

1

Introdução

O Brasil é um país regido pelo sistema de produção capitalista, tendo como característica principal uma extrema concentração de renda ao lado da produção e reprodução de profundas desigualdades sociais. “A desigualdade e o pauperismo são resultantes necessários da busca de acumulação sem limites” (Sposati,1998:27).

Este sistema baseado na exploração da força de trabalho pela classe dominante, detentora dos meios de produção, traz como consequência precárias condições de vida para a maior parte da população. Esta população pauperizada, destituída de condições mínimas de existência, ficam a mercê da filantropia que volta a ser estimulada, principalmente num cenário com características neoliberais, através da construção de uma rede de solidariedade ou são atendidas através das Políticas Sociais destinadas a dar respostas as necessidades da população. As Políticas Sociais constituem-se um instrumento do Estado para enfrentar a questão social, contribuindo para mantê-la dentro dos limites toleráveis.

A leitura de Castel nos mostra que o crescimento da sociedade implica numa clivagem entre uma classe privilegiada e outra que deverá ser sujeitada, dominada, mantida em dependência. Esta clivagem, necessária ao funcionamento da sociedade industrial, não deve, no entanto ser muito exacerbada, sob o risco de perda de controle sobre a classe dominada, o que levaria a um colapso da máquina social.

Portanto, os estratos mais baixos da classe dominada, devem receber ajuda de forma a sobreviver dentro do mínimo possível, sem chegar a sublevarem jamais. E segundo o mesmo autor: “Os meios de sobrevivência lhes são outorgados numa relação personalizada de dependência, através da qual, a relação econômica entre

riqueza e pobreza se transforma em relação humana entre benfeitor e assistido” (Castel, 1978, citado por Rogado, 1986:34)

As Políticas Sociais assumem, então, a função de responder “humanitariamente” às situações de extrema pobreza, amenizando com isso os conflitos existentes. O Estado, através destas políticas oferece ao desfavorecidos um certo grau de segurança social. Neste contexto mundial de reinado do neoliberalismo estas ações são pensadas, conforme destaca Draibe “de modo residual, apenas complementar àquilo que os indivíduos não puderam solucionar pela via do mercado ou através de recursos familiares e da comunidade” (Draibe, 1990: 19).

A Política de Assistência, um dos modelos desta política social, constitui-se como estratégia de enfrentamento da miséria e conseqüentemente o apaziguamento de determinados conflitos sociais. O que se pretende é “uma assistência marginal e limitada, que não seja alçada a um direito” (Schons, 1999:174) É a assistência sendo utilizada apenas para situações extremas, constituindo um alto grau de seletividade.

O que temos visto hoje é a demonstração mais que evidente de um acentuado recuo nas práticas igualitárias. E no fluxo destas concepções está um acentuado aumento da pobreza.

Na esteira destas políticas estão as instituições destinadas ao abrigo de crianças e adolescentes. Estes abrigos cumprem a função protetiva àqueles que tiveram os seus direitos ameaçados ou até violados e estão em situação de risco pessoal e social.

Foi no experimentar da realidade escondida por de trás dos muros destas instituições, que funcionam mais como um isolamento do que proteção, que o meu objeto de pesquisa foi se constituindo.

O interesse por esta pesquisa surgiu a partir minha história no Serviço Social. Em 1996 ingressei na graduação em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Ainda muito jovem não possuía clareza sobre o curso escolhido, mas carregava uma identificação com questões que cercavam a população desfavorecida da humanidade e acreditava que poderia contribuir para uma sociedade mais justa e humana.

Minha primeira experiência de estágio foi no Instituto de Psiquiatria da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IPUB). Ao lidar com as expressões da

difícil realidade daqueles usuários, comecei a perceber que aqueles ideais de justiça e humanidade na experiência concreta de cuidar do outro gerava muitas angústias no profissional. Precisávamos estar minimamente preparados para lidar com esta realidade em qualquer campo de atuação. Mais que isso, precisávamos de cuidado.

