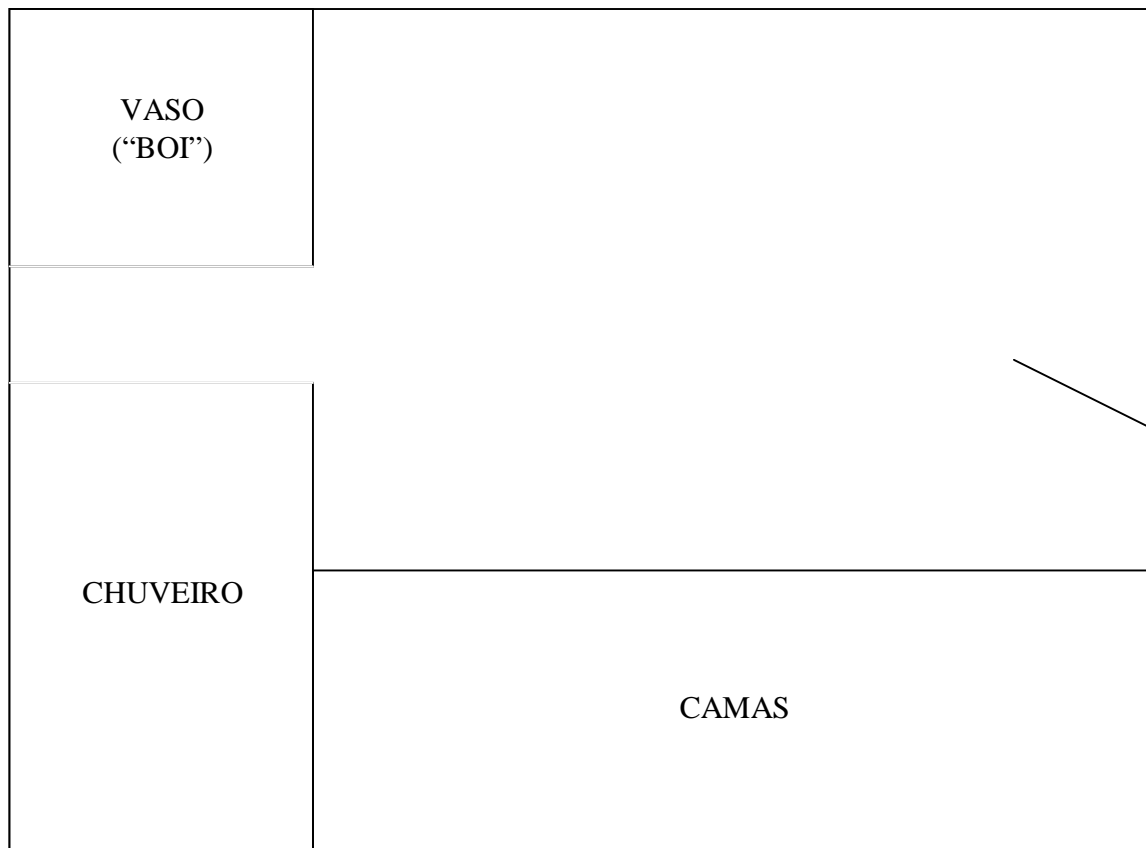
MAPA: ESTRUTURA DOS MÓDULOS 01 E 02



MAPA: ESTRUTURA DOS MÓDULOS 03 E 04



MAPA: MODELO DE UM QUARTO



## ANEXO II

### OUTRAS FUNÇÕES EXERCIDAS PELOS AGENTES SOCIAIS

#### 1) Agente Social que trabalha na Portaria do CAJE:

Basicamente, a esse agente social compete a função de atender o público em geral; realizar revista de busca pessoal e de busca nos pertences dos visitantes; realizar a triagem dos visitantes, isto é, analisar quem está ou não autorizado a adentrar a instituição, de acordo com listagem de visitantes autorizados pela Equipe Técnica. O horário de trabalho é de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18 horas (horário comercial).

O atendimento do público em geral implica em receber pessoas tais como: grupos religiosos, adolescentes visitantes por determinação judicial, presos vinculados à Funap (Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso) e que prestam serviços de manutenção diversos na instituição, advogados em geral, familiares de adolescentes que desejam obter informações e/ou deixar materiais para os adolescentes tais como roupas, peças íntimas, produtos de higiene pessoal, etc.

A realização de revista de busca pessoal consiste em revistar as roupas que os visitantes estão vestidos, inclusive o corpo do visitante, além da revista em pertences tais como bolsas, por exemplo, e materiais que estes levam para os adolescentes internados. Tal procedimento é habitual para essas pessoas, que são geralmente os familiares dos adolescentes internados ou pessoa afim ou próxima a eles, com algum vínculo afetivo.

A análise de quem está ou não autorizado a entrar, geralmente, pode ser realizada mediante: autorização judicial, autorização da Direção do CAJE e listagem de visitantes autorizados pela Equipe Técnica do CAJE.

Essa listagem implica relacionar os familiares autorizados à visita dos adolescentes e obedecem aos seguintes critérios:

a) Familiares que não tenham restrição judicial, ou seja, que não respondem nenhum processo criminal. Geralmente, os familiares são tios, tias cônjuges, namoradas (com ou sem filhos), avôs, avós e os pais (biológicos ou de criação). Apenas os pais são autorizados

a entrar independente ou não de terem restrição judicial (essa restrição é verificada a partir de uma análise social investigativa, denominada “Polinter”, a qual informa se determinada pessoa responde a um processo judicial e por quais motivos, isto é, os artigos explicitados no Código Penal);

b) Em relação à namorada (maior de 18 anos), investiga-se também se as informações fornecidas tanto por ela quanto pelo adolescente procedem porque muitas vezes tais informações são subterfúgios para a entrada dessas mulheres que vêm para namorar outros adolescentes. Inclusive, esse foi um dos motivos pelos quais restringiu-se a entrada na instituição de primas de adolescentes. As namoradas menores de 18 anos recebem autorização mediante ratificação do juiz da Vara da Infância e da Juventude juntamente com os responsáveis pela adolescente;

c) Visando evitar uma superlotação no dia da visita<sup>44</sup> de final de semana, então, estabeleceu-se um limite máximo de 04 visitantes por adolescente internado. Além disso, criou-se um outro dia (às 3ª feiras) para a visita das namoradas com filhos menores de 02 anos e daquelas que não possuem filhos com os adolescentes internados, além dos familiares que não podem vir no final de semana;

d) O último critério visa autorizar a pessoa que, segundo a equipe técnica, contribui para a vida do adolescente internado, isto é, o que ela pode oferecer a ele em termos de formação de valores e de ajuda.

