



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

MICHEL BATISTA SILVA

**ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PERVASIVA NO CONTEXTO DO CENTRO
ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DE LGBT E ENFRENTAMENTO À
LGBTFOBIA NA PARAÍBA**

João Pessoa

2019

MICHEL BATISTA SILVA

**ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PERVASIVA NO CONTEXTO DO CENTRO
ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DE LGBT E ENFRENTAMENTO À
LGBTFOBIA NA PARAÍBA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, na linha de pesquisa Informação, Memória e Sociedade em cumprimento às exigências do curso Mestrado em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade

Linha de Pesquisa: Informação, Memória e Sociedade

Orientador: Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira

Financiamento: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de nível superior (CAPES)

João Pessoa

2019

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586a Silva, Michel Batista.

Arquitetura da Informação Pervasiva no contexto do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBTs e enfrentamento à LGBTFOBIA na Paraíba / Michel Batista Silva. - João Pessoa, 2020.

176 f. : il.

Orientação: Henry Poncio Cruz de Oliveira.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Informação e tecnologia. 2. Ciência da informação.
3. Arquitetura da informação. 4. Arquitetura da
informação pervasiva. 5. Movimento LGBT. I. Henry
Poncio Cruz de Oliveira. II. Título.

UFPB/CCSA

MICHEL BATISTA SILVA

**ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PERVASIVA NO CONTEXTO DO CENTRO
ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DE LGBT E ENFRENTAMENTO À
LGBTFOBIA NA PARAÍBA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) – Linha de pesquisa Informação, Memória e Sociedade – da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Data de Aprovação: 19/04/2019

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira

Orientador – PPGCI/UFPB



Dra. Gilberta Santos Soares

Examinadora Externa – Secretária Estadual da Mulher e Diversidade Humana/SEMDH

Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa

Examinador Interno – PPGCI/UFPB

Profa. Dra. Silvana Aparecida Borsetti Gregório Vidotti

Suplente Externa – PPGCI/UNESP

Profa. Dra. Izabel França de Lima

Suplente Interna – PPGCI/UFPB

À todos que direta ou indiretamente
contribuíram para que este momento
fosse possível. Dedico.

AGRADECIMENTOS

Agradecer à força superior do universo que me energiza diariamente para seguir conquistando os meus objetivos.

À Rozeni – minha avó (*in memoriam*) – por me ajudar a construir quem eu sou.

À Rozenilda (*in memoriam*) – minha mãe – por tudo.

À Joane Alexandre – minha esposa – pelo apoio, cuidado, paciência e amor incondicionais.

À todos xs colegas pelo apoio e ajuda nos bons momentos e naqueles não tão bons assim. Principalmente à Adelaide Helena e Renata Lemos pelos ouvidos, compreensão e ajuda que se mostraram fundamentais nesse processo.

À Arthur Campos pelas dicas valiosas para a construção desse texto.

À todxs xs professorxs que passaram pela minha vida, pela contribuição que cada xm me deixou.

Em especial, ao Profº. Drº. Henry Poncio Cruz de Oliveira – meu orientador – pelo incentivo, apoio e inspiração.

E à Profª. Drª Gisele Rocha por cada incentivo.

À todxs xs funcionárixs do Espaço LGBT que se dispuseram a participar da construção desse estudo.

À Drª Gilberta Soares pelo apoio e contribuições para que este estudo pudesse se concretizar.

Ào Profº Drº Marckson de Sousa pelas valiosas contribuições.

Ao Grupo de Pesquisa Imclusos pelo suporte nesse processo de estudos.

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba – PPGCI/UFPB - pela oportunidade de crescimento acadêmico incomensurável.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Capes – por proporcionar aporte necessário a realização deste trabalho.

Não me diga o que fazer
Ou qual caminho escolher
Se todos nascem livres
Eu quero a liberdade de ser!
(Myllena)

RESUMO

Esta pesquisa tem por base a verificação da aplicabilidade dos princípios da Arquitetura da Informação Pervasiva, no contexto da Ecologia Informacional Complexa do Centro Estadual de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba. A informação vem, ao longo dos anos, ganhando cada vez mais espaço e visibilidade. Nesse âmbito, a Ciência da Informação, contribui na construção de aportes teóricos, metodológicos e pragmáticos, capazes de melhorar a capacidade das instituições de acumular, recuperar e transmitir informação. Dessa forma, a Arquitetura da Informação Pervasiva, nova vertente da Arquitetura da Informação, pode contribuir significativamente para a evolução dos ambientes informacionais. A partir daí, surge um interesse especial em estudar as questões ecológicas, informacionais e tecnológicas relacionadas ao contexto social da comunidade de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Interssexuais, Mais. Por isso, decidiu-se abordar neste estudo a questão da Arquitetura da Informação Pervasiva no contexto do Centro Estadual de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba, cuja questão de pesquisa é: Como a Arquitetura da Informação Pervasiva pode ser aplicada no contexto do Centro Estadual de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba? Tal questionamento nos leva ao objetivo de: Analisar a aplicabilidade da Arquitetura da Informação Pervasiva no contexto do Centro Estadual de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba. Para isto, a base metodológica utilizada para nortear a execução desta pesquisa foi o modelo proposto por Oliveira, Vidotti e Bentes (2015), denominado Modelo Metodológico para a Arquitetura da Informação Pervasiva, sendo composto por seis etapas que norteam a pesquisa científica e a práxis em Arquitetura da Informação Pervasiva. A partir desse modelo metodológico foi realizado o delimitamento dos fluxos informacionais e montagem da ecologia informacional presente no Centro Estadual de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba e como ela poderia melhorar com a aplicação dos princípios da Arquitetura da Informação Pervasiva.

Palavras-chave: Informação e Tecnologia. Ciência da Informação. Arquitetura da Informação. Arquitetura da Informação Pervasiva. Movimento LGBT.

ABSTRACT

This research is based on the verification of the applicability of the principles of the Pervasive Information Architecture in the context of Complex Informational Ecologies in the Informational Environments of the LGBT State Reference Center. The information has, over the years, gaining more space and visibility, permeating the various fields of knowledge. In this context, Information Science (CI) contributes to the construction of theoretical, methodological and pragmatic contributions capable of improving institutions' capacity to accumulate, retrieve and transmit information. In this way, the Pervasive Information Architecture, a new aspect of Information Architecture, can contribute significantly to the evolution of informational environments. From this, a special interest arises in studying the ecological, informational and technological issues related to the social context of the LGBTI + community. Therefore, it was decided to approach in this study the question of the Architecture of Pervasive Information in the context of the State Center for Reference of LGBT Rights, whose research question is: how the Pervasive Information Architecture can be applied in the context of the State Center of Reference of the LGBT rights? This questioning leads us to the general objective of: Analyzing the applicability of the Pervasive Information Architecture in the complex informational ecology of the LGBT State Reference Center. For this, the methodological basis used to guide the execution of this research will be the model proposed by Oliveira, Vidotti and Bentes (2015), called the Methodological Model for the Pervasive Information Architecture, being composed of six stages that guide scientific research and praxis in Pervasive Information Architecture. At the end of the steps, it results in the ecological functioning that will allow the analysis to make decisions as to the interactions, that will be necessary on the part of the researcher so that the pervasive functioning of the informational ecology is possible. From this methodological model, the informational flows and the assembly of the informational ecology present in the Reference Center and how it could be improved with the application of the principles of the Architecture of the Pervasive Information

Keywords: Information and Technology. Information Science. Information Architecture. Pervasive Information Architecture. LGBT Movement.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA	TÍTULO	PÁGINA
Figura 1	Vítimas por milhão de habitantes nas Regiões do Brasil	18
Figura 2	Pessoas LGBTI+ mortas no Brasil por ano	19
Figura 3	Vítimas por segmento LGBTI+	20
Figura 4	Modelo Metodológico para a Arquitetura da Informação Pervasiva	36
Figura 5	Passo a passo do Percurso Metodológico	40
Figura 6	O que é Arquitetura da Informação	51
Figura 7	Abordagens da Arquitetura da informação	52
Figura 8	Estrutura básica das Ecologias Informacionais Complexas	67
Figura 9	Faixa Etária Geral dxs usuárix do Espaço LGBT	82
Figura 10	Faixa etária jovem do Espaço LGBT	83
Figura 11	Usuárix quanto ao sexo	83
Figura 12	Usuárix relativos à denominação LGBTI+	84
Figura 13	Usuárix Gays, Transexuais e Travestis	84
Figura 14	Orientação Sexual dos usuárix atendidos pelo Espaço LGBT	85
Figura 15	Grau de Escolaridade	86
Figura 16	Caracterização Étnico Racial	86
Figura 17	Ocupação	87
Figura 18	Renda	88
Figura 19	Fluxograma de Atendimento Geral Espaço LGBT	98
Figura 20	Fluxo de Atendimento	100
Figura 21	Fluxograma Processo Civil Retificação Nome e Sexo	100
Figura 22	Fluxograma de atendimento denúncias Disque 100 e 123	102
Figura 23	Ficha de Cadastro Geral	104
Figura 24	Fichas de Retificação de Registro Civil e Sexo Jurídico	105
Figura 25	Ficha Testemunhas Processo Registro Civil	106
Figura 26	Ficha do Serviço de Atendimento Psicológico	106
Figura 27	Fichas de Acompanhamento Terapêutico	107
Figura 28	Encaminhamento para Ambulatório TT	108
Figura 29	Folder Orientações Retificação Nome e Gênero	109
Figura 30	Folder Delegacia Crimes Homofóbicos	110
Figura 31	Teste HIV/AIDS	111
Figura 32	Campanha pela vida das mulheres	111
Figura 33	Campanha Hepatites B e C	112
Figura 34	Logomarca do Espaço LGBT	114
Figura 35	Fachada	114
Figura 36	Cartaz coibindo discriminação por orientação sexual e identidade de gênero	115
Figura 37	Terraço	116
Figura 38	Cartazes fixados na recepção do Espaço LGBT	117
Figura 39	Recepção	118
Figura 40	Sala de atendimento jurídico	119
Figura 41	Sala da Assistência Social	120
Figura 42	Sala de Reuniões	120
Figura 43	Quadros e Fluxogramas	121
Figura 44	Sala de atendimento psicológico	122

Figura 45	Biblioteca/Coordenação	123
Figura 46	Corredor	123
Figura 47	Copa/cozinha	124
Figura 48	Esboço da Planta do Espaço LGBT	125
Figura 49	Página Inicial do perfil	127
Figura 50	Página Sobre do perfil	128
Figura 51	Redirecionamento à página inexistente	129
Figura 52	Página de Fotos do perfil	130
Figura 53	Página de Avaliações do perfil	131
Figura 54	Página de Vídeos no perfil	131
Figura 55	Página de publicações do perfil	132
Figura 56	Página Comunidade do perfil	133
Figura 57	Página Informações e Anúncios do perfil	133
Figura 58	Página de informações do Messenger para dispositivos móveis	134
Figura 59	Página para troca de mensagens do Messenger	135
Figura 60	Página de Informações Whatsapp	136
Figura 61	Página para troca de mensagens do Whatsapp	137
Figura 62	Página da Secretaria da Mulher no site do Governo do Estado	140
Figura 63	Página do Instagram da Secretaria da Mulher	140
Figura 64	Ambientes Informacionais do Espaço LGBT	143
Figura 65	Padronização do ambiente analógico por cor	144
Figura 66	Delineamento de Ecologia a partir dos princípios da AIP	146