No curso do Serviço Social, principalmente depois do período de Reconceitualização esta temática relacionada à subjetividade não estava em pauta nas discussões.¹, apesar do esforço e dedicação de alguns professores.

Com a conclusão da graduação, continuei a minha caminhada profissional sempre atenta às questões que afligem o trabalhador. Questões que por não serem de ordem concreta e palpável muitas vezes ficam escamoteadas entre as relações de trabalho.

Em final de 2003 fui convocada, através de concurso público, a trabalhar na Secretaria Municipal de Assistência Social da Prefeitura do Município do Rio de Janeiro, onde iniciei atuando em um abrigo para crianças e adolescentes. Nesta experiência passei a observar e ao mesmo tempo vivenciar situações de extremo desconforto que afligiam os profissionais que atuam nestas instituições. Estas situações experimentadas no dia-a-dia daquele trabalho me suscitaram um interesse de pesquisa. Foi então que decidi investigar o cotidiano dos assistentes sociais nos abrigos em suas experiências de angústia e sofrimento.

Naquele período já estava cursando o Mestrado em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Foi neste espaço que a construção do meu objeto de investigação ganhou forma e hoje resultou neste trabalho.

Para realização desta pesquisa utilizei algumas categorias teóricas que analisam o processo de sofrimento a partir das relações de trabalho.

O trabalho tem centralidade na vida do sujeito. Investe-se grande parte da existência na dedicação ao trabalho. “... é por isso, uma condição de existência do homem, independente de todas as formas de sociedade, eterna necessidade de mediação do metabolismo entre homem e natureza e, portanto, da vida humana” (Marx,1983:50).

¹ Quem tiver interesse em aprofundar a história do Serviço Social Brasileiro e sua relação com a temática da subjetividade, ver: Vasconcelos (2000).

De acordo com Dejours, “a organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico” (Dejours, 1987:133). O trabalhador em sua relação com o trabalho desenvolve experiências que são assumidas pelo aparelho psíquico que lhe proporciona satisfações e em certas condições podem gerar sofrimento.

Um dos desenvolvimentos teóricos realizados por Dejours está voltado para “a análise dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pelo confronto do sujeito com a realidade do trabalho” (Dejours, 1994:120). O autor esclarece que

dinâmica significa que a investigação toma como centro da gravidade os conflitos que surgem do encontro entre um sujeito, portador de uma história singular, preexistente a este encontro e uma situação de trabalho cujas características são, em grande parte, fixadas independentemente da vontade do sujeito. Isto implica que em psicopatologia do trabalho partimos de uma subjetividade já constituída, que vai, em um tempo geneticamente ulterior, ser exposta à realidade do trabalho. Isto significa que o sujeito corre o risco de não ser mais o mesmo antes do início do conflito e que a realidade do trabalho corre o risco de ser transformada através do efeito de uma suplementação de subjetividade.

(Dejours, 1994:120).

Nesta esteira das relações sociais do trabalho, Dejours aponta um elemento importante na dinâmica destas relações: o processo de reconhecimento pelo esforço e tarefa desempenhada pelo trabalhador. É justo que sua contribuição seja reconhecida. Quando esse reconhecimento não acontece, passando despercebido ou até mesmo sendo negado, um sofrimento pode ser desencadeado e tornar-se muito perigoso para a saúde mental do trabalhador.

O reconhecimento não é uma reivindicação secundária dos que trabalham. Muito pelo contrário, mostra-se decisivo na dinâmica da mobilização subjetiva da inteligência e da personalidade no trabalho (o que é classicamente designado em psicopatologia pela expressão “motivação no trabalho”).