O objetivo é trazer pessoas que tenham um certo diálogo com o adolescente. Sendo assim, a equipe técnica, após a realização dessa triagem de quem está autorizado e quem não está, ela entrega à Portaria uma listagem dos familiares visitantes autorizados à visita e, mediante a listagem, o agente social escalado na Portaria confere o nome da pessoa autorizada com a identidade (RG) do visitante e, não havendo problema, entrega a esse visitante um cartão de acesso e encaminha esse visitante para a revista de busca pessoal e de materiais. Caracteriza-se como um trabalho exercido por ambos os gêneros devido à necessidade da realização de busca pessoal nos visitantes.

---

<sup>44</sup> A visita é realizada nos finais de semana, sábado ou domingo, dependendo do módulo, pois cada um tem um dia e um horário determinado do final de semana, que é destinado aos visitantes. Mas também, há visita todas as 3ª feiras. Porém, a do final de semana é destinada aos familiares em geral do item “a”, referente aos critérios de autorização; e a da 3ª feira é destinada às namoradas que não possuem filhos com os adolescentes, às namoradas que possuem filhos menores de 02 anos com os adolescentes, e aos familiares que por algum impedimento não podem comparecer na visita do final de semana.

## 2) Agente Social que trabalha junto à Equipe Técnica do CAJE:

O Agente Social nessa função desempenha atividades tais como: Receber e Encaminhar documentos referentes ao adolescente para os diversos setores dentro da instituição; Proceder a comunicações para a família e/ou alterações na instituição; Controlar a utilização de telefones; Elaborar relatórios estatísticos; Agendar audiências dos adolescentes; Organizar e Encaminhar documentos destinados para fora da instituição; e Controlar e Organizar banco de dados dos adolescentes. É um serviço de auxílio à equipe técnica do CAJE (composta de psicólogos e assistentes sociais).

Mas, há também o setor da Secretaria Técnica, responsável pela elaboração do efetivo geral de adolescentes internados na instituição e por organizar toda e qualquer documentação referente aos adolescentes internados tais como: os prontuários de cada adolescente, que incluem desde o processo judicial ao qual ele está submetido à trajetória institucional desse adolescente (relatórios de comportamento do adolescente em todos os setores pelos quais ele participa dentro da instituição).

Assim, os agentes sociais aqui exercem funções como: manter atualizado não só o banco de dados dos adolescentes internados, como elaborar e atualizar esse efetivo geral, além de controlar o acesso aos prontuários desses adolescentes.

Para essas funções desempenhadas tanto no âmbito da Equipe técnica como no da Secretaria Técnica o horário de trabalho é de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18 horas (horário comercial). E caracteriza-se como um trabalho exercido por agentes sociais predominantemente femininas.

## 3) Agente Social, o qual trabalha na Gerência de Segurança:

Nesse setor há vários tipos de função exercidos por diferentes agentes sociais. Há os agentes sociais que auxiliam a gerência de segurança, realizando trabalhos tais como: digitação de relatórios de ocorrência; recebimento e encaminhamento de correspondências deixadas para os adolescentes internados; organização da escala de serviço dos demais agentes sociais; marcação de férias, abono, licenças e/ou folgas que os demais agentes

sociais necessitem; organização e autorização das trocas de plantão entre agentes sociais, etc.

Outro tipo de função consiste nos cargos de Coordenador de Disciplina, atualmente exercido por um agente social; Gerentes de Internação, atualmente exercidos por mais dois agentes sociais; e Gerente de Segurança, atualmente exercido por um policial civil.

Esses cargos visam à resolução de conflitos surgidos dentro da instituição. Tais conflitos podem ser tanto entre internados, como entre agentes sociais, como também entre internados e agentes sociais. Sendo assim, o objetivo final é assegurar e manter a disciplina e a segurança institucionais. Todos os demais agentes sociais, em especial, os agentes sociais os quais trabalham nos módulos, estão subordinados a essa gerência.

Além disso, há também um outro cargo o qual não é ocupado por agentes sociais, salvo exceções, mas predominantemente por policiais civis e que também está vinculado à Gerência de Segurança. São os Encarregados Gerais de Plantão (denominados C1 e C3).

Os C1 e C3 substituem a Gerência de Segurança nos finais de semana e feriados haja vista o trabalho desta ser realizado de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18horas (horário comercial) enquanto que os C1 e C3 trabalham em regime de plantão com escala de 24 por 72 horas, ou seja, trabalham um dia e uma noite, folgando três dias e três noites.

Assim, quando há alguma situação de conflito em algum módulo que não possa ser administrada pelo agente social do módulo ou até mesmo pelo Encarregado de Ala, deve-se chamar o C1 a fim de dirimir o conflito. Esse encarregado determinará como a situação deverá ser resolvida.

#### 4) Agente Social que trabalha na Administração do CAJE:

Esse agente social exerce funções similares a de um auxiliar administrativo, procedendo à organização de documentos referentes à instituição como um todo e ajudando na resolução de problemas tipicamente administrativos.