LISTA DE QUADROS

QUADRO	TÍTULO	PÁGINA
Quadro 1	Passos da primeira etapa - Fenomenologia do Contexto	37
Quadro 2	Origem e evolução do termo Arquitetura da Informação	48
Quadro 3	Principais argumentos da abordagem arquitetural da AI	54
Quadro 4	Fatos que instalaram a emergência da Arquitetura da Informação Pervasiva	62
Quadro 5	Elementos para o estabelecimento teórico conceitual da Arquitetura da Informação Pervasiva	63
Quadro 6	Atributos da Arquitetura da Informação Pervasiva	68
Quadro 7	Linha do tempo Movimento LGBTI+ no Brasil	73
Quadro 8	Paradas da Diversidade e Orgulho LGBTI+ no Brasil	78
Quadro 9	Serviços oferecidos pelo Espaço LGBT	81

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SIGLA	TÍTULO
ABGLT	Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais
ADH	Agente de Direitos Humanos
AI	Arquitetura da Informação
AIDS	Síndrome da Imunodeficiência Adquirida
AIP	Arquitetura da Informação Pervasiva
ANCIB	Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
ASTRAPA	Associação das Travestis e Transexuais do Estado da Paraíba
BE	Grupo Beira de Esquina
CAPS	Centro de Atenção Psicossocial
CERD LGBT	Centro Estadual de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba
CI	Ciência da Informação
CID	Classificação Internacional de Doenças
DST	Doenças Sexualmente Transmissíveis
EIC	Ecologias Informacionais Complexas
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa da ANCIB
FC	Fenomenologia do Contexto
FUNAD	Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência
GGB	Grupo Gay da Bahia
GLBT	Gays, Lésbicas, Bissexuais e Travestis
GLS	Gays, Lésbicas e Simpatizantes
HIV	Vírus da Imunodeficiência Humana
LGBT	Lésbicas, Gays, Travestis e Transexuais
LGBTI+	Lésbicas, Gays, Travestis, Transexuais e Intersexuais
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
MEL	Movimento do Espírito Lilás
MOVBI	Movimento de Bissexuais
MP	Ministério Público
ONG	Organização Não Governamental
PASM	Pronto Atendimento da Saúde Mental
PIBIC	Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica
SEMDH	Secretaria de Estado da Mulher e Diversidade Humana
SUS	Sistema Único de Saúde
TDNR	Trabalho doméstico não remunerado
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
TJ-PB	Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba
TRE	Tribunal Regional Eleitoral
TT	Travestis e Transexuais
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UNIPE	Centro Universitário de João Pessoa
USUÁRIX LGB	Usuárixs Lésbicas, Gays, Bissexuais, Intersexuais e familiares
USUÁRIX TT	Usuárixs Travestis e Transexuais

SUMÁRIO

1	CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	15
2	PERCURSOS METODOLÓGICOS.....	28
2.1	CAMPO DE ESTUDO.....	33
2.2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	34
3	CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.....	42
4	ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO.....	46
4.1	ORIGEM E EVOLUÇÃO DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO...	47
5	ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PERVASIVA.....	59
5.1	ECOLOGIAS INFORMACIONAIS COMPLEXAS.....	63
5.2	PRINCÍPIOS CONCEITUAIS DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PERVASIVA.....	67
6	O MOVIMENTO LGBT COMO BASE PARA O SURGIMENTO DO ESPAÇO LGBT ENQUANTO INSTITUIÇÃO DE MEMÓRIA.....	70
6.1	PARADAS DO ORGULHO LGBTI+.....	78
6.2	CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DE LGBT E ENFRENTAMENTO À LGBTFOBIA NA PARAÍBA.....	79
6.2.1	Processo Transsexualizador.....	89
6.3	MEMÓRIA.....	91
6.3.1	Memória eletrônica e digital.....	95
7	COLETA, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	97
7.1	IDENTIFICANDO OS FLUXOS DE INFORMAÇÕES.....	97
7.1.1	Sistema Analógico de Cadastro e Acompanhamento do ESPAÇO LGBT.....	103
7.2	MAPEAMENTO E DESCRIÇÃO DOS AMBIENTES ANALÓGICOS E DIGITAIS DO CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS LGBT.....	112
7.2.1	Edificação do ESPAÇO LGBT como ambiente analógico.....	113

7.2.2	O perfil do Espaço LGBT sediado no Facebook e os aplicativos de mensagens instantâneas Messenger e Whatsapp como ambientes digitais do Espaço LGBT.....	126
7.3	DELINEAMENTO DA ECOLOGIA INFORMACIONAL COMPLEXA PRESENTE NO CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA LGBT.....	137
7.4	DELINEANDO DIRETRIZES DE ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PERVASIVA PARA O CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS LGBT.....	143
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	149
	REFERÊNCIAS.....	151
	APÊNDICES.....	161
	APÊNDICE A.....	162
	APÊNDICE B.....	163
	APÊNDICE C.....	164
	APÊNDICE D.....	166
	APÊNDICE E.....	169

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A informação vem, ao longo dos anos, ganhando cada vez mais espaço e visibilidade em um contexto onde as tecnologias da liquidez (BAUMAN, 2003) potencializam o acesso informacional, de maneira democrática, à uma grande variedade de públicos.

A informação permeia os diversos campos do saber, neste contexto a Ciência da Informação (CI) contribui na construção de aportes teóricos, metodológicos e pragmáticos, capazes de melhorar a capacidade das instituições de acumular, recuperar e transmitir informação. A interdisciplinaridade, característica essencial da Ciência da Informação, viabiliza a construção desses aportes dialógicos.

Neste contexto interdisciplinar estão os estudos em Arquitetura da Informação (AI) realizados no âmbito da Ciência da Informação. Trata-se de uma diversidade de trabalhos sobre Arquitetura da Informação que lançam olhar sobre as questões de organização, representação, armazenamento, disseminação e recuperação da informação, abordadas na perspectiva da Ciência da Informação.

De acordo com o *The Information Architecture Institute* (2016) a Arquitetura da Informação objetiva tornar o uso da informação, por parte dx usuárix, o mais intuitivo possível, ou seja, x usuárix¹ não teria que se adaptar à tecnologia e ao suporte por meio do qual a informação se apresenta a elx - seja esse formato analógico, digital ou híbrido - mas construir aparatos tecnológicos e suportes com foco no usuárix de forma a garantir que a demanda de informação seja suprida.

A Arquitetura da Informação desdobra-se como uma práxis profissional e campo de estudos com o objetivo de solucionar problemas relacionados ao acesso e uso do vasto quantitativo de informações disponíveis na

¹ Usamos no texto o X no lugar dos indicativos de gênero o, a, e com o intuito de fazer uso da linguagem neutra e descaracterizar o binarismo presente em nossa sociedade, ou seja, descaracterizar a ideia de que as palavras devem ser apenas femininas ou masculinas, de acordo com Freitas (2016).

contemporaneidade (RESMINI; ROSATI, 2012, p. 33, **tradução nossa**).

No âmbito dos estudos sobre Arquitetura da Informação, Resmini e Rosati (2011), Oliveira (2014) e Oliveira, Vidotti e Bentes (2015) apontam que os trabalhos teóricos e as práticas clássicas em Arquitetura da Informação não mais respondem adequadamente aos problemas tecnológicos da atualidade devido à grande evolução, tanto das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) quanto no contingente informacional disponibilizado, sendo, assim, é necessário consolidar uma nova abordagem, denominada Pervasiva, capaz de abranger um conjunto de ambientes, tecnologias e sujeitos interligados holisticamente pela informação.

Oliveira (2014) defende que a Arquitetura da Informação necessita dar resposta às demandas informacionais e tecnológicas marcadas por um contexto holístico.

O paradigma holístico emerge de uma crise da ciência, de uma crise do paradigma cartesiano-newtoniano, que postula a racionalidade, a objetividade e a quantificação como únicos meios de se chegar ao conhecimento. Esse paradigma busca uma nova visão, que deverá ser responsável em dissolver toda espécie de reducionismo. A holística força um novo debate no âmbito das diversas ciências e promove novas construções e atitudes (TEIXEIRA, 1996, p 286).

Neste sentido, a Arquitetura da Informação Pervasiva (AIP), nova vertente da Arquitetura da Informação, pode contribuir significativamente para a evolução dos ambientes informacionais, sejam eles analógicos, digitais ou híbridos, em um modelo de ecologia informacional complexa, de modo que a informação seja armazenada, acessada e disseminada no sentido de fornecer uma experiência informacional holística aos sujeitos.

[...]é razoável afirmar que a Arquitetura da Informação Pervasiva se expande em meio as outras abordagens da

Arquitetura da Informação, questionando a validade destas abordagens frente às demandas informacionais e tecnológicas que exigem a pesquisa científica e o projeto de ecologias informacionais com uma arquitetura baseada na complexidade, no holismo e na integração de espaços, ambientes, tecnologias, canais e comportamentos dos sujeitos (OLIVEIRA, 2014, p. 132).

A Arquitetura da Informação Pervasiva trata, segundo Oliveira (2014), da pesquisa científica, projeto, acompanhamento, construção e avaliação de ecologias informacionais complexas. Ainda para o autor supracitado, as ecologias informacionais complexas são estruturas que envolvem pessoas, tecnologias e ambientes informacionais que, dentro de um contexto social, cultural e histórico, fornecem experiências informacionais ecológicas.

Neste trabalho, temos um interesse especial em estudar as questões ecológicas, informacionais e tecnológicas relacionadas ao contexto social da comunidade LGBTI+. Utilizamos tal sigla fundamentados no Manual de Comunicação, que apresenta a sigla ou categoria LGBTI+, como sendo a mais atualizada para se referir a população de pessoas lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e intersexuais (REIS, 2018). O símbolo + foi acrescentado “para abranger outras orientações sexuais, identidades e expressões de gênero” (REIS, 2018, p.7). Tal interesse se fundamenta num olhar crítico sobre dados estatísticos que ilustram a violência que esta população sofre.

Portanto, neste trabalho, adotamos LGBTI+ como a categoria que será utilizada para fazer referência à população supracitada. A sigla LGBT será utilizada tão somente quando referir-se às nomenclaturas de instituições, ao Movimento LGBT e em citações diretas.

A escolha do *locus* de pesquisa se deu pela inserção do pesquisador na comunidade LGBTI+ e verificação, de acordo com o relatório do Grupo Gay da Bahia (GGB) de 2017, de que o Brasil é o país que mais mata essa população no mundo enquanto, contraditoriamente, de acordo com o mesmo relatório, é o país que mais

consome filmes e vídeos de pornografia com pessoas transexuais e travestis.

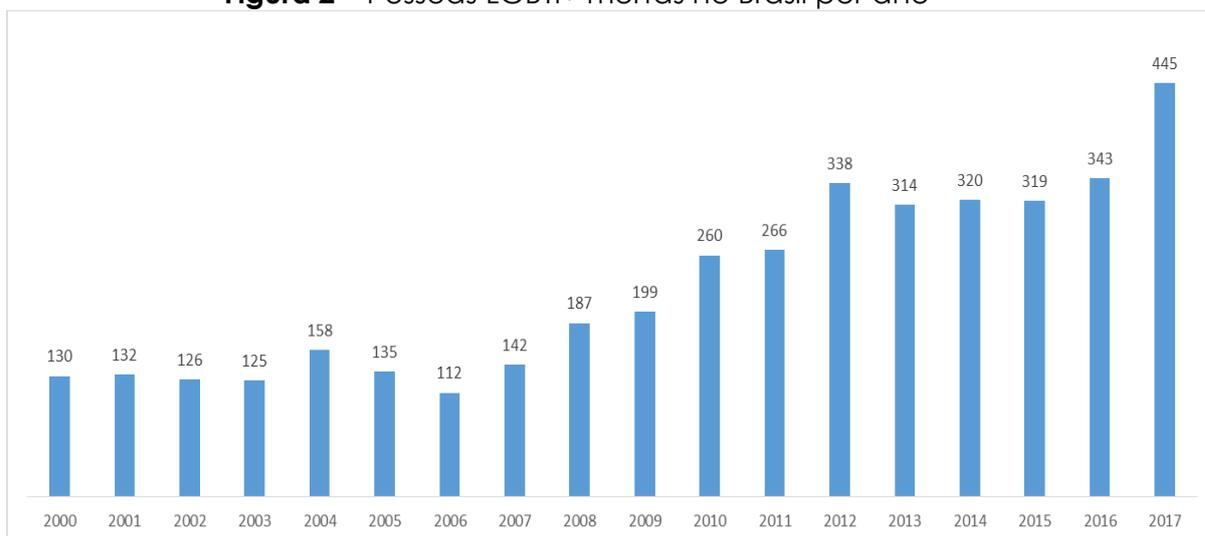
Ainda de acordo com o relatório de 2017 do Grupo Gay da Bahia, um LGBTI+ é morto a cada 19 horas no país. Em 2017 aumentou em 30% o assassinato dessa população em solo brasileiro, com relação à 2016. Ao todo, no ano de 2017 foram 445 mortes de LGBTI+ no Brasil. Dentro dessa estatística a região mais violenta é a Região Norte com média de 3,23 mortes por um milhão de pessoas, quando a média nacional é de 2,47 mortes por milhão (GRUPO GAY BAHIA, 2017), conforme Figura 1.