(Dejours, 2003:34)

A motivação no trabalho é uma das engrenagens possíveis de transformação do sofrimento em prazer. Quando a qualidade do trabalho é reconhecida, também todo esforço, angústia, dúvidas, desânimos... adquirem sentidos. Segundo Dejours,

o reconhecimento do trabalho, ou mesmo da obra, pode depois ser reconduzido pelo sujeito ao plano da construção de sua identidade. E isso se traduz afetivamente por um sentimento de alívio, de prazer, às vezes de leveza d’alma ou até de elevação.

(Dejours, 2003:34)

Embora faça parte das expectativas do trabalhador, o reconhecimento raramente é conferido de modo satisfatório. Portanto, o sofrimento gerado nesta relação com o trabalho pode gerar estratégias defensivas e também diversas manifestações psicopatológicas. O autor irá analisar em suas obras como os profissionais suportam as pressões do trabalho, que são cada vez maiores e chegam a pôr em risco a integridade física e mental. Assinala pontos importantes nesta análise do trabalho entre o sofrimento e o prazer, como a constituição do medo enquanto uma vivência subjetiva; a vergonha, tendo em vista a recusa durante muitos anos de mobilização coletiva face ao sofrimento causado pelo trabalho, além de mostrar como os profissionais se protegem, para suportar o sofrimento sem perder a razão. “Se o sofrimento não se faz acompanhar de descompensação psicopatológica (ou seja, de uma ruptura do equilíbrio psíquico que se manifesta pela eclosão de uma doença mental) é porque contra ele o sujeito emprega defesas que lhe permitem controlá-lo (Dejours, 2003:35).

As estratégias defensivas para manutenção da “normalidade” são duras lutas contra a desestabilização psíquica provocadas pelas pressões no trabalho. Dejours assinala que as pesquisas relacionadas à psicopatologia do trabalho inverteram, portanto, a sua questão inicial:

em vez de detectar as inapreensíveis doenças mentais do trabalho, registrou-se que, em sua maioria, os trabalhadores permanecem na normalidade. Como conseguem esses trabalhadores não enlouquecer, apesar das pressões que enfrentam no trabalho? Assim, a própria “normalidade” é que se torna enigmática.

(Dejours, 2004:36).

As estratégias defensivas para preservação da saúde mental, ou seja, contra os cruéis efeitos causados pelo sofrimento são, de fato, importantes. No entanto, estes mecanismos são perigosos, na medida em que podem criar tolerância e insensibilidade contra aquilo que faz sofrer. Estes comportamentos podem ocasionar, em determinados níveis, uma familiaridade com os agentes causadores do sofrimento. Na tentativa de adquirir coragem e afastar o medo, os trabalhadores acabam sendo submissos e cúmplices daqueles que exercem a violência. Conforme ressalta Dejours,

Em primeiro lugar, a resistência à dor e ao sofrimento – ainda que regrada – tem por consequência uma familiarização com a violência, o que por sua vez suscita um problema ético específico.

(Dejours: 2004,129)

Neste processo ocorre o que Dejours (2004) chama de “banalidade do mal”, entendido não somente como

a atenuação da indignação contra a injustiça e o mal, mas, além disso, o processo que, por um lado, *desdramatiza* o mal (quando este jamais deveria ser desdramatizado) e, por outro, *mobiliza* progressivamente um número crescente de pessoas a serviço da execução do mal, fazendo delas “colaboradores”.

(Dejours, 2004:138)

Para este autor a questão do sofrimento psíquico dos que trabalham ainda é insuficientemente debatida, sendo muitas vezes considerada como resultado de uma sensibilidade exacerbada. No entanto, não compreender estes aspectos subjetivos, que não podem ser medidos e avaliados quantitativamente, mas que são vivenciados integralmente na intimidade da experiência interior é negar ou desprezar no homem o que é a sua própria humanidade, é negar a própria vida.

O trabalho é um campo de inúmeros paradoxos. Portanto, ao mesmo tempo em que dá origem a processos de sofrimento e angústia pode “ser também um possante instrumento a serviço da emancipação, bem como do aprendizado e da experimentação da solidariedade e da democracia” (Dejours, 2003:141).