Sendo assim, organiza o banco de dados sobre os funcionários da instituição, entrega de vales-transporte, digitação de documentos tais como memorandos, ofícios, etc. O horário de trabalho é de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18 horas (horário comercial). Essas

funções, quando exercidas por agentes sociais, são, em sua maioria, exercidos por agentes femininas.

Atualmente, o cargo de gerente administrativo é exercido por um agente social, o qual é responsável por toda e qualquer situação administrativa dentro da instituição, inclusive com poder decisório sobre possíveis questões polêmicas administrativamente.

#### 5) Agente Social que trabalha na Escola de Futebol do CAJE:

O agente social da Escola de Futebol do CAJE fica incumbido de orientar os adolescentes quanto ao tipo de comportamento esperado diante dessa modalidade esportiva. Inclusive, um dos requisitos para participar dessa escola é: não ser ausente às aulas da Escola de Futebol, possuir bom comportamento no módulo, não se envolver em infrações disciplinares, e ter uma postura ativa durante a atividade.

Nesse sentido, as tarefas implicam, basicamente, em: a) ensinar boas maneiras; b) promover atividades esportivas e de lazer (a exemplo tem-se a organização de campeonatos de futebol tanto interno como externos, ou seja, há jogos tanto entre os módulos quanto entre equipes de fora da instituição); c) orientar os adolescentes sobre as normas da instituição e fazê-los cumprir as mesmas; etc. O horário de trabalho é de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18 horas (horário comercial).

Mas, vale dizer aqui que o acompanhamento dos adolescentes nessa atividade não fica exclusivamente sob responsabilidade desse tipo de agente social, pois, há a presença necessária do agente social do módulo, ao qual esses adolescentes pertencem, a fim de assegurar o bom andamento da atividade, evitando fugas, brigas e retornando com esse adolescente para o módulo em caso de descumprimento de normas institucionais.

#### 6) Agente Social que trabalha na Enfermaria do CAJE:

Esse agente social é responsável por administrar a entrada e saída de adolescentes de diversos módulos dentro da enfermaria do CAJE, fazendo o elo entre o agente social do módulo e a enfermaria do CAJE. Suas tarefas dizem respeito a organizar o atendimento de adolescentes na enfermaria, fazendo a vigilância quanto à acontecimentos indesejáveis. O horário de trabalho é de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18 horas (horário comercial).



### **ANEXO III<sup>45</sup>** (FOTOS)

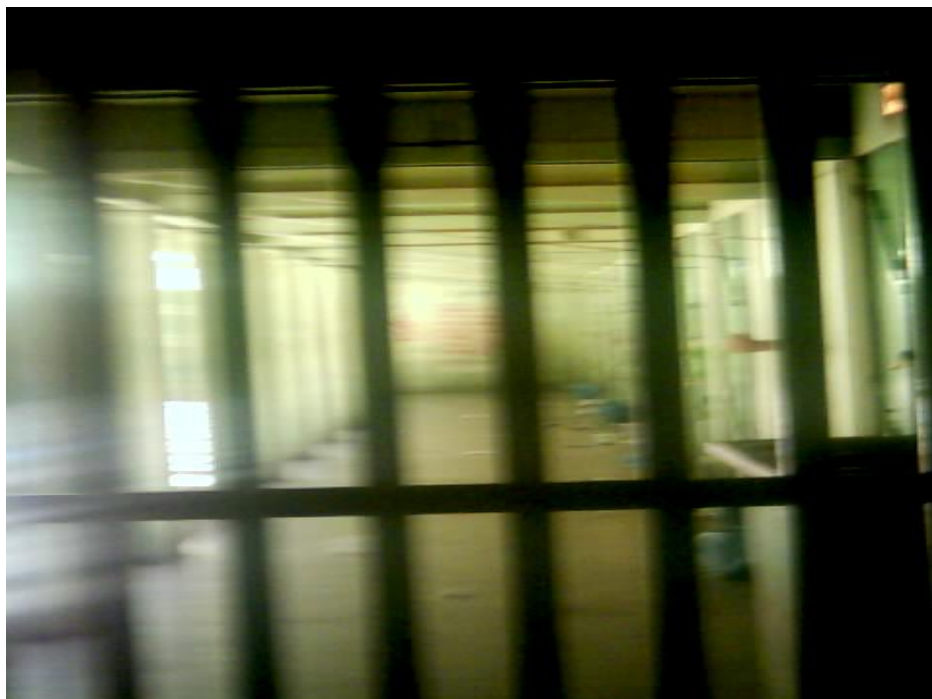
1) Foto do Corredor dos Módulos 01 e 02:



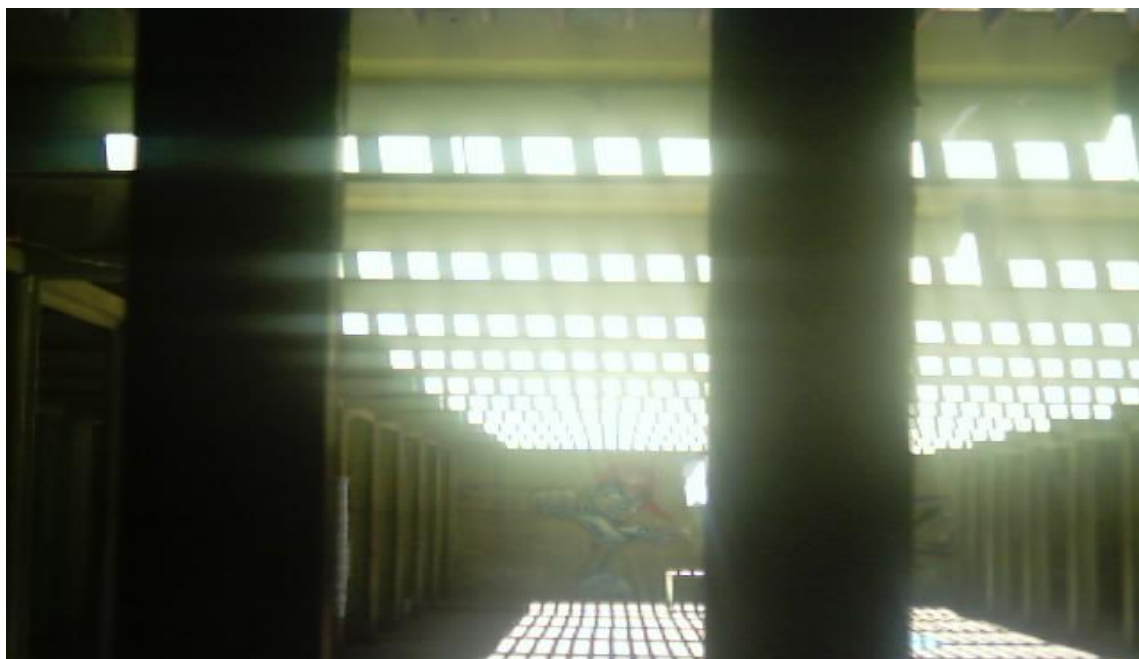
---

<sup>45</sup> Em função do equipamento fotográfico que tive acesso e de uma falta de habilidade específica; mais as condições em que tirei as fotografias não consegui fazer fotos de boa qualidade. Mas, o intuito principal é, ao menos, fornecer uma noção da estrutura física da instituição.

2) Foto do corredor em frente aos quartos do Módulo 02, sendo que do lado esquerdo encontra-se o pátio do referido módulo:



3) Foto do Pátio do Módulo 02 :



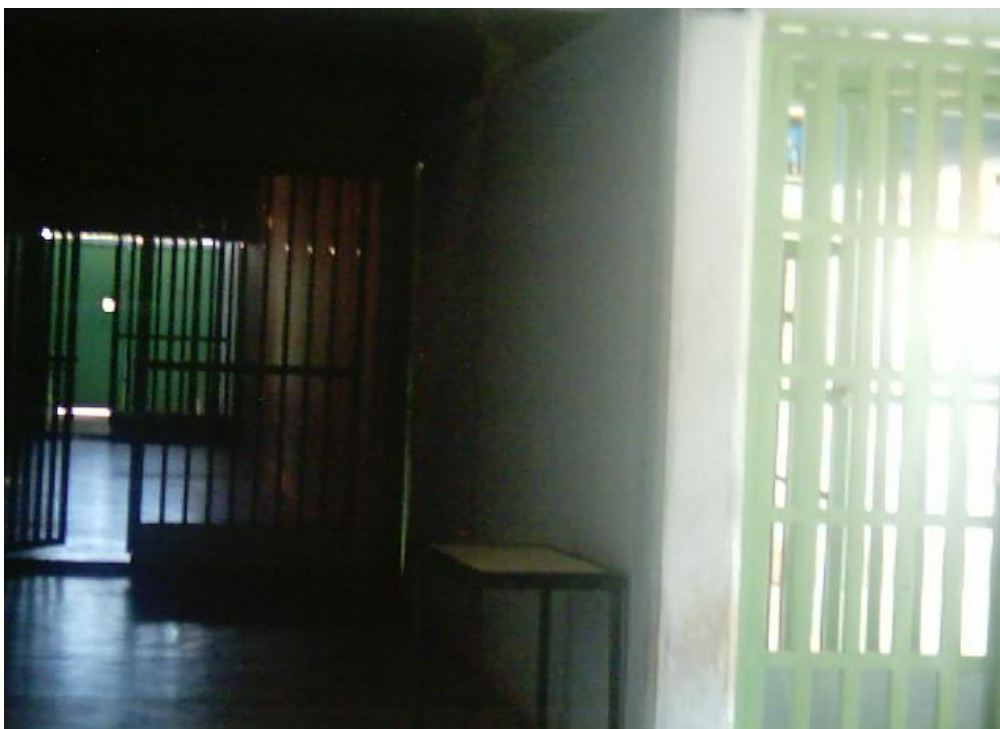
4) Foto da Monitoria do Módulo 02:



5) Foto do “Corro” do Módulo 02:



6) Foto do Corredor dos Módulos 03 e 04:

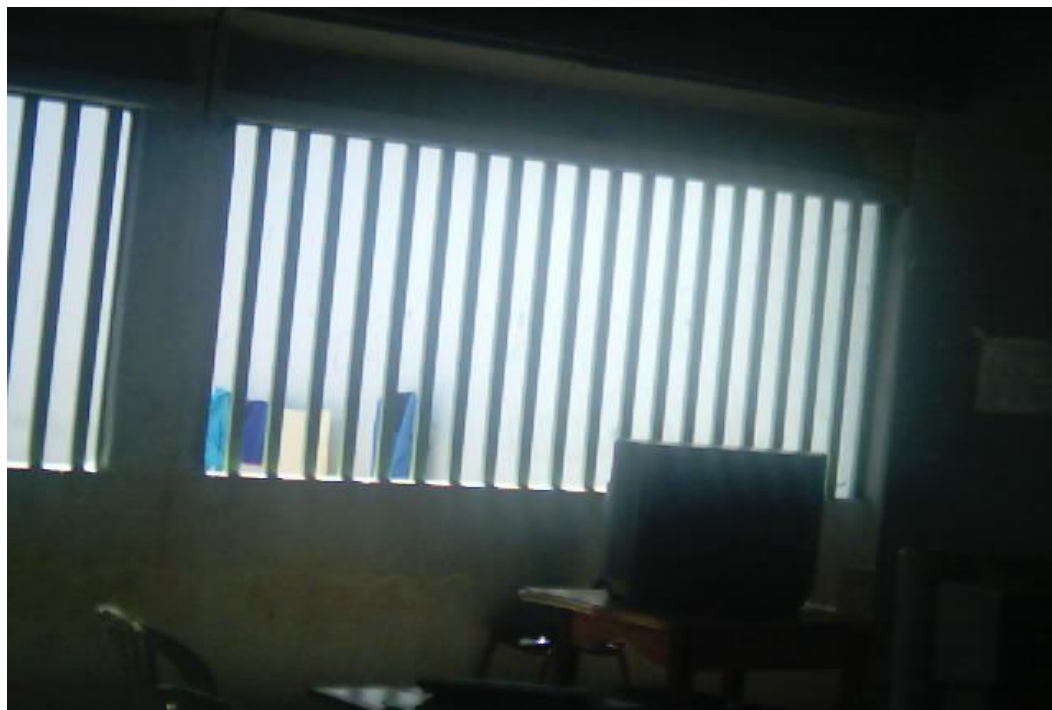


7) Foto do pátio do Módulo 03, sendo que do lado esquerdo da figura encontra-se o corredor que fica em frente aos quartos:





8) Foto da monitoria do Modulo 03:



9) Foto do pátio do Módulo 05:



10) Foto do pátio com visão dos quartos do Módulo 05:



11) Foto da monitoria do Módulo 05:



12) Foto do corredor em frente os quartos e do pátio do módulo 09:



13) Foto da monitoria do Módulo 09:



14) Foto do pátio do Módulo 10



15) Foto da monitoria do Módulo 10:





16) Foto do corredor em frente aos quartos do Módulo 10:



17) Foto dos pátios do Módulo 10 em conjunto com o Módulo 1B:



18) Foto da frente do CAJE:



19) Foto dos prédios e da quadra de esportes:



20) Fotos da piscina, da horta e do campo de futebol:





21) Foto do espaço das Oficinas Profissionalizantes e do Galpão (onde se desenvolvem atividades de multiuso e atendimento técnico):







22) Foto do Corredor entre os Prédios 02 e 03 onde ficam os Módulos 10 e 06; e da parte lateral do Prédio 03 onde fica o Módulo 08:





23) Foto das camas de um quarto onde residem os adolescentes, sendo que a primeira fica sobreposta à segunda como se fosse um beliche:



## ANEXO IV

### CRITÉRIOS DE DIVISÃO DE INTERNOS POR MÓDULO

|  | MAIORES DE 18 ANOS | MENORES DE 18 ANOS |
|--|--------------------|--------------------|
| ADOLESCENTES <u>SEM</u> PROBLEMAS DE CONVIVÊNCIA COM OS DEMAIS INTERNOS            | M - 1A             | M - 2              |
|  | M - 1 B            | M - 3              |
|  | M - 5*             | M - 4 / M - 5      |
| ADOLESCENTES <u>COM</u> PROBLEMAS DE CONVIVÊNCIA COM OS DEMAIS INTERNOS (“SEGURO”) | M - 6              | M - 5              |
|  | M - 9              | M - 10             |
|  | M - 8**            | M - 8              |

\* A M - 5 é o único módulo com adolescentes do gênero feminino, portanto, todas as diferenciações entre internas são administradas de forma que se preserve a integridade física delas sem remanejamento para outro módulo haja vista que não mistura de gênero em um mesmo módulo.

\*\* Em razão do extenso número de singularidades que engloba, o módulo 8 aloja internos menores e maiores de 18 anos com problemas de convivência, de um lado; e, adolescentes menores e maiores de 18 anos sem problemas de convivência, de outro lado. Estes últimos não têm residência permanente nesse módulo, estão, apenas, cumprindo Medida Disciplinar. Sendo assim, a M - 8 é dividida, basicamente, em duas partes.

## ANEXO V

### UMA SITUAÇÃO DE “REFORÇO”!

Durante um período de observação da rotina diária dos agentes sociais em um determinado módulo surgiu uma situação de conflito ocasionando pedido de “reforço”:

Estávamos todos sentados e os internos no pátio. Um agente social estava com o rádio HT na mão, e um outro lia jornal. Logo após, uma auxiliar de enfermagem chegou no módulo e distribuiu remédios para os internos. Depois da distribuição, os agentes sociais pediram os copos dos remédios, os quais contem os nomes dos internos medicados, para anotarem os nomes dos internos que receberam medicação no Livro de Registro.

Algum tempo depois um dos agentes sociais perguntaram pelo rádio HT se poderiam encaminhar os internos à escola. E, após, receberem uma resposta afirmativa, um dos agentes sociais tocou uma campainha e os internos começaram a posicionar-se em frente à porta de acesso à monitoria em fila indiana.

Sendo assim, um agente social abriu a porta e os internos foram saindo aos poucos (em pequenos grupos) de dentro da ala, fornecendo seus nomes para uma agente social anotar em uma lista. Depois de fornecerem os nomes, os internos passaram por uma revista pessoal e, logo em seguida, formaram uma fila próxima à porta de acesso ao Módulo onde um agente social já os aguardava.

Ao passarem pelo portão que separa o pátio da monitoria, a maioria dos internos saiu de mão para trás. Quando todos os internos que estavam na lista da escola já se encontravam na fila próxima à entrada do Módulo, uma agente social contou a quantidade de internos (38).

Pouco depois que os internos foram encaminhados, comunicaram pelo rádio HT: “reforço M3!” O clima ficou tenso, todos os agentes sociais saíram correndo em direção à M3; e, o módulo onde eu estava ficou apenas com uma agente social.

Nesse momento, essa agente social comentou comigo – “*Nossa, saíram todos para a M3 e os 38 do Módulo estão sozinhos na porta da Escola*”. Logo depois, veio outra agente social dizendo a mesma coisa.



Após algum tempo, os agentes sociais foram retornando para os lugares de origem e nesse momento já estavam andando mais calmamente; e uma agente social perguntou: “*O que houve?*”. E, outra agente social respondeu: “*Agrediram um menino*”.