Figura 1 – Vítimas por milhão de habitantes nas Regiões do Brasil



Fonte: Adaptado de Grupo Gay Bahia (2017).

Segundo Carvalho, Andrade e Junqueira (2009, p. 24), a homofobia é “[...] o medo, o desprezo, a desconfiança, o ódio, a hostilidade e a aversão em relação à homossexualidade e às pessoas homossexuais ou identificadas como tal [...]”. Enquanto, para Jesus (2012) o termo transfobia se refere ao medo, ódio, percepções estereotipadas, negativas e de atos discriminatórios com relação a pessoas transgêneros e travestis. Os índices de mortes de pessoas LGBTI+ por motivos de LGBTfobia no período de 2000 a 2017 são apresentados na Figura 2.

Figura 2 – Pessoas LGBTI+ mortas no Brasil por ano

Fonte: Adaptado de Grupo Gay Bahia (2017).

A partir do exposto na Figura 2, é possível verificar que de 2000 a 2017 as mortes de LGBTI+ passaram de 130 para 445, um aumento de 350% em 17 anos (GRUPO GAY BAHIA, 2017).

Outro termo que vêm sendo bastante usado pelos órgãos que atendem à população LGBTI+, devido ao fato de abranger melhor toda a comunidade, é LGBTfobia que, de acordo com Caproni Neto (2015, p. 88), é definida como “as situações de discriminação, preconceito, violência, agressão, silenciamento, invisibilização vivenciadas por [...] LGBT's (lésbicas, gays, bissexuais, transexuais, travestis e transsexuais [...])”, ou seja, a LGBTfobia é toda e qualquer forma de marginalização de quaisquer membros da comunidade LGBTI+.

Em relação às causas *mortis*, de acordo com o relatório do Grupo Gay da Bahia (2017), 136 delas foram por tiros, 111 por arma branca, 58 por suicídio, 32 por espancamento, 22 por asfixia, 16 por pauladas, 13 por apedrejamento, seis (6) vítimas foram carbonizadas, duas (2) morreram por overdose, duas (2) por decapitação e 47 vítimas não tiveram a causa da morte informada. Em muitos casos foram executados tanto casais de gays quanto casais de lésbicas.

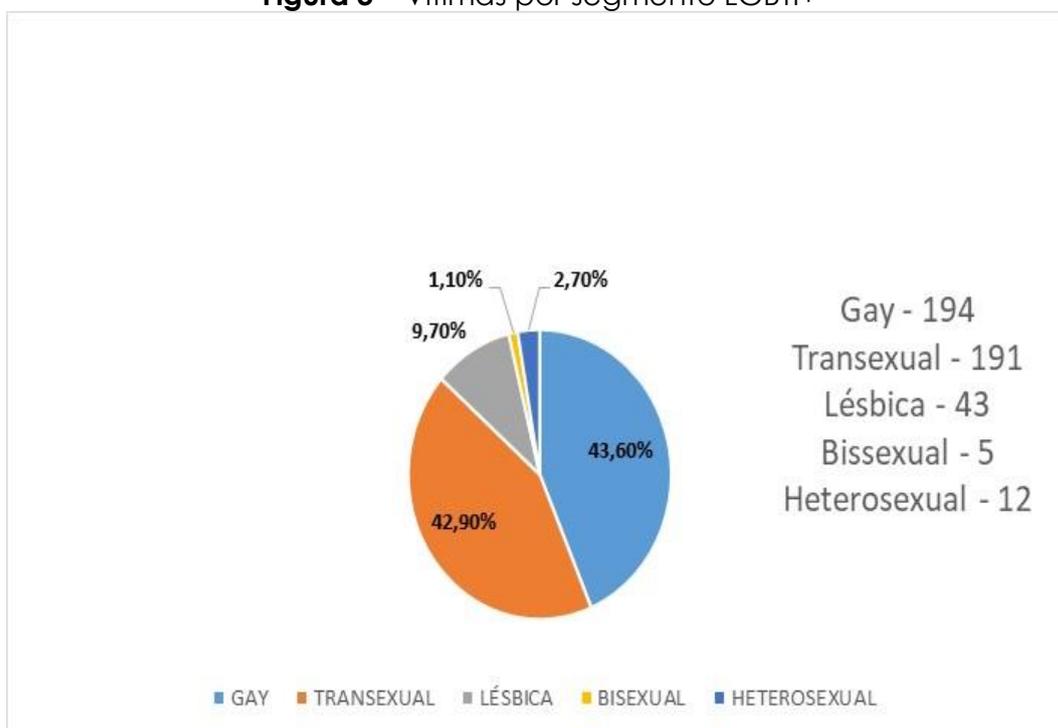
Em relação ao perfil das vítimas, segundo o relatório do Grupo Gay

da Bahia (2017), a violência atinge todas etnias, idades, profissões e classes sociais. A faixa etária mais atingida é a que compreende dos 18 aos 25 anos com 32,9% do total; seguida pelas faixas entre 26 aos 30 e 31 aos 40, ambas com 20,6%; a faixa etária dos 41 aos 50 anos fica com 11,4%; a compreendida pelos 51 aos 60 anos, 7,0% do total e os maiores de 60 anos têm 1,9%.

No perfil referente à raça e etnia foi constatado que 66% das vítimas são brancas, 27% pardas e 7% negras. “Quanto ao perfil racial por categoria sexológica, observa-se leve superioridade de transexuais e travestis negras (38%), seguidas dos gays (31%) e das lésbicas (21%)” (GRUPO GAY DA BAHIA, 2017, p. 12), nota-se nesse percentual outro fator de risco às travestis e transexuais que é o fato de serem negras, tendo em vista que o Brasil também é um país racista (SANTOS, 2001).

Visualizando à orientação sexual combinada à identidade de gênero, conforme Figura 3, é possível observar que 46,3% das vítimas eram gays; 42,9% transexuais; 9,7% eram lésbicas; bissexuais 1,1% e 2,7% eram heterossexuais.

Figura 3 – Vítimas por segmento LGBTI+



Fonte: Adaptado de Grupo Gay Bahia (2017).

É importante, neste ponto, salientar a diferença entre identidade de gênero e orientação sexual. Consoante Jesus (2012), identidade de gênero é como a pessoa se identifica e como quer ser compreendida no meio social, enquanto orientação sexual dá significado à afetividade desse sujeito, ou seja, por quem ele se atrai e deseja se relacionar. Por isso, uma pessoa transexual, ou seja, que não se identifica com o sexo que lhe foi atribuído no nascimento, pode ser heterossexual, bissexual ou homossexual (JESUS, 2012).

Por conseguinte, na Figura 3, exposta anteriormente, é mostrada a porcentagem de vítimas por categorias dentro da comunidade LGBTI+, entretanto dentro da categoria Trans, podem haver transexuais gays ou lésbicas que não constam do percentual das mortes dentro das respectivas categorias que designam as orientações sexuais.

Na categoria gay foram incluídos homossexuais masculinos, andróginos, drag queens, transformistas e crossdressers, posto que embora esses últimos adotassem esporadicamente performance do gênero feminino, manifestavam identidade e eram socialmente reconhecidos como homossexuais. A categoria trans inclui travestis, mulheres transexuais e homens trans (GRUPO GAY DA BAHIA, 2017, p. 13).

Apresentamos os dados indicativos da violência sofrida pela população LGBTI+ no Brasil para enfatizar a importância fundamental de aparelhos estatais como o Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba (CERD LGBT) - ou como é mais conhecido, Espaço LGBT – para o atendimento à essa população no tocante aos seus direitos e ao enfrentamento dessa violência imputada diariamente à população LGBTI+.

Segundo um levantamento divulgado pela Secretaria de Estado da Mulher e Diversidade Humana (SEMDH) em 2019, no período compreendido entre 2011 e 2018 foram registradas 117 mortes de pessoas LGBTI+ no Estado da Paraíba, sendo 2012 o ano com o maior número de mortes, totalizando 21, seguido pelo ano de 2011 com 18 e pelos anos de

2013 e 2017 empatados com 16 mortes em cada ano.

Ainda de acordo com o supracitado levantamento, a maioria das vítimas estão na faixa etária entre os 18 e 25 anos. Entre 2011 e 2017, é possível verificar que 50 dessas mortes foram de homens cisgêneros – que se identificam com o sexo atribuído no nascimento -, 34 eram mulheres transexuais e 11 eram mulheres cisgêneras lésbicas.

Contudo, esses dados podem ser bem maiores, visto que nem toda violência contra pessoas LGBTI+ é notificada ou registrada como tal devido a homofobia ainda não ser considerada crime no Brasil. Essa criminalização seria muito importante para que fosse possível notificar a violência, de fato, como crime, para inibir a ocorrência dos crimes homofóbicos, aumentar a possibilidade de punição aos responsáveis e aumentar e melhorar a quantidade de dados acerca desse problema.

Portanto, triangulando as realidades anteriormente apresentadas, decidiu-se abordar nesta pesquisa a questão da Arquitetura da Informação Pervasiva no contexto do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba devido ao fato de ser uma instituição que trabalha com o armazenamento de informações e, conseqüentemente, construção de memórias sobre pessoas LGBTI+. Diante do exposto, questiona-se: **como a Arquitetura da Informação Pervasiva pode ser aplicada no contexto do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba?**

Tal questão nos leva ao objetivo geral de: **Analisar a aplicabilidade da Arquitetura da Informação Pervasiva na ecologia de ambientes do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba.**

Neste sentido a pesquisa se desdobrará entre os seguintes objetivos específicos:

a) Identificar os fluxos de informação e de pessoas no Centro Estadual

- de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba;
- b) Mapear os ambientes e tecnologias de informação no Centro Estadual de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba;
 - c) Delinear uma Ecologia Informacional Complexa para o Centro Estadual de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba; e
 - d) Delinear diretrizes de Arquitetura da Informação Pervasiva para o Centro Estadual de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba.

A semente para a construção deste trabalho foi plantada através da experiência em um projeto de Iniciação Científica (PIBIC), realizado na Universidade Federal da Paraíba (UFPB), onde se consolidou o interesse pela pesquisa científica, percebendo-se também o quão a memória é importante para o processo de construção do conhecimento. Para se consolidar ou tornar obsoleto um conceito ou paradigma é necessário aprofundar-se no que foi escrito anteriormente sobre ele, ou seja, para que se possa criticar uma teoria é preciso possuir base teórica para sustentar os argumentos apresentados.

O trabalho no PIBIC supracitado estava baseado na Arquitetura da Informação Pervasiva, portanto foi possível constatar o quanto ela pode atuar no “reposicionamento dos sujeitos como protagonistas na produção informacional digital”, conforme fala Oliveira (2014, p. 131). Quanto ao campo de pesquisa escolhido para este estudo, a ideia surgiu a partir de experiências pessoais pela inserção na comunidade LGBTI+, conforme assinalado no início desse texto. É possível verificar que apesar de uma evolução flagrante ao longo do tempo ainda são poucas as informações e estudos acerca das temáticas LGBTI+.