No decorrer da pesquisa outras contribuições teóricas foram ganhando importância na composição deste trabalho, como a que veremos a seguir.

Estudos revelam que profissionais que trabalham diretamente com a assistência estão mais suscetíveis ao esgotamento físico e mental, fenômeno conhecido como *Burnout*. Este termo é utilizado para significar aquele que chegou ao seu limite e por falta de energia não consegue continuar.

O *Burnout* incide principalmente nos que ajudam, prestam assistência ou são responsáveis pelo desenvolvimento de outros, tais como médicos, enfermeiros, professores, assistentes sociais, psicólogos, dentistas, bombeiros, agentes penitenciários, policiais, enfim, cuidadores em geral.

(Pereira,2002:59)

De acordo com a maioria dos autores que estudam esta questão, foi Herbert J. Freudenberger o primeiro a utilizar o termo *burnout* num artigo para alertar a

comunidade científica dos problemas a que os profissionais de saúde estavam expostos em função do seu trabalho.

Freudenberger (1975) relata que outros profissionais também podem desenvolver sintomas do *Burnout*. No entanto, enfatiza que a diferença é que os que trabalham na área da assistência travam um confronto em três frentes: “diante das doenças da sociedade, das necessidades dos indivíduos que procuram por estes profissionais e das necessidades de si próprio” (Pereira,2002:33)

Dentre as concepções teóricas desenvolvidas para a definição e explicação do *Burnout*, a mais adotada pelos estudiosos é a sócio-psicológica. Esta teoria destaca as condições sócio-ambientais como uma das variáveis do processo de desenvolvimento do *Burnout*. Significa que aspectos individuais associados às condições e relações do trabalho podem propiciar o desenvolvimento desta síndrome.

As psicólogas sociais Christina Maslach e Susan Jackson, defensoras da concepção sócio-psicológica apresentam alguns fatores relacionados ao aparecimento do *Burnout*:

- Exaustão Emocional: refere-se à sensação de esgotamento físico e mental. Sensação de extrema falta de energia.
- Despersonalização: quando a personalidade do indivíduo sofre alterações e este passa a manter um contato frio e impessoal com os usuários do seu serviço. O profissional passa a apresentar posturas cínicas e irônicas diante das pessoas e indiferenças ao que pode acontecer com os demais.
- Reduzida Realização Profissional: constata-se uma baixa eficiência nas atividades laborais, devido a insatisfação com o trabalho, sentimento de insuficiência, baixa auto-estima, sensação de fracasso, desmotivação...

Apesar das diferentes concepções teóricas, a maioria dos autores concorda quanto o papel desempenhado pelo trabalho, além da dimensão social relacionada ao desenvolvimento do *Burnout*.

Segundo Pereira, outro ponto em comum de grande importância é o

fato de que o *Burnout* apresenta-se em pessoas normais, em geral entusiastas e idealistas, que no contato com o mundo profissional vão mudando seu modo de ser e apresentando transtornos que acabam por interferir em nível pessoal, social e institucional.

(Pereira,2002:37).

A sintomatologia do *Burnout*, de acordo com a maioria dos autores, pode ser subdividida teoricamente em físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos.

Os sintomas físicos são caracterizados por: fadiga constante e progressiva, dores musculares, distúrbios do sono, cefaléias ou enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares, distúrbios do sistema respiratório, disfunções sexuais e alterações menstruais nas mulheres.

Já os sintomas psíquicos podem ser evidenciados por: falta de atenção e concentração, alterações de memória, lentificação do pensamento, sentimento de alienação, sentimento de solidão, impaciência, sentimento de impotência, labilidade emocional, dificuldade de auto-aceitação e baixa auto-estima; astenia, desânimo, disforia, depressão; desconfiança e paranóia.