Depois, ouvi pelo rádio alguém perguntando se na M3 estava tudo controlado, tudo normal; e, alguém respondeu que sim.

Sendo assim, perguntei para uma agente social se esse momento de encaminhamento para as atividades era o mais vulnerável. E, ela disse que sim, pois eles (os internos) estão soltos e a ala está aberta.

## ANEXO VI

### UMA EXPERIÊNCIA DE REBELIÃO

O presente texto aborda relatos e depoimentos de agentes sociais que foram reféns em uma rebelião de modo que todos eles em conjunto fornecem uma lembrança do acontecimento como um todo, dialogando, então, com a perspectiva da coletividade da memória e com a relação entre memória e identidade.

Falar de memória implica falar em testemunhos que fortalecem, debilitam ou completam um evento. E falar de coletividade da memória implica falar no confronto desses vários testemunhos ou depoimentos que concordam no essencial e permitem reconstruir um conjunto de lembranças de modo a reconhecê-lo (HALBWACHS, 1990).

Nesse sentido, os depoimentos dos agentes sociais sobre as experiências vividas numa rebelião fazem parte da memória coletiva desse grupo profissional, uma vez que falar em memória coletiva implica falar em lembranças de um determinado grupo, consistindo, então, em um conjunto de lembranças ligadas uma nas outras e que se apóiam mutuamente.

Nesse contexto, a memória coletiva coloca uma relação direta com a idéia de pertencimento ao grupo. Assim, fazer parte da memória coletiva dessa rebelião implica fazer parte do grupo de agentes sociais, compartilhando sentimentos e idéias em comum, uma vez que uma rebelião, apesar de ser um evento completamente aleatório sobre o qual ninguém sabe onde, como e quando vai acontecer, faz parte do cotidiano desse grupo profissional que não só compartilham experiências que viveram ao longo da última rebelião, mas de todas que já aconteceram na história dessa instituição.

Logo, o sentimento de pertencimento denota um estar em contato tanto no nível do vivido quanto no nível do imaginário, ou seja, a pertença ocorre tanto por experiências vividas quanto por tabela (POLLAK, 1992). E esse estar em contato significa identificar-se não somente com o outro, mas com a dor dele, o que viabiliza tornar a experiência de um refém uma questão pública, retirando sua personalidade e a transformando em uma problemática do grupo.

A exemplo, têm-se as manifestações que ocorreram após essa rebelião em que os agentes sociais citaram algumas situações que os reféns passaram para problematizar as condições e o tipo de trabalho da categoria: a precariedade da estrutura física, as violências físicas e mentais e a necessidade de um apoio psicológico.

Se fazer parte de um grupo implica compartilhar sentimentos e idéias em comum, significa também que o sentido de um acontecimento é fornecido no meio social onde ele ocorre. Assim, o acontecimento da rebelião tem a sua significação no meio institucional onde ela ocorreu. E são as correntes de pensamento que fornecem esse significado o que reforça, por sua vez o sentimento de pertença do grupo, uma vez que só se tem acesso às correntes de pensamento na medida em que se é parte do grupo.

A lembrança arrastada na corrente de pensamento é o que permite a compreensão do sentido do acontecimento, daí a importância de ser uma lembrança viva para captar essas correntes que dão o tom do sentimento e idéias partilhados pelo grupo.

É o sentimento em torno do acontecimento que confere o sentido, mas esse sentimento é construído em cima de todo um conjunto de valores que são partilhados em comum daí falar no sentimento do grupo e o sentido que tal fato vai assumir para esse grupo. (HALBWACHS, 1990).

Então o que significou essa rebelião para o grupo? Essa significação reflete as maneiras de ser e de pensar do grupo, constituindo uma história viva que se perpetua e se renova através do tempo, mas que também mantém as maneiras de ser e de pensar de outrora.

*“(...) os grupos, no seio dos quais outrora se elaboraram concepções e um espírito que reinara algum tempo sobre toda a sociedade, recuam logo e deixam lugar para os outros, que seguram, por sua vez, durante certo período, o cetro dos costumes e que modificam a opinião segundo novos modelos. Mas, os costumes modernos repousam sobre antigas camadas que afloram em mais de um lugar” (HALBWACHS, 1990)*

É aqui que se percebe o elo entre memória e identidade na medida em que o sentimento de pertença, o conjunto de valores partilhados por meio das correntes de pensamento e o sentimento de coerência legitimado por uma continuidade temporal constituem os elementos básicos da construção da identidade que, por sua vez, são fornecidos pelos quadros coletivos da memória que é seletiva, herdada, contingente e construída.

A memória e a identidade são relacionais, construídas em negociação com o outro e por sua vez sujeitas a transformações. Desse caráter de negociação, pode-se perceber tanto as diferenciações internas quanto externas ao grupo. (POLLAK, 1992).

No entanto, essa continuidade temporal revela ao mesmo tempo uma essência resultante da história vivida e sobre a qual a memória irá se apoiar. Essa essência constitui os elementos irreduzíveis da memória de Pollak e as sementes de rememoração de Halbwachs, fornecendo, ambas, o aspecto coletivo da memória.

A memória possui um caráter seletivo na medida em que os depoimentos são recortes do acontecimento, isto é, constituem reproduções parciais, pois a lembrança do evento entra em contato com relações que somente o indivíduo estabelece na trajetória de vida dele; os interlocutores dele não são os mesmos nos vários contatos dos quais faz parte, pois ele pertence a vários grupos que só se comunicam através dele e é dessa totalidade que emerge o que ficará retido ou não.

Ela é herdada na medida em que há um processo de socialização do grupo no qual o indivíduo participa, assimilando o conjunto de valores que dão coerência e sentido ao grupo como tal; é contingente porque a memória também se estrutura em função das preocupações e dos interesses do momento; e é construída visto que a relação com o grupo é dinâmica e o próprio grupo sofre efeitos de continuidade e descontinuidades na sua trajetória.