O que se busca nesta pesquisa é apresentar indícios para que os

ambientes informacionais do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba sejam estruturados de forma ecológica e que o armazenamento, a recuperação, e a disseminação da informação se dê de forma a proporcionar uma experiência memorialística consistente.

O referencial teórico da Arquitetura da Informação Pervasiva é pertinente para ser aplicado no contexto informacional, visto que defende o holismo que pode ocorrer entre diversos ambientes e suportes que utilizam tecnologias analógicas, digitais e híbridas, potencializando as experiências *cross-channel* (RESMINI; ROSATI, 2011; OLIVEIRA, 2014).

A Arquitetura da Informação se estruturou para melhorar a recuperação, o acesso, o uso e a apropriação da informação armazenada em ambientes analógicos, digitais e híbridos (OLIVEIRA, 2015). Ou seja, a AI preocupa-se com o melhoramento dos ambientes informacionais afim de prover uma maior experiência de uso. Esta pesquisa pode contribuir, do ponto de vista científico, para ampliar as aplicações de AIP, fazendo-a contribuir no contexto das instituições de memória, como é o caso do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba, compreendido, a priori, com potencial de ser categorizado como uma ecologia informacional complexa, visto que, consoante Oliveira (2014), tem a informação como cerne que conecta espaços, ambientes, comportamentos de pessoas e tecnologias.

A partir da visão dos autores supracitados defende-se que a abordagem Pervasiva da Arquitetura da Informação dá ênfase aos problemas informacionais e tecnológicos em ambientes analógicos/digitais/híbridos com maiores possibilidades de interação e resignificação entre usuárix e informação, ampliando assim, a compreensão de memória para o contexto social numa perspectiva de construção histórica.

Tal pesquisa apresenta justificativa particular para o autor, visto que o mesmo se encontra inserido na comunidade LGBTI+ e enfrentou

dificuldades na busca por informações sobre instituições de acolhimento dessa população quando do início do entendimento da transexualidade percebendo também que essa dificuldade não ocorre de maneira isolada, mas sim, coletiva.

Do ponto de vista social, este trabalho tem potencial relevância pois, o Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba representa um marco para o acolhimento e orientação à comunidade LGBTI+, sendo importante a busca, sempre que possível, por modernizar-se e fazer uso de tecnologias para descrever, apresentar e divulgar os serviços de forma automatizada em portais web e/ou dispositivos móveis, o que além de disponibilizar a informação à um público amplamente maior ainda prepara x usuárix para a visita presencial.

Para a Ciência da Informação a aplicação dos princípios da Arquitetura da Informação Pervasiva no contexto do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba representa a expansão de um campo ainda pouco explorado na área que agregará valor à uma das bases fundamentais da CI que é a ação social.

Este trabalho estrutura-se em cinco bases fundamentais para a aplicação da pesquisa: os Percursos Metodológicos; a Ciência da Informação; Arquitetura da Informação; Arquitetura da Informação Pervasiva; os Estudos sobre o Movimento LGBT, o Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba e os estudos acerca da Memória. Essas bases estão subdivididas em capítulos.

O capítulo dois (2), se dedica aos Percursos Metodológicos adotados para a plena realização da pesquisa, onde foi abordada a caracterização e delimitação da pesquisa, como foi realizada a coleta e análise dos dados através do Modelo Metodológico de Oliveira (2015), que é explicitado passo a passo para alcançar os objetivos traçados. Além da explanação acerca do campo de pesquisa adotado.

O capítulo três (3), denominado Ciência da Informação, disserta a respeito do arcabouço teórico da CI, com origem, definições e uma breve apresentação da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB).

O capítulo quatro (4), Arquitetura da Informação, discorre sobre a origem, evolução, conceituação e definição de termos, definição do que seria o Arquiteto da Informação e as vertentes ou abordagens advindas da Arquitetura da Informação.

O capítulo cinco (5), trata da Arquitetura da Informação Pervasiva, a mais recente vertente da AI, utilizada para os fins desta pesquisa, cujo percurso se dará através do contexto de uma disciplina emergente, a conceituação, a definição de termos pertinentes para o estabelecimento conceitual desta vertente, a ligação com as ecologias informacionais complexas e os princípios conceituais da AIP.

O capítulo seis (6), Estudos sobre o Movimento LGBT, o Centro Estadual de Referência dos Direitos LGBT e Memória trata dos estudos acerca da população LGBTI+ que aborda o contexto histórico da temática no mundo, no Brasil e na Paraíba, além de uma breve descrição a respeito do Movimento Feminista, base para o surgimento e fortalecimento do Movimento LGBT.

O capítulo também aborda a criação e objetivos do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba. Transcorre, ainda, sobre os estudos acerca da memória, cujos fenômenos são resultados de sistemas dinâmicos de organização e existem na medida em são mantidos ou reconstituídos pelas organizações, de acordo com Le Goff (2003).

O capítulo sete (7) trata da coleta, análise e discussão dos dados, a partir da identificação dos fluxos de informações, pessoas, do sistema analógico de cadastro e acompanhamento dxs usuárixs (registro documental) do Espaço LGBT, após essa etapa foi realizado o mapeamento e descrição dos ambientes analógicos e digitais do Espaço LGBT, por fim, foram delineadas duas ecologias informacionais

complexas, sendo a primeira a que está presente no Espaço LGBT e uma melhorada, passível de ser aplicada, com base nos princípios da Arquitetura da Informação Pervasiva.

As Considerações Finais apresentam os resgates desse processo de entendimento dos fluxos e ecologias informacionais do Espaço LGBT dos Direitos LGBT.

2 PERCURSOS METODOLÓGICOS

Este estudo buscou investigar a aplicabilidade dos Princípios da Arquitetura da Informação Pervasiva no que tange a investigação de ecologias informacionais complexas no contexto do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba, sob o ponto de vista teórico e empírico. De acordo com a investigação, constatamos que a AIP ainda possui poucos recursos bibliográficos e pouca aplicação em ambientes empíricos, sendo ainda considerada e visualizada como embrionária.

Para ter reconhecimento de caráter científico, é necessário que um estudo tenha o rigor do método para teste da hipótese levantada na pesquisa. Visto que “as ciências caracterizam-se pela utilização de métodos científicos, [...] não há ciência sem o emprego de métodos científicos” (MARCONI; LAKATOS, 2017, p. 79). No caso desta pesquisa, buscou-se responder o questionamento de como a Arquitetura da Informação Pervasiva pode ser aplicada no contexto do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba.

Estando esta pesquisa inserida no âmbito das Ciências Sociais Aplicadas, tem como base a Ciência da Informação, sob a perspectiva da Arquitetura da Informação Pervasiva. Quanto à finalidade, caracteriza-se como uma pesquisa aplicada, pois buscou possíveis soluções aos problemas informacionais do CERD LGBT, de caráter exploratório-descritivo quanto aos objetivos.

Estudos exploratório-descritivos combinados - são estudos exploratórios que têm por objetivo descrever completamente determinado fenômeno, como, por exemplo, o estudo de um caso para o qual são realizadas análises empíricas e teórica (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 188).

A pesquisa delineou-se através da abordagem qualitativa, sendo

realizada através de entrevista semiestruturada aplicada junto aos funcionários do CERD LGBT, tendo em vista que foi realizada uma análise dos ambientes informacionais do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba, dando-se através do método fenomenológico, na perspectiva de Oliveira (2014), preocupando-se com a experiência tal qual ela ocorre, tornando-se propícia às investigações.

A presente pesquisa delinea-se como um estudo de campo, no sentido de que exige a observação espontânea e não participante no local de ocorrência dos fenômenos a serem analisados, que objetivou a coleta e análise de dados com vistas à responder a pergunta de pesquisa a partir dos objetivos traçados neste estudo.

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. (MARCONI; LAKATOS, 2017, p. 186).

Em relação às fontes esta é uma pesquisa documental visto que foram utilizadas as fichas para atendimento de usuárixs elaboradas pelxs profissionais do Espaço LGBT. Quanto à definição de pesquisa documental, Marconi e Lakatos (2003, p. 174) relatam que, “a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita à documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias”.

A pesquisa deu-se, nesta perspectiva, através observação sistemática qualitativa e posterior análise dos dados coletados no ambiente empírico do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba com vistas a delinear uma possível ecologia informacional complexa tendo por base a Arquitetura da Informação Pervasiva.

O primeiro passo para o início da coleta de dados no campo de

estudos foi o envio ao gabinete da Secretaria de Estado da Mulher e Diversidade Humana do Termo de Anuência, onde a pesquisa é descrita e nos comprometemos com o sigilo dos dados coletados. Após o aceite, iniciamos a incursão no Espaço LGBT.

No primeiro momento, os trabalhos no campo de estudos foram iniciados a partir da observação não participante durante um período de 15 dias, a fim de verificar como se dão os fluxos de atendimentos realizados no local. De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 193), “na observação não participante, o pesquisador toma contato com a comunidade, grupo ou realidade estudada, mas sem integrar-se a ela: permanece de fora”.

A partir dessa observação foi construído o diário de pesquisa que nos permitiu documentar, para a posterior análise, a dinâmica de funcionamento do Espaço LGBT. Foi com base nesse diário que fizemos toda a montagem de análise dos dados da estrutura física, de funcionamento, fluxo de atendimentos e quadro de funcionários do nosso *locus* de pesquisa. O diário de pesquisa tem como objetivo facilitar o registro das atividades, permitindo ao articulador refletir sobre a sua prática e procedimento de sua tarefa (OLIVEIRA; STROHSCHOEN, 2015, p. 1).

Em seguida fizemos a coleta das fichas de cadastro, documentos referentes ao atendimento dos profissionais do Espaço LGBT e também os folders e materiais de campanhas que são divulgados pela instituição.

O próximo passo foi fazer as visitas à página no Facebook do Espaço LGBT e proceder com o levantamento de dados para a análise da página, inclusive com as capturas de tela de aba por aba e verificação dos *links* disponibilizados pela página.

No segundo momento, após toda a descrição do ambiente analógico e do perfil digital, partimos para a realização das entrevistas. Optamos pela entrevista semiestruturada,

na qual o informante tem a possibilidade de discorrer sobre

suas experiências, a partir do foco principal proposto pelo pesquisador; ao mesmo tempo em que permite respostas livres e espontâneas do informante, valoriza a atuação do entrevistador (LIMA; ALMEIDA; LIMA, 1999, p. 133).

O pré requisito para a seleção dxs sujeitxs foi que fossem funcionários do Espaço LGBT. O universo de funcionárixs do local é compreendido por seis sujeitxs: coordenador, duas agentes de direitos humanos, uma advogada, um assistente social e um psicólogo. Contudo, destes, uma das agentes de direitos humanos estava em período de férias quando da realização das entrevistas, tentamos contato com ela, mas não houve retorno; a outra agente de direitos humanos optou por não participar do estudo; o assistente social também estava em período de férias, mas conseguimos contato com ele que concordou em realizar a entrevista em ambiente externo ao Espaço LGBT. Portanto, foi possível a realização de quatro entrevistas.

Tendo em vista a manutenção do sigilo das identidades dxs atorxs que fizeram parte dessa pesquisa e, ao mesmo tempo, prestar uma homenagem à pessoas LGBTI+ mortas de forma bárbara no Brasil, serão usados, para fins de identificador dessxs atorxs, os nomes de algumas dessas pessoas. Sendo elas: Dandara, morta em 2017; Edson Neris, morto nos anos 2000; Itaberli Lozano, morto em 2016; Alex, morto em 2014. Esses nomes foram escolhidos devido à brutalidade de seus assassinatos.