Os sintomas comportamentais são: negligência, irritabilidade, incremento da agressividade, incapacidade para relaxar, dificuldade de aceitação de mudanças, perda de iniciativa, aumento do consumo de substâncias, comportamento de alto risco, suicídio.

Para finalizar, os sintomas defensivos se apresentam por: tendência ao isolamento, sentimento de onipotência, perda do interesse pelo trabalho, absenteísmo, ímpetos de abandonar o trabalho, ironia e cinismo.

Diferente do stress que pode apresentar aspectos positivos ou negativos e nem sempre está relacionado ao trabalho, o *burnout* tem sempre um caráter negativo e trata-se de uma experiência individual específica do contexto do trabalho.

Alguns estudos vêm sendo desenvolvidos para detectar as variáveis que podem desencadear o *Burnout*, o que poderíamos chamar de fatores de risco. Estes fatores, na literatura de Pereira (2002) estão divididos em quatro categorias: as características pessoais, características do trabalho, as organizacionais e as características sociais. As características pessoais seriam os facilitadores ou inibidores ao desenvolvimento da síndrome. Dentre elas estão:

- Idade: profissionais mais jovens, em geral com menos de trinta anos, apresentam maior incidência de *Burnout*. Alguns estudiosos associam à falta de experiência, acarretando insegurança. E o confronto diante da realidade do trabalho, quanto constatam que suas expectativas e ilusões não possuem sustentação.

- Sexo: em geral as mulheres apresentam índices mais elevados em Exaustão emocional e os homens em Despersonalização. No entanto, ainda não há unanimidade quanto à possibilidade de maior incidência em relação ao sexo.
- Nível Educacional: pessoas que possuem nível educacional mais elevado, segundo algumas pesquisas estão mais propensas ao desenvolvimento da síndrome.
- Personalidade: fatores relacionados com a personalidade são os que possuem uma das maiores influências no desencadeamento do *Burnout*, podendo potencializar, inibir ou até eliminar os seus agentes estressores.
- Motivação: profissionais muito motivados em relação ao trabalho tendem a estarem mais propensos ao *Burnout*.
- Idealismo: quanto maior a expectativa no que se refere a profissão e a sua possibilidade de realização, maior a possibilidade de desenvolvimento desta síndrome.

Quanto às características do trabalho, conforme já relatamos anteriormente, o tipo de ocupação, ou seja, os profissionais que desenvolvem atividades de assistência, ajuda estão mais sujeitos ao *Burnout*. Vejamos outros pontos desencadeantes:

- Tempo de Profissão: Não há concordância entre os autores sobre esta característica. Enquanto uns acreditam que o *Burnout* é um processo que vai se desenvolvendo ao longo dos anos de trabalho, outros consideram que esta síndrome incide principalmente aos recém chegados ao mercado de trabalho, devido a pouca experiência profissional e/ou institucional.
- Sobrecarga: esta tem sido umas das variáveis mais apontadas pelos estudiosos como desencadeante do *Burnout*. “Diz respeito tanto à quantidade como à qualidade excessiva de demandas.” (pereira,2002:60)
- Relação Profissional-Cliente: segundo a maioria dos autores, quanto mais próxima for esta relação (trabalhador e usuário do serviço), maior a probabilidade de desenvolvimento desta síndrome.
- Tipo de Clientela: o tipo de problema do cliente, a natureza de relação entre eles, o papel de controle, a posição e a reação do ocupante do

cargo são elementos do papel do cliente que podem afetar as pessoas que trabalham (Carlotto, citado por Pereira, 2001:61).

Clientes multiqueixosos, beligerantes, agressivos, disfóricos, depressivos são tidos como especialmente difíceis, assim como o atendimento à pessoa em grupo de risco, que tentaram o suicídio, ou cometeram incesto, pedófilos, etc. O contato com o sofrimento e a morte, principalmente de crianças, tem sido referido como uma das principais causas do *Burnout* em profissionais de saúde.