Assim, a memória enquanto conjunto de lembranças é uma reconstrução do passado com a ajuda de dados emprestados do presente, o que denota uma constante reconstrução e re-significação tanto do acontecimento quanto da identidade do grupo o que nos remete ao conceito de Pollak sobre *o trabalho da própria memória em si* que remete à idéia da memória como um sistema independente, trabalhando por si só e passando a influir na organização e acarretando uma necessidade de reorganização do grupo.

Os elementos irreduzíveis da memória da rebelião no sentido de Pollak constituem o acontecimento em si; as pessoas que fizeram parte dele e o lugar onde o evento ocorreu. Se o sentido do acontecimento é fornecido pelas correntes de pensamento, ou seja, os modos de pensar e ser dos agentes sociais, então, cabe verificar o que pensam esses atores, como lidaram com a situação, o que sentiram e porque?

Em um dos relatos o que mais chamou a atenção do entrevistado foi o barulho intenso, principalmente com o início da rebelião, momento em que se escutou um barulho semelhante ao de uma bomba e o grito das pessoas. Assim que foi feito refém, ele ressentiu-se do fato de ter sofrido violência física e mental, frisando bastante o momento em que fizeram um “corredor polonês” no qual ele teve de atravessar apanhando rumo ao fogo ocasionado pela queima dos colchões.

Assim, o momento de pânico para esse entrevistado foi ter de ficar encurralado entre o fogo e um portão que dava acesso à saída, mas que estava trancado. Nesse momento, ele gritou por socorro, mas devido à fumaça intensa via somente vultos que ao invés de pararem para ajudá-lo corriam, o que o levou ao desespero, pois sentiu que ia morrer.

Um fato que me chamou a atenção é que o entrevistado frisou bastante que os adolescentes deixaram ele correr não para fugir, mas para morrer no fogo, pois sabiam que o portão estava trancado. Disse-me que adolescentes após a rebelião disseram isso a ele. O pânico maior dele foi o fato de não conseguir respirar e um momento marcante foi ver um colega de trabalho com o rosto todo queimado, pois para ele foi impactante ver uma pessoa com quem se convive no dia-a-dia naquele estado.

Um outro fato que considero importante foi o ressentimento dele em relação aos adolescentes, uma vez que trabalhava nesse lugar há algum tempo, conhecendo todos os adolescentes pelo nome, inclusive, além de ser um agente com uma postura diferente dos outros, pois era mais de conversar, procurando sempre ajudar.

Nesse contexto de interação, havia um interno problemático que o entrevistado considerava ter um bom relacionamento. Mas, na rebelião ele reconheceu esse interno juntamente com outros que estavam batendo nele. Sendo assim, ele resolveu chamá-lo pelo nome e quando fez isso, disse-me que esse adolescente segurou os outros para pararem de bater e que a partir desse momento ele e os colegas de trabalho não apanharam mais.

Esse bom relacionamento que ele julgava manter com os internos o fazia achar que ele tinha controle de tudo ao seu redor, uma vez que sabia contornar as situações. Logo, considerava não haver problemas entre ele e os adolescentes, nenhum deles o tratava mal até então, o que lhe dava segurança para adentrar o pátio onde os adolescentes ficam por mais que houvesse uma média de cem internos neste recinto. Não tinha medo e acha que

isso ocorre porque quando se convive próximo do perigo, perde-se a noção deste o que faz o agente ficar mais relaxado e com o tempo de convívio começa a confiar nos adolescentes. Devido a essa suposta relação de confiança que o choque ocorreu, pois não imaginava que numa situação de rebelião fosse sofrer as agressões vividas.

Hoje, considera a profissão extremamente perigosa, de risco intenso e acha que se uma pessoa tivesse essa consciência não trabalharia mais como agente social. Então, vê-los transformados, diferentemente do que estava acostumado a ver, o deixou chocado, pois não imaginava que aqueles adolescentes com quem ele conviveu fossem capazes de crueldades e ainda mais com ele que até então tinha um bom relacionamento e apanhou do mesmo modo.

Segundo o entrevistado, o choque em relação à instituição acontece aos poucos; com o cotidiano a pessoa presencia determinadas situações e começa a viver uma ambiente tão negativo que ela mesma começa a ficar triste, insatisfeita, perdendo inclusive a auto-estima, pois as coisas se distorcem muito facilmente, então, a pessoa não sabe como agir o que a deixa com confusão na cabeça, então, o choque maior é o dia-a-dia.

Em outro caso, um entrevistado disse que no dia do evento, parecia estar tudo aparentemente tranqüilo quando ouviu um barulho parecido com de uma explosão. Nesse momento ficou assustado, logo pegou o rádio de comunicação e ficou prestando atenção até que viu um colega de trabalho gritando correndo na direção dele e um número razoável de internos atrás com facas na mão.

A partir disso, optou por ficar em uma sala mais escondida e avisar pelo rádio do acontecido ao invés de avisar as duas colegas de trabalho, uma vez que as mesmas já estavam bem próximas da multidão. Sendo assim, se trancou nessa sala junto com mais outros colegas e os adolescentes ficaram tentando derrubar a porta.

Ao perceberem que a sala ia ser invadida, se entregou. Momento este que os internos rebelados mandaram que ele e os demais colegas deitassem no chão, e começaram a bater em vários lugares do corpo e com todo tipo de material.

Assim, o entrevistado se recorda que nesse momento o primeiro colega que levantou foi surpreendido por um interno que tentou furar-lhe o rosto e a cabeça, mas na defesa esse colega teve a mão furada.

Um momento de aflição foi a sensação de não saber o que estava acontecendo, sensação compartilhada também por uma agente que também foi refém e, no caso dela, ela acrescenta que sentiu que ninguém estava fazendo nada por ela nem pelos demais reféns.