Optamos pela entrevista para delinear os fluxos de atendimento e informacionais do Espaço LGBT, como a instituição e os profissionais que nela atuam lidam com as informações que permeiam diariamente o local, delinear sua ecologia informacional complexa e os princípios de pervasividade.

Das quatro entrevistas realizadas, três ocorreram no próprio *locus* da pesquisa, devido xs sujeitxs serem funcionárixs do Espaço LGBT e uma ocorreu na UFPB com o funcionário que estava em período de férias, sendo mais confortável para ele que a entrevista fosse realizada na referida universidade.

As entrevistas foram realizadas no mês de março de 2019. Para todos os atores entrevistados foi lido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), acordando e garantindo assim o anonimato desses atores. Essas entrevistas foram gravadas e tabuladas para a devida análise baseada na técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2010, p. 42), onde ele afirma que,

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando aos procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Através das entrevistas buscamos evidenciar alguns princípios da Arquitetura da Informação Pervasiva, tais como: a) **Ecologia Informacional** – conjuntos de relações entrecruzadas de sujeitos, processos, estruturas informacionais, estruturas tecnológicas, espaços, ambientes, canais, dispositivos e quais quer elementos pertencentes aos ambientes analógicos, digitais ou híbridos; b) Complexidade - tecido interdependente, interativo e retroativo entre o objeto de conhecimento e seu contexto, as partes e o todo, o todo e as partes, as partes entre si; c) **Pervasividade** - capacidade ou tendência a propagar-se, infiltrar-se, difundir-se total ou inteiramente através de vários meios, canais, sistemas, tecnologias, etc; d) **Redução** - capacidade de gerenciar grandes conjuntos de informações e minimizar o estresse e frustração associada com a escolha de um conjunto cada vez maior de fontes de informação, serviços e produtos; e) **Acessibilidade** - possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações espaços, mobiliários, equipamentos urbanos e elementos tecnológicos; f) **Usabilidade** - capacidade dos elementos da ecologia serem usados com eficiência, eficácia e satisfação dos sujeitos. Esses princípios foram observados tanto no ambiente analógico do

Espaço LGBT quanto nos ambientes digitais.

2.1 CAMPO DE ESTUDO

O estudo tem como arcabouço teórico os estudos de Resmini e Rosati (2011) e Oliveira (2014), sendo o *locus* de investigação o Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba e seus ambientes informacionais desenhados como uma ecologia informacional complexa, na área de Ciência da Informação.

O Espaço LGBT tem o objetivo de qualificar o atendimento à população LGBTI+ e elaborar estratégias de ações intersetoriais para o enfrentamento à LGBTfobia e todas as formas de preconceito e violações de direitos. Para isto, presta apoio psicológico, jurídico, assistência social e encaminhamento para outros espaços de atendimento à população LGBTI+ quando necessário. Para além dos atendimentos, o Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba participa de seminários; cursos; oficinas de capacitação em escolas, universidades, associações de moradores, Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS); além de apoiar eventos do movimento LGBTI+ no Estado da Paraíba.

Este estudo relaciona-se intrinsecamente com o holismo, tendo em vista a busca de uma experiência memorialística integralizadora nos ambientes informacionais do *locus* da pesquisa, o Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba.

De acordo com Calixto, Côrtes e Soares (2016), o Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba foi criado em junho de 2011 e está vinculado à Secretaria de Estado da Mulher e da Diversidade Humana (SEMDH). O Espaço LGBT tem como missão promover a cidadania e os direitos humanos de LGBTI+, o enfrentamento a homofobia e a discriminação por orientação sexual e identidade de gênero.

Além de estatísticas de violência contra essa população, atuando no enfrentamento à homofobia e transfobia, o CERD LGBT oferta uma gama de serviços aos usuáries e, além dos serviços supracitados, realiza ainda o encaminhamento de pessoas transexuais e travestis para início e acompanhamento do processo transexualizador no Ambulatório de Saúde Integral para Travestis e Transexuais do Estado da Paraíba (Ambulatório TT), localizado no Complexo Hospitalar de Doenças Infectocontagiosas Clementino Fraga (GOVERNO DA PARAÍBA, 2015b).

De acordo com o site do Governo Estadual da Paraíba (2015a) o Ambulatório TT foi inaugurado em Julho de 2013 em parceria com a SEMDH através do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba, sendo referência em atendimento para o Ministério da Saúde. O ambulatório oferta atendimentos em psicologia, psiquiatria, endocrinologia, urologia, fonoaudiologia, serviço social e ginecologia visando o acompanhamento integral das pessoas travestis e transexuais dentro do Processo Transexualizador.

Todos os atendimentos ofertados por esses órgãos são de fundamental importância para a melhoria da qualidade de vida da população LGBTI+, entretanto eles cumprem uma outra função primordial para a sociedade, que são: o levantamento de estatísticas pertinentes aos grupos atendidos e a alimentação de bancos de dados referentes à essa população. Dados esses essenciais para a disseminação da informação e desenvolvimento de uma memória coletiva relativa ao grupo social.

2.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A base metodológica utilizada para nortear a execução desta pesquisa foi a utilização do modelo proposto por Oliveira, Vidotti e Bentes (2015) denominado Modelo Metodológico para a Arquitetura da Informação Pervasiva, sendo composto por seis etapas que norteiam a

pesquisa científica e a práxis em Arquitetura da Informação Pervasiva, conforme é possível verificar na Figura 4. Essas etapas são denominadas como:

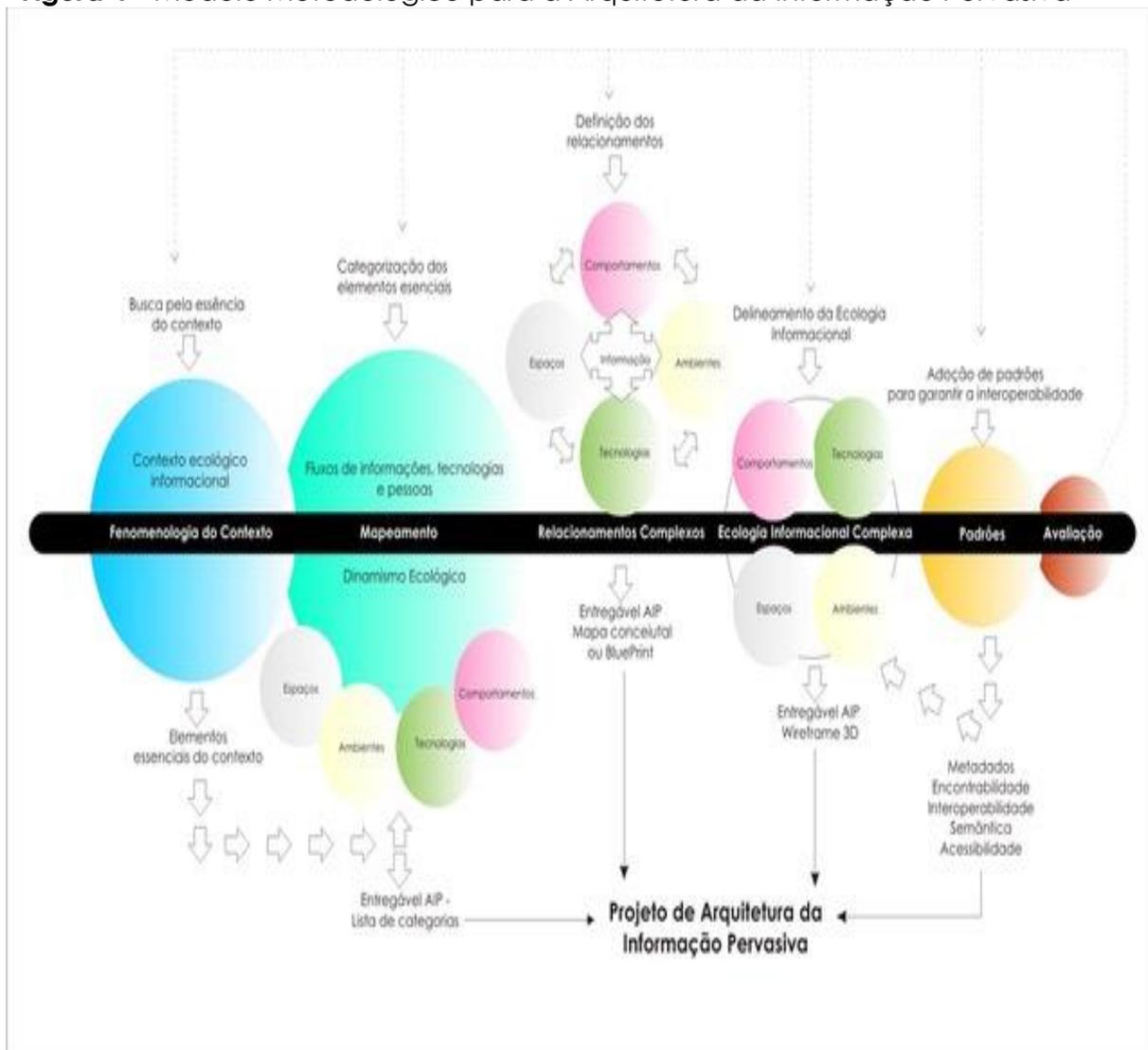
- a) Fenomenologia do Contexto (FC);
- b) Mapeamento;
- c) Relacionamentos Complexos;
- d) Ecologia;
- e) Padronização; e
- f) Implementação e Avaliação.

Portanto, ver este modelo metodológico

[...] como um conjunto de procedimentos técnicos de averiguação ou verificação à disposição de determinada disciplina ou grupo de disciplinas viabiliza a prática de projetos, acompanhamento e avaliação de ecologias informacionais complexas, em termos arquiteturais. De forma complementar, vê-lo como análise crítica das técnicas de investigação empregadas nos contextos científicos viabiliza a pesquisa em Arquitetura da Informação Pervasiva (OLIVEIRA, 2014, p. 173).

Oliveira (2014) defende, ainda, que as ecologias informacionais complexas são os objetos de estudo da Arquitetura da Informação, na sua vertente pervasiva. Na Figura 4, é possível observar a sequência das etapas para a utilização do Modelo Metodológico proposto por Oliveira, Vidotti e Bentes (2015).

Figura 4 - Modelo Metodológico para a Arquitetura da Informação Pervasiva



Fonte: Extraído de Oliveira, Vidotti e Bentes (2015, p. 101).

De acordo com Oliveira (2014, p. 174), a “fenomenologia do contexto diz respeito a busca pelos elementos essenciais do contexto ou dos contextos da realidade ecológica complexa”, sendo realizada sob o prisma das ecologias informacionais complexas em um contexto holístico, sendo possível chegar até as categorias ausentes que tornam a ecologia instável. A Fenomenologia do Contexto é compreendida pelo contexto ecológico informacional, a complexidade e a busca pela essência do contexto. Sendo esta a primeira etapa de uso do modelo que irá resultar em informações desconstruídas que deverão ser organizadas gerando listas ou mapas (OLIVEIRA, 2014).

A fenomenologia, criada no fim do século XIX e início do século XX tem como precursor Franz Brentano, a partir de suas análises sobre a intencionalidade da consciência humana nos fenômenos dispostos à percepção. Mas Husserl é considerado o fundador desta corrente e o estudioso que abriu os caminhos fenomenológicos para outros pesquisadores. Os fenômenos são objetos de estudo da fenomenologia, o instrumento é a intuição e busca-se compreender a essência dos fenômenos sem separar sujeito e objeto (MARTINS; THEÓPHILO, 2009, p. 44).

Para executar a Fenomenologia do Contexto, a primeira etapa, são necessários alguns passos descritos no Quadro 1.