(Pereira,2001:61)

- Pressão no Trabalho: as pressões provenientes do trabalho, de acordo com os autores, repercutem negativamente, propiciando o aparecimento do *Burnout*.

- Falta de *Feedback*: “a ausência de retorno ou *feedback*, quanto aos serviços realizados, tanto por parte da pessoa que deles usufruiu, como dos colegas e superiores, também tem sido apontado como elemento propiciador de incremento do *Burnout*.”(Pereira,2002:65)

Nas características organizacionais, destacamos alguns fatores de risco que podem potencializar o aparecimento do *Burnout*.

- Ambiente Físico: as condições do ambiente físico é umas das variáveis mais consideradas nos estudos sobre stress e *Burnout*. Espaços com intenso calor, frio, ruídos excessivos, pouca higiene... interferem na saúde física e psicológica do trabalhador.
- Normas Institucionais: normas rígidas e inflexíveis dificultam a criação e autonomia dos profissionais diante de suas atividades.
- Segurança: a falta de segurança de alguns ambientes de trabalho pode causar risco físicos e até de vida aos trabalhadores.

Como características sociais, os estudiosos destacam a possibilidade de suporte social (colegas e amigos) e familiar como importantes instrumentos moderadores no processo de *Burnout*.

Diante de todos estes fatores facilitadores e/ou desencadeantes do *Burnout*, iremos relatar algumas das consequências que esta síndrome pode trazer ao sujeito.

No plano físico e pessoal são aquelas já relatadas na sintomatologia da síndrome, tais como: fadiga constante, distúrbio do sono, incapacidade para relaxar, baixa auto-estima, labilidade emocional...

No universo do trabalho, destacamos: diminuição da qualidade do trabalho, predisposição a acidentes e abandono do emprego.

No plano organizacional os estudos evidenciam: aumento do absenteísmo, alta rotatividade (o profissional muda muitas vezes de instituição ou de setor dentro organização), baixa produtividade e aumento do número de acidentes de trabalho.

O locus da pesquisa foi um Centro de Acolhimento destinado ao abrigo de crianças e adolescentes. Esta instituição pertence à rede de abrigos da Prefeitura do Rio de Janeiro e localiza-se em um bairro da zona norte.

Outros dois abrigos da rede supracitada também foram visitados. Nestas instituições realizamos coletas de dados com o objetivo do conhecimento e entendimento mais qualificado da questão, além de compararmos a interferência das particularidades de cada instituição nos relatos dos seus trabalhadores.

Esta pesquisa tem um caráter peculiar: fui pesquisadora do meu próprio espaço de trabalho. Enquanto assistente social de um dos abrigos da Prefeitura do Município do Rio de Janeiro tive um cuidado redobrado para esta condição.

Esta peculiaridade me proporcionou momentos diversos. Primeiro foi a facilidade para entrada no campo e a maior disponibilidade para estar presente em momentos cruciais à pesquisa. Na realidade esta entrada no campo já estava dada, o que foi positivo no sentido de já existir uma familiaridade com o lugar e com os profissionais. Segundo foi a negociação quanto às entrevistas e acesso a documentos onde pude dispensar determinadas formalidades. Terceiro foi a boa aceitação do grupo de assistentes sociais em relação à pesquisa. Além de tratar-se de um tema que aqueles profissionais tinham interesse em discutir, a minha presença não os ameaçava, ao contrário havia uma relação de confiança que os deixavam bastante à vontade. No entanto, esta confiança depositada pelos entrevistados, me exigia muito cuidado ao utilizar o material das entrevistas para não comprometê-los. Muitos deixaram claro que alguns dos depoimentos foram dados devido à confiança estabelecida, pois não se abririam daquela forma se não confiasse no pesquisador.