Um momento marcante para um dos entrevistados foi a atitude de coragem que um colega teve, pois este poderia ter saído correndo, mas optou por ir até onde o entrevistado estava para avisá-lo, o que evitaria uma ampliação das proporções da rebelião, pois caso contrário ele teria sido pego de surpresa e não teria tempo de avisar os demais.

O entrevistado concedeu muita ênfase à dor que sentiu e da mesma forma um outro entrevistado também enfatizou este ponto. Disse, ainda, que a sensação foi de pânico e terror haja vista ter pensado que fosse morrer.

De todos os depoimentos colhidos, evidenciam-se alguns pontos que se repetem:

- 1) A primeira impressão do trabalho é aterrorizante, mas depois se acostuma;
- 2) O sentimento de intranquilidade, incerteza e medo;
- 3) A idéia de quão a profissão é perigosa;
- 4) Como um cotidiano de trabalho aparentemente “normal” pode se transformar em um evento de terror fomentador de traumas;
- 5) A dificuldade com barulhos intensos; a sensação de não conseguir mais realizar aquele tipo de trabalho;
- 6) A dificuldade de retornar ao lugar do acontecimento.

Esses pontos em comum e outros complementares entre si denotam que o sentido do acontecimento para esse grupo profissional implica a percepção de que ao mesmo tempo em que este tipo de evento é parte do cotidiano de trabalho, ele é naturalizado. E, a partir do momento em que emerge um acontecimento desse tipo, desnaturaliza-se a profissão e vem a angústia de fazer parte de algo tão perigoso. Ou seja, a partir disso, a profissão surge como um risco de vida.

Considerando o elo entre memória e identidade, tem-se que:

*“(...) a memória é um elemento constituinte do sentimento de identidade, tanto individual como coletiva, na medida em que ela é também um fator extremamente importante do sentimento de continuidade e de coerência de uma pessoa ou de um grupo em sua reconstrução de si” (POLLAK, 1992).*

Nesse sentido, a identidade do grupo é permeada por situações de conflito nas quais parecem ser inerentes à profissão; o que, por sua vez, leva a um conflito identitário. Assim,

rememorar a rebelião de 2003 é reviver uma lembrança indizível no sentido de Pollak, mas que ao mesmo tempo é parte daquilo que constitui o grupo. E nos caso dos depoimentos, todos os entrevistados acreditam não conseguir mais executar esse tipo de trabalho o que reflete em um sentimento de não querer mais fazer parte desse meio, negando o sentimento de pertencimento.

Nessas lembranças indizíveis, traumáticas o que impera é o silêncio que surge como uma alternativa de resposta para se acomodar ao meio social, ou seja, é uma forma de negar a pertença e cessar a relação que se mantém com o grupo, uma vez que nesse caso o que se quer é esquecer e reconstruir a vida.

Assim, viver acontecimentos desse tipo é parte do cotidiano do trabalho tanto que surgem comentários sobre quem correu, quem segurou a situação, etc. A exemplo, tem-se a admiração já citada de um dos entrevistados a um outro colega de trabalho que teve a opção de correr, mas não o fez.

O sentido do acontecimento está orientado em relação ao sentimento que se produz em termo do acontecimento. E esse sentimento está calcado nas correntes de pensamento sobre as quais se tem um tempo coletivo, mas ao mesmo tempo específico.

O tempo enquanto movimento de pensamento é o instrumento pelo qual o pensamento flui e está inserido em correntes de pensamento, se constituindo como quadros vivos e fornecendo a atmosfera da lembrança (HALBWACHS,1990). Isso sugere uma idéia de tempo como duração de uma atmosfera tanto afetiva quanto cognitiva.

Agora, se o tempo do indivíduo é, ao mesmo tempo, o tempo do grupo do qual ele faz parte, então, esse é medido de acordo com o tipo de relação social da qual se está participando.

Considerando a lembrança da rebelião como uma lembrança indizível, trazendo em seu bojo um sentimento de dor, então a atmosfera da lembrança será dolorosa e, por sua vez, será um tempo intranquilo e desagradável.

Assim, quanto mais o tempo for curto, mais satisfatório será. Disso pode-se compreender porque os agentes sempre contam quanto tempo já estão na instituição, inclusive o tempo do plantão, que é de 12 horas, e quanto tempo ficarão de folga, além de sempre desejarem mudar de profissão. Logo, um ano é um tempo razoavelmente longo



tanto para quem trabalha quanto para quem administra, tendo em vista os conflitos constantes que emergem e trazem instabilidade para a equipe dirigente como um todo.

Esse é o tempo do grupo, ou seja, o sentido que o tempo enquanto categoria assume dentro desse universo institucional e que por sua vez dialoga também com a dimensão identitária, pois estabelece o tipo de relação e pertença que se espera nesse meio, isto é, a mensurabilidade do tempo na duração da relação social estabelecida. E da mesma forma, pode-se inferir na categoria do espaço.

O sentido que o espaço vai assumir para o grupo está na medida em que ele implica uma relação social significativa mesmo que dolorosa e embuída de sofrimento. Aliás, nesse contexto, pode-se dizer que é esse tipo de sentimento que reveste esse espaço de significado. Disso compreende-se porque o grupo dos agentes sociais de uma maneira em geral tende a diminuir o seu ambiente de trabalho no sentido de um local obscuro, aterrorizante ou até mesmo como um inferno.

Além disso, o espaço enquanto elo entre o passado e o presente na perspectiva da memória torna-se um tabu quando rememorar é doloroso, decorrendo, então, porque os entrevistados se recusam a voltar ao local onde foram feitos reféns e vivenciaram experiências traumáticas.

Nos relatos, ainda me foi passado dificuldades com lugares de barulho intenso, de alta concentração de multidão como, por exemplo, um ônibus completamente cheio, problemas com fogo ou medo de pessoas que estejam pelo menos parecidas na aparência com a forma dos adolescentes se vestirem.