Quadro 1 – Passos da primeira etapa - Fenomenologia do Contexto

Passo	Descrição
Coleta de dados e informações sobre a ecologia informacional complexa	O pesquisador e/ou arquiteto da informação pode recorrer a relatórios técnicos e científicos que tratem da ecologia como um todo e também das partes da ecologia (espaços, ambientes, tecnologias, artefatos tecnológicos, necessidades e comportamentos dos sujeitos). Execução de <i>Briefing</i> . Aplicação de questionários. Realização de entrevistas semiestruturadas com amostra de sujeitos da ecologia. Execução de <i>Brainstorms</i> . Coleta em fontes de dados abertos. Entre outros.
Tratamento dos dados e informações	A coleta dos dados e informações relacionadas à ecologia poderá gerar um grande volume de dados/informações. Assim, o pesquisador e/ou arquiteto da informação poderá realizar um procedimento de crítica dos dados, no sentido de selecionar no banco de dados/informações, os elementos de natureza conceitual, descritiva e relacional, para serem usados na etapa subsequente.
Redução fenomenológica e eidética	Nesse passo, o pesquisador e/ou arquiteto da informação poderá aplicar os princípios fenomenológicos de redução para atingir o <i>eidos</i> da ecologia informacional. Do ponto de vista procedimental é necessário abandonar juízos apriorísticos sobre a ecologia para percorrer os dados/informações e selecionar aquilo que for essencial e indispensável como: conceitos, características e possíveis relações entre as partes da ecologia. Esses elementos conceituais podem ser colocados em separado para serem categorizados na segunda etapa.

Fonte: Extraído de Oliveira (2014, p. 175).

Essa etapa foi alcançada através da realização das entrevistas semiestruturadas, da observação não participante com a construção do

diário de pesquisa, além do registro fotográfico e capturas de telas dos ambientes analógicos e digitais do Espaço LGBT.

O Mapeamento, segunda etapa, conforme Oliveira (2014), é compreendido por tecnologias, ambientes, espaços, fluxos de informações e indivíduos, “após a fenomenologia do contexto aparecerão os elementos constituintes da ecologia informacional, compreendidos como essenciais ao funcionamento e à manutenção da ecologia (OLIVEIRA, 2014, p. 176). Esta etapa auxilia na organização das informações coletadas e é composta pelo dinamismo ecológico e pela categorização dos elementos essenciais à ecologia.

Neste momento da pesquisa foi realizado um levantamento e categorização de todos os ambientes, sistemas e artefatos de informação presentes no CERD LGBT e do comportamento dos funcionárix quanto à esses elementos para a verificação da possível presença de uma ecologia informacional complexa e quais elementos desta ecologia estão ou não presentes. Além disso, também foi feito o levantamento dos fluxos de atendimento e o fluxo informacional entre os ambientes analógicos e digitais do Espaço LGBT.

Os Relacionamentos Complexos, terceira etapa, se dá por meio da definição de relacionamentos construídos entre partes da ecologia e ainda sugerindo possibilidades de conexões com outras ecologias. É nesta etapa em que são estabelecidas as relações entre o que foi coletado em etapas anteriores. A partir desta etapa, começam a surgir as partes da ecologia que formam o todo articulado, materializando-se, desta forma, a epistemologia sistêmica na pesquisa ou projeto da ecologia informacional complexa. Neste momento pode-se fazer uso de mapas conceituais ou mentais para sua materialização (OLIVEIRA, 2014).

Neste ponto da pesquisa, a partir do levantamento realizado no momento anterior, foi possível verificar a possibilidade de articulação entre os componentes identificados e o papel de cada um deles dentro da ecologia e ainda permitiu a articulação da ecologia pré-existente com outras ecologias, como por exemplo, ecologias de espaços

conectados ao CERD LGBT. Estes resultados foram materializados e explicitados através de mapas conceituais, como indica Oliveira (2014).

A Ecologia, quarta etapa desse processo, deu a possibilidade de visualizar a ecologia como um todo através de toda a informação acumulada até então. “Nesta etapa se materializa o sistemismo ecológico que nos instigou a pensar o *wireframe* como um possível entregável para esta etapa” (OLIVEIRA, 2014, p. 179).

À esta altura da pesquisa pôde-se elaborar um esboço representativo da possível ecologia informacional complexa do Centro Estadual de Referência dos Direitos LGBT e seus elementos constitutivos, além do que pode ser melhorado dentro da ecologia como um todo e dos elementos separadamente.

A Padronização, quinta etapa, acarretou no funcionamento da ecologia no contexto da complexidade e do holismo. “Padrões de metadados, padrões de interoperabilidade, padrões semânticos e de web semântica e padrões de acessibilidade de modo que possibilite a encontrabilidade da informação na ecologia” (OLIVEIRA, 2014, p. 180), são levados em consideração para o funcionamento completo da ecologia.

Neste passo, ao ser identificada a ecologia informacional complexa e seus elementos no CERD LGBT foi possível a sugestão de determinados padrões, como a padronização por cores, para integralizar, operacionalizar e potencializar o funcionamento dessa ecologia de forma holística. A sugestão de padronização por cores está baseado no estudo de Potente e Salvini, publicado em 2009, que apresentam arquiteturas da informação integrando ambientes analógicos e digitais.

A a Implementação e Avaliação, sexta etapa do modelo metodológico, o que não significa o fim do processo, visto que o mesmo é cíclico e interativo, o que permite ir e vir entre quaisquer das etapas do Modelo, como é possível verificar na Figura 4, mostrada anteriormente, através das linhas pontilhadas. Ao final das etapas, se tem por resultado

o funcionamento ecológico que permite a análise para tomada de decisões quanto às interações que foram necessárias por parte do pesquisador para que, consoante Oliveira (2014), fosse possível o funcionamento perverso da ecologia informacional. Vale destacar que neste etapa o foco é avaliação, visto que a implementação dependeria de instâncias organizacionais e políticas que transcendem o alcance e objetivos do presente processo de pesquisa.

Este sexto ponto é uma etapa que viabiliza uma visão ampla de todos os elementos informacionais detectados no *locus* da pesquisa, ou seja, no Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba, onde é possível a verificação da aplicabilidade dos princípios da Arquitetura da Informação Perversa, além de como dar-se-á essa possível aplicabilidade nos ambientes informacionais do CERD LGBT. Também é possível analisar todas as outras etapas já realizadas afim de refinar todo o processo e verificar a necessidade de refazer quaisquer um deles.

Figura 5 – Passo a passo do Percurso Metodológico



Fonte: Adaptado de Oliveira, Vidotti e Bentes (2015)

A Figura 5 ilustra todo o percurso, etapa por etapa, transcorrido para a realização desta pesquisa. Na referida figura não há a etapa de Implementação e Avaliação devido ao fato que não é possível dentro

do espectro dessa pesquisa realizar tal etapa tendo em vista, como citado anteriormente, de que essa implementação passa por esferas políticas, burocráticas e organizacionais que ultrapassam o poder de ação deste texto.

3 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A Ciência da Informação (CI) preocupa-se em oferecer um escopo ou oportunidade no sentido de melhorar o armazenamento, disseminação e recuperação da informação em ambientes digitais, analógicos ou híbridos, inclusive com preocupações voltadas às instituições de memória, que, por sua vez, para Tomaz (2010), resguarda a história de um determinado local ou grupo social. “O que torna a Ciência da Informação relevante na contemporaneidade é a centralidade que a informação ocupa em todos os campos do conhecimento humano” (OLIVEIRA, 2014, p. 65). Portanto, onde há interação humana, haverá informação.

Rafael Capurro (2003) afirma que a Ciência da Informação (CI) tem duas raízes: a biblioteconomia clássica ou estudo de problemas relacionados à transmissão de mensagens e a computação digital. A primeira raiz se refere aos aspectos socioculturais inerentes aos seres humanos, enquanto tecnologias, “processos de produção coleta, organização, interpretação, armazenagem, recuperação, disseminação, transformação e uso da informação” (CAPURRO, 2003, *online*), estão ligadas à segunda raiz.

De acordo com Capurro (2003), a CI passa por três paradigmas, sendo o paradigma físico aquele que baseia-se no objeto físico ou mensagem trocada entre emissor e receptor; o paradigma cognitivo tem foco no sujeito cognoscente, sem levar em conta o meio social, em uma visão considerada reducionista e o paradigma social que além de considerar o sujeito, amplia a visão do paradigma para considerar os condicionamentos sociais, culturais e materiais que irão moldar a forma de interação desse sujeito com o mundo.

A Ciência da Informação preocupa-se com o processo informacional, que perpassa pela “origem, disseminação, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação e uso da informação” (SILVA, 2010, p. 22). Este processo é investigado pela Ciência

da Informação visando a melhor experiência de uso possível, fazendo com que a CI, ainda de acordo com Silva (2010), tenha uma identidade própria e interdisciplinar.

A Ciência da Informação é essencialmente interdisciplinar e, de acordo com Borko (1968, p. 2), deriva de campos como “a Matemática, Lógica, Linguística, Psicologia, Ciência da Computação, Engenharia da Produção, Artes Gráficas, Comunicação, Biblioteconomia, Administração” dentre outros campos relacionados.

Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando a acessibilidade e a usabilidade ótima (BORKO, 1968, p. 3).

A CI enquanto Ciência Social não é estanque, visto que seu objeto de estudo, a informação, é mutável e adaptativa em virtude do meio onde ocorre em um processo cíclico. Neste sentido Pinheiro (2005) fala da complexidade e subjetividade da Ciência da Informação.

Como Ciência Social que é, a Ciência da Informação apresenta singularidades próprias de seu objeto de estudo, por si só, de acentuado grau de abstração e complexidade e pela subjetividade que perpassa o ciclo de transferência da informação, aí compreendida a geração de conhecimento, a sua subsequente representação em informação, por sua vez organizada, processada, recuperada, disseminada, disponível na Internet e utilizada, num ininterrupto processo – moto contínuo (PINHEIRO, 2005, p. 38).

Para Saracevic (1996), a interdisciplinaridade da CI advém do fato de que tornar um acervo mais acessível não é um problema possível de ser solucionado por uma única disciplina, ou seja, problemas complexos demandam soluções multidisciplinares. Para este autor, a Ciência da Informação tem uma característica marcante que é a da responsabilidade social, sendo ela o fator responsável pelo surgimento da

CI.

Tefko Saracevic (1996), discorre também acerca da origem da Ciência da Informação, que se dá no bojo da revolução técnico científica que seguiu-se à Segunda Guerra Mundial através de conexões interdisciplinares de campos antigos, tendo como um de seus marcos históricos, em 1945, o artigo de Vannevar Bush, cientista do MIT, que identificou e definiu o problema da explosão informacional e propôs a solução de usar tecnologias de informação para combater o problema. Bush propôs então a máquina MEMEX que, de acordo com suas palavras, tinha a capacidade de associar ideias duplicando os processos mentais artificialmente.

Em razão disso, durante os anos 1950 e 1960, foram aprovados nos Estados Unidos inúmeros programas de financiamento criando esforços em larga escala para controlar essa explosão informacional sob a justificativa de que ciência e tecnologia são críticas para a sociedade, imprescindível para o desenvolvimento de um país, sendo, portanto, fundamental prover meios para o fornecimento de informações para grupos, organizações e indivíduos.

Esta justificativa foi e é aplicada globalmente. Atualmente, ela reapareceu entre outros, nos esforços de companhias e agências em fornecer *inteligência estratégica* ou *competitiva*, e em diferentes programas de informação da União Européia e de outros países (SARACEVIC, 1996, p. 43).

Carlos Alberto Ávila Araújo (2017) realiza uma pesquisa sobre as tendências contemporâneas da CI e amplia seu escopo, definindo Ciência da Informação como uma forma de:

[...]lidar com o "conteúdo objetivo" dos documentos, pensar nos fluxos da informação em diferentes contextos, desenvolver produtos e serviços para a organização, disseminação e promoção do uso da informação [...]. Nas décadas de 1970 a 1990, contudo, ocorreu um acréscimo de problemáticas, conceitos e métodos [...]:os estudos em

comunicação científica, em representação da informação, de usuários, da gestão do conhecimento, da economia política da informação e os estudos métricos. [...]incorporando as dimensões cognitivas dos sujeitos, até o desenho mais recente voltado também para o estudo dos contextos e das ações concretas dos sujeitos (ARAÚJO, 2017, p. 23-24).