Gostaria de destacar que como a ênfase da pesquisa ocorreu sobre a instituição onde eu atuava, a partir da perspectiva do sofrimento no trabalho dos assistentes sociais, estas experiências não me escapavam. Vivenciei estes momentos não apenas como observador, mas enquanto sujeito profissional daquele lugar também. Além disso, “fechar” o campo da pesquisa foi outra dificuldade. Como continuava presente enquanto assistente social daquele lugar, a

todo o momento me chegavam materiais importantes. Foi difícil encerrar a coleta de dados.

Durante a elaboração final deste trabalho fiquei em dúvida se desenvolveria uma dissertação em primeira pessoa, já que havia uma implicação pessoal, conforme relatei no parágrafo anterior. Confesso que algumas vivências e episódios descritos durante o texto foram experimentados por mim mesma. No entanto, devido a minha posição institucional e para não destacar e sim preservar todos os informantes, decidi pela narrativa em terceira pessoa. Deixo para a imaginação dos leitores, tentarem identificar esses lugares.

Quero registrar que fiquei muito gratificada quando alguns assistentes sociais da rede dos abrigos me procuraram e pediram para serem entrevistados. Eles queriam contar suas experiências. Era um espaço que se abria à escuta e discussão sobre as vivências destes profissionais. Está aí o principal argumento para relevância do tema. Isto nos mostra o compromisso dos profissionais em discutir a dinâmica do trabalho e o anseio por mudanças autênticas. Sei que lamentavelmente não foi possível dar voz a todos. No entanto, aproveito para agradecer o sincero interesse e acredito que estamos bem representados nas contribuições dos nossos companheiros da categoria profissional. Agradeço também aos diretores das instituições onde transitei para coleta de dados. Sensíveis ao tema, estes profissionais souberam acolher a minha idéia.

Os instrumentos utilizados para coleta de dados foram: análise documental, observação participante e entrevistas semi-estruturadas (sete entrevistas ao total).

No primeiro capítulo falaremos sobre os determinantes estruturais, entendendo como se constituem a Política de Assistência, a legislação e financiamento direcionado às instituições de abrigamento. Iremos visualizar como a Prefeitura do município do Rio de Janeiro organiza estas instituições dentro das Secretarias. Ao final encontraremos as características principais de cada instituição visitada e uma reflexão sobre este modelo de institucionalização.

No capítulo dois visitaremos o principal abrigo desta pesquisa. Conheceremos este espaço através dos profissionais que ali trabalham; da rotina institucional; dos eventos e das idéias e valores que ecoam entre os quatro cantos daquele lugar. Ainda nesta parte, adiantamos as idéias - chave do próximo

capítulo quando discutimos a prática do Serviço Social e apontamos algumas experiências destes profissionais que serão analisadas posteriormente.

O capítulo três está destinado à análise dos dados coletados. O nosso olhar estará voltado para o assistente social em seu modo de viver e sentir o cotidiano do seu trabalho num abrigo. Traremos a tona o que continua sendo negado ou desprezado: o sofrimento e o processo de adoecimento destes trabalhadores.

Nas considerações finais discutimos alguns elementos importantes ao entendimento das experiências dos assistentes sociais diante das relações de trabalho e apontamos algumas possibilidades de enfrentamento a esta dura realidade em que convivem estes profissionais.

A nossa proposta não consistiu em aprofundarmos as temáticas em torno da Política Social, especificamente da Política de Assistência, nem a respeito da história da institucionalização de crianças e adolescentes. Estes temas são o pano de fundo deste trabalho, ou seja, nos serviram para contextualizar o objeto da pesquisa. Decidimos entrar por outra porta e olhar para aqueles que sob a arte de cuidar lutam a cada dia por uma assistência mais justa e humana.

Temos a clareza de que fizemos uma bordagem inicial sobre uma questão tão complexa e inesgotável. Portanto, sabemos que adentramos em um vasto campo cujo aprofundamento e a compreensão detalhada é o desafio para um momento posterior. Apenas lançamos um primeiro olhar sobre a temática.