Ao tratar de Ciência da Informação é importante destacar, no Brasil, a Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação – ANCIB – que, de acordo com o site oficial (2018), se trata de uma organização da sociedade civil, sem fins lucrativos, cuja fundação ocorreu em 1989 a partir dos esforços de cursos e programas da Pós- Graduação em CI no Brasil.

A ANCIB tem por finalidade de alavancar programas de Pós-Graduação e pesquisas em Ciência da Informação nacionalmente, sendo uma das associações mais importantes da área no país fomentando importantes discussões acerca da temática no Brasil. Ela é responsável pelos programas de Pós-Graduação *strictu sensu*, além do mais importante evento brasileiro da área, o Encontro Nacional de Pesquisa da ANCIB – o ENANCIB -, um fórum de debates e reflexões que reúne pesquisadores interessados em temas especializados da Ciência da Informação (ANCIB, 2018).

4 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

Antes de adentrar no campo específico da Arquitetura da Informação, é importante conceituar os termos arquitetura e informação isoladamente para depois ampliar a compressão relativa à AI. Para fins desse estudo, considera-se o conceito de arquitetura, de acordo com o DRAE, Microsoft Corporation (2006), como sendo o termo nativo do latim *architectura*, significando: a arte de projetar e construir edifícios.

A definição de Azevedo Netto (2002, p. 10), onde "a informação é [...] um fenômeno explicitamente humano, ligado a uma estruturação sociocultural, socialmente disseminado a partir daquilo que é interpretado e constituído no indivíduo", também será considerada para fins deste texto.

Na perspectiva dos conceitos acima delineados, a Arquitetura da Informação busca projetar ambientes informacionais nos quais o acesso à informação seja uma base, sem prejudicar outros aspectos desses ambientes, como o design, por exemplo. É uma ação conjunta de vários aspectos resultando em um ambiente agradável, intuitivo, simples e objetivo poupando tempo e esforço dxs usuárixs.

Como Disciplina, o termo Arquitetura da Informação refere-se a um esforço sistemático de identificação de padrões e criação de metodologias para a definição de espaços de informação, cujo propósito é a representação e manipulação de informações; bem como a criação de relacionamentos entre entidades linguísticas para a definição desses espaços de informação (ALBUQUERQUE; LIMA-MARQUES, 2011, p. 68).

Neste sentido, de acordo com Wurman (1996), o Arquiteto da Informação seria o profissional responsável por reduzir e facilitar o acesso e uso da informação pelas pessoas, favorecendo, assim, a construção de conhecimentos, ou seja, o indivíduo que organiza padrões de forma que o complexo se torne simples (WURMAN, 1997). Portanto, x Arquitetx da Informação seria alguém que trabalha para reduzir o esforço cognitivo,

facilitar a atribuição de significados às informações e consequente construção de conhecimentos (WURMAN, 1996).

A Arquitetura da Informação refere-se ao desenho da estrutura das informações: como textos, imagens e sons são apresentados na tela do computador, a classificação dessas informações em agrupamentos de acordo com os objetivos do site e das necessidades do usuário, bem como a construção da estrutura de navegação e de busca de informações, isto é, os caminhos que o usuário poderá percorrer para chegar até a informação (STRAIOTO, 2002, p. 20).

Esses esforços estão sempre voltados para o melhor aproveitamento possível dos ambientes informacionais pelos usuários, os espaços são formatados, na perspectiva da AI, para eliminar obstáculos e ambiguidades na interação entre a pessoa e o ambiente informacional. No caso específico de ambientes web, a AI preocupar-se-á com o todo o contexto da montagem do site, desde a estruturação ao conteúdo.

4.1 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

León (2008) informa que a Arquitetura da Informação surge nos anos 1970 para ordenar as informações no então emergente campo computacional, mas foi a partir de 1980 que nasce o modelo para integrar sistemas de gestão de dados que evoluiu para o modelo de Arquitetura da Informação defendido por Wurman (1996) em que a AI trata de problemas informacionais e tecnológicos.

O Quadro 2 é uma adaptação do trabalho de León (2008) no qual ele discorre sobre o surgimento e a evolução do termo Arquitetura da Informação entre os anos de 1959 e 2000. O quadro apresenta os principais acontecimentos, publicações e autores da linha do tempo supracitada.

Quadro 2: Origem e evolução do termo Arquitetura da Informação

Ano	Acontecimento
1959	Trabalhos de Lyle R. Johnson e Frederick P. Brook no principal centro de pesquisa da IBM.
1962	Frederick P. Brook, no livro Planejando um Sistema de Computação: Projeto Stretch, editado por W. Buchholz, escreveu no capítulo 2: "A arquitetura de computadores, como a outra arquitetura, é a arte de determinar as necessidades dos usuários de uma organização e depois projetar para atender a essas necessidades da maneira mais eficiente possível dentro das condições econômicas e tecnológicas.
1967	Nicholas Negroponte fundou o Grupo de Arquitetura de Máquinas MIT (Massachusetts Institute of Technology). Foi uma combinação de laboratório e "think tank" no estudo de novas abordagens para a Interação Humano-Computador.
1970	No seu início a Xerox Corporation reuniu um grupo mundial de cientistas especializados em Ciências da Informação e Ciências Naturais e deu-lhes a missão de criar uma "arquitetura de informação".
1975	O termo é encontrado nos trabalhos de Richard Saul Wurman, entre os quais um artigo escrito com Joel Katz intitulado "Além dos Gráficos: A Arquitetura da Informação", publicado pela Revista AIA.
1983	Artigo Desenvolvendo uma Arquitetura de Informação de longo alcance, de James C. Wetherbe e Gordon B. Davis.
1984	Artigo Planejamento universitário: desenvolvendo uma arquitetura de informação de longo alcance, de Douglas R. Vogel e James C. Wetherbe.
1985	Artigo Arquiteturas de informação: métodos e práticas", de James C. Brancheau e James C. Wetherbe.
1987	Artigo Arquiteturas de Informação e Modelagem de Dados: Pedra Angular para o Sucesso da Sociedade da Informação, de James C. Wetherbe.
1989	Artigo Construindo e implementando uma Arquitetura da Informação, de James C. Brancheau, Larry Schuster e Salvatore T. March.
1991	Artigo Arquitetura da informação: compartilhando o recurso compartilhável, de Douglas R. Vogel e James C. Wetherbe.
1995	Tese de doutorado de Weitzman, intitulada A arquitetura da informação: interpretação e apresentação da informação em ambientes dinâmicos, publicada pelo MIT (Massachusetts Institute of Technology).
1996	Livro Arquitetos da Informação, de Richard Saul Wurman.
1996	Livro Construindo Arquitetura de Informação Empresarial: Reengenharia de Sistemas de Informação, de Melissa Cook e Hewlett-Packard Professional Books.
1998	Livro Arquitetura da Informação do Site, de Paul Kahn e Krzysztof Lenk.
1998	Livro Projetando sites com autoridade: segredos de uma arquitetura de informação, de Jakob Nielsen.

1998	Livro Arquitetura da Informação para a World Wide Web, de Louis Rosenfeld e Peter Morville.
A partir dos anos 2000	Muitos livros e artigos sobre Arquitetura da Informação foram escritos. Entre os autores mais proeminentes estão Jesse James Garret, Susan Batley, Christina Wodtke, Earl Morrogh, Peter van Dijk, Louis Rosenfeld e Peter Morville.

Fonte: Adaptado de Léon (2008).

A partir da contextualização de Léon (2008), Oliveira (2014, p. 77) sustenta que o termo arquitetura, em contextos tecnológicos, “começa a ser usado na contextura computacional, mais especificamente pela empresa IBM por volta de 1959”, isto posto, seu objetivo seria solucionar os problemas de armazenagem, recuperação e uso da informação na medida em que esse quantitativo informacional cresce exponencialmente, principalmente a partir dos anos 2000, com a popularização da Internet e das Tecnologias da Informação e Comunicação.

[...]Durante centenas de anos, a produção de informação aumentou por pequenos acréscimos. Até que, [...] o advento da tecnologia tornou possível a difusão quase que instantânea da informação [...]. Atualmente, a quantidade de informação disponível dobra a cada cinco anos; em breve, estará duplicando a cada quatro (WURMAN, 1991, p. 36).

As tecnologias da informação possibilitaram a democratização do acesso e uso, além de acelerar o tempo e disponibilização dessa informação em uma sociedade em constante mutação onde tudo acontece ao mesmo tempo e em alta velocidade, potencializando experiências informacionais cada vez mais líquidas e superficiais (BAUMAN, 2003).

Quando criei o conceito e a expressão 'arquitetura de informação, em 1975, pensava que meus colegas de profissão iriam aderir em massa e passariam a se apresentar como 'arquitetos de informação'. Ninguém fez isso – pelo menos não até recentemente. De repente, a expressão se generalizou. Como acontece com qualquer

palavra que entra na moda, é natural que alguns autodenominados arquitetos de informação correspondam à definição, mas há muitos que estão longe disso. Os verdadeiros arquitetos de informação dão clareza ao que é complexo; tornam a informação compreensível para outros seres humanos. Se conseguirem fazer isso, são bons arquitetos de informação. Se falharem, não são (WURMAN, 2005, p. vii).

Para Rosenfeld, Morville e Arango (2015), a AI consiste na combinação entre organização e esquemas de navegação de um sistema de informação, buscando compreender e atender a três dimensões de variáveis para organizar as mesmas: usuárixs, conteúdo, contexto de uso do sistema.

Vamos começar esclarecendo o que entendemos por arquitetura da informação: 1. O projeto estrutural de ambientes de informação compartilhada; 2. Combinação entre esquemas de organização, rotulação, navegação e busca em ambientes digitais, físicos e intercanais, que buscam compreender e atender três dimensões de variáveis; 3. É a arte e a ciência de estruturar produtos de informação e experiências para apoiar usabilidade, encontrabilidade e compreensão; 4. É uma disciplina emergente focada em trazer princípios de design e arquitetura para o panorama digital (ROSENFELD; MORVILLE; ARANGO, 2015, p. 24, **tradução nossa**).

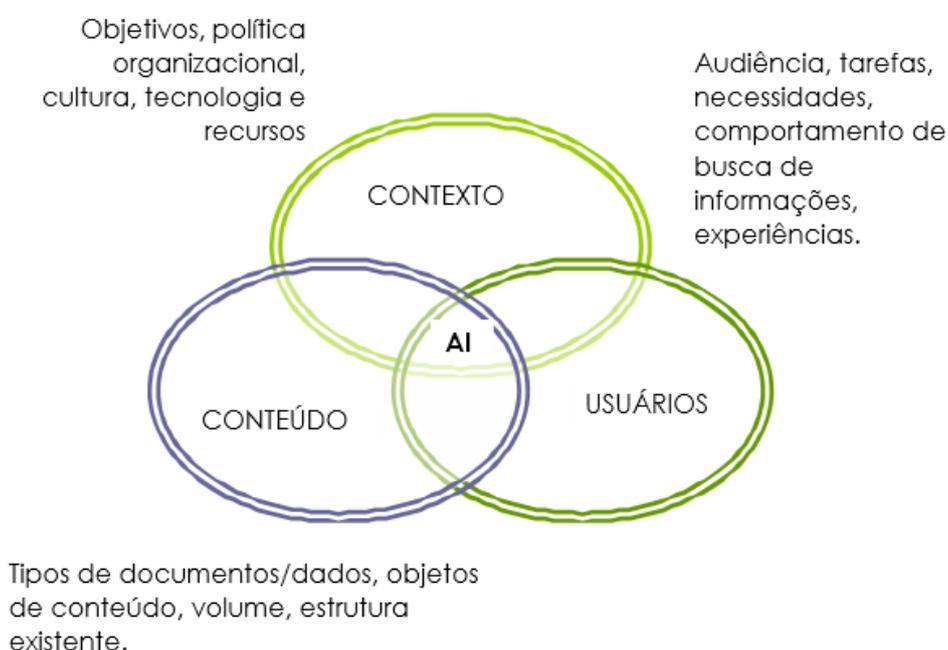
Dentro da tríade de preocupações da Arquitetura da Informação – contexto, conteúdo e usuárixs – não basta possuir uma interface agradável, simples e intuitiva para o uso se o conteúdo disponibilizado não for confiável ou inteligível, tendo em vista de que segundo Wurman (2005) a massa de informações e não-informações impacta significativamente nas pessoas e em seu cotidiano podendo produzir comportamentos ansiosos.

A ansiedade de informação é causada pela distância cada vez maior entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender. É o buraco negro existente entre os dados e o conhecimento, que aparece quando a informação não diz o que queremos

saber (WURMAN, 2005, p. 14).

A AI intersecciona contexto, conteúdo e usuárixs numa prática integrada. É fundamental compreender objetivos, recursos e conteúdo, atual e futuro, que estão por trás de um projeto, além de levar em conta as necessidades do público que se deseja atingir. Ou seja, não se projeta um ambiente informacional sob a ótica dx criadxr, mas sim diante da conveniência de quem fará uso de tal ambiente informacional. Rosenfeld, Morville e Arango (2015) exemplificam essa conjunção de ambientes interdependentes numa ecologia adaptativa e complexa, conforme é possível verificar na Figura 6.

Figura 6: O que é Arquitetura da Informação



Fonte: Extraído de Rosenfeld, Morville e Arango (2015, p. 32)

De acordo com Oliveira (2014), a AI se desdobra em quatro abordagens, conforme será possível observar na Figura 7: arquitetural; sistêmica; informacional ou Arquitetura da Informação Clássica e Pervasiva. Todas essas abordagens ou visões buscam solucionar problemas informacionais. Para efeito deste trabalho o foco será na abordagem pervasiva da Arquitetura da Informação, sob a égide de

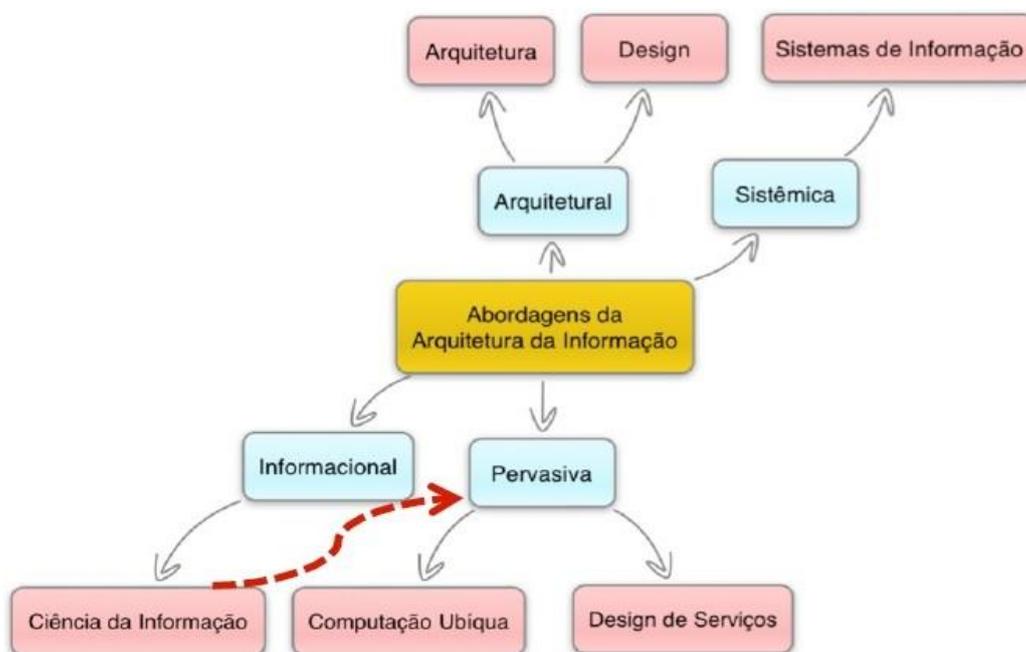
Oliveira (2014).

A linha do tempo de León (2008) auxilia a contextualizar essas abordagens através da evolução da Arquitetura da Informação nas publicações ao longo das décadas, de 1960 a 2000, onde há três períodos bem demarcados.

A *timeline* de León (2008) nos permite visualizar três visões que influenciam a AI ao longo de sua história, referimo-nos ao que León chama de visão do *design* de informação (de 1970 a 1980), visão da análise e *design* de sistemas (1980 a 1995) e visão integradora (a partir de 1995) (OLIVEIRA; VIDOTTI; BENTES, 2015, p. 48).

A Figura 7 aponta as quatro abordagens da Arquitetura da Informação e de quais áreas elas surgiram e têm como base. A abordagem Arquitetural apoia-se na arquitetura e no design clássicos que tratam da construção de edifícios. A abordagem Sistêmica deriva dos sistemas de informação da computação voltados para negócios. A abordagem Informacional tem apoio na Ciência da Informação, pois se utiliza de seu objeto de estudo, ou seja, a informação.

Figura 7: Abordagens da Arquitetura da informação



Fonte: Extraído de Oliveira (2014, p. 83)

A vertente pervasiva, assim como a informacional, também se apoia na CI uma vez que também lida com a demanda de informações, contudo tem a computação ubíqua e o design de serviços como aporte para seu desenvolvimento, dado o volume e a democratização da informação advindos do progresso computacional.

A abordagem arquitetural, segundo Oliveira (2014), seria a primeira vertente da AI, baseada na Arquitetura e no Design, delineando melhoramentos em espaços, com foco na forma, na beleza, no bem-estar e nas funcionalidades para que xs usuárixs não apenas sintam-se confortáveis nesses espaços como também sanem suas necessidades de informação. Essa abordagem está bastante ligada à arquitetura de edifícios.

No paradigma arquitetural, o campo do design se desdobra para influenciar os estudos e práticas da Arquitetura da Informação através do Design de Informação, do Design de Interação, do Design Gráfico, entre outros (OLIVEIRA, 2014, p. 86).

Dentro desta abordagem da AI, o Design da Informação tem foco na apresentação da informação com vistas a facilitar sua compreensão por parte dx usuárix (CAMARGO; VIDOTTI, 2011). O Design da Interação contribui para a criação de produtos interativos que auxiliam na forma como as pessoas se interconectam no dia a dia (OLIVEIRA, 2014). Já o Design Gráfico trata da elaboração de projetos estéticos ordenados para serem reproduzidos (OLIVEIRA, 2014).

Para Wurman (1996) realizar o mapeamento e estruturação da informação é semelhante ao trabalho dx arquitetx tradicional ao projetar espaços estruturados e organizados. Contudo, Wurman não é o único expoente em aplicar aspectos de Design e Arquitetura tradicional na Arquitetura da Informação em sua abordagem arquitetural, como é possível verificar no Quadro 3.

Quadro 3 - Principais argumentos da abordagem arquitetural da AI

AUTORXS	ANO	ARGUMENTOS
Tosete Herrans e Rodriguez Mateos	2004	Enquanto na Arquitetura os profissionais projetam construções e criam espaços físicos funcionais e adequados ao uso e às tarefas das pessoas, na Arquitetura da Informação criam-se desenhos de espaços de informação funcionais para sanar as necessidades de informação das pessoas que acessam sites.
Hagedorn	2000	A AI é um articulado de arte e ciência da organização da informação que se concretiza através da investigação, análise, desenho e implementação, ajudando nas necessidades de informação das pessoas.
Roselfeld e Morville	2006	Os autores também se apoiam na noção do belo ao associar a AI à arte, ainda faz referência, de forma subliminar, a funcionalidade quando associam a AI à usabilidade e à encontrabilidade.
Everden e Everden	2003	O foco eram os sistemas de aplicações que não funcionavam na web e que se utilizavam de analogias como a arquitetura de construção e diagramas 2D simples ou <i>frameworks</i> para fornecer uma visão arquitetural dos produtos de informação.
Chiou	2003	Arquitetura da Informação se apropria da habilidade arquitetônica tradicional de planejar e relacionar elementos orientando-se pelas similaridades que existem entre os ambientes de informação digital e os ambientes analógicos.
Taylor	2004	Xs arquitets criam projetos de edifícios e estruturas para servirem as necessidades das pessoas incorporando beleza e funcionalidade.
Hubert-Miller e Arbogast	2006	A seu ver, a Arquitetura trata de um conjunto de atributos de um espaço e a Arquitetura da Informação trata de um conjunto de atributos de um espaço em que experiências informacionais ocorrem reunindo contexto, comunicação e conteúdo.
Camargo e Vidotti	2011	Para estas autoras a AI incorpora beleza e funcionalidade.
Oliveira	2014	A abordagem arquitetural se efetiva numa dialética entre função e beleza, fazendo com que aspectos relacionados à Arquitetura e ao Design sejam abrigados no interior desta abordagem.

Fonte: Adaptado de Oliveira (2014)

A abordagem sistêmica está alicerçada “na Teoria Geral dos Sistemas, fornecendo modos de pensar e necessidades de atuação no campo dos Sistemas de Informação” (OLIVEIRA, 2014, p. 92). A TGS

influenciou a Arquitetura da Informação, principalmente, nos anos 1980 com foco em processamento de dados voltados para unidades organizacionais (RESMINI e ROSATI, 2011).

Um Sistema de Informação é constituído de *inputs* (dados, instruções) e *outputs* (relatórios, cálculos), processa os *inputs* para produzir *outputs* que serão usados no processo decisório das organizações, como *input* para outros sistemas de informação ou ainda como *input* de retroalimentação para o mesmo sistema de informação. Sob esse paradigma a Arquitetura da Informação pode ser identificada como um processo de gestão da informação em negócios (OLIVEIRA, 2014, p. 93).

Para Rosenfeld, Morville e Arango (2015), os sistemas da Arquitetura da Informação para Web, são interdependentes, cada um com suas recomendações e aplicações próprias, são eles: Sistema de Organização; Sistema de Navegação; Sistema de Rotulagem e Sistema de Busca.

Vale notar que a divisão de arquitetura de informação nesses quatro sistemas é apenas conceitual e destina-se a organizar o trabalho do arquiteto de informação. Todos esses sistemas apresentam uma grande interdependência de modo que os problemas de um deles normalmente afetam os demais. Apensar disso, analisa-los separadamente facilita a busca das dificuldades de projetá-los [...] (REIS, 2007, p. 72).

O Sistema de Organização agrupa e categoriza – por semelhança – o conteúdo informacional para que o usuário encontre rapidamente a informação demandada. O Sistema de Organização se divide em Estruturas e Esquemas. As estruturas de organização definem os caminhos primários sobre os quais os usuários poderão navegar. As principais estruturas de organização que costumam ser aplicadas no design de sites são: Hierárquica (Top-Down); Base relacional (Bottom-Up); Hipertexto (MORVILLE e ROSENFELD, 2006, p. 69). Esquemas de organização são maneiras de se criar categorias a partir da semântica (significado) dos

conteúdos a serem categorizados (REIS, 2007, p. 84).

Morville, Rosenfeld e Arango (2015) afirmam que os esquemas podem ser exatos, que facilitam o acesso, tais como esquemas alfabéticos, cronológicos ou geográficos ou ambíguos, os quais apresentam certa dificuldade. Por exemplo, por tópico, grupo de audiência, tarefas, metáforas ou híbridos.

O Sistema de Navegação determina a maneira de navegar, de mover-se pelo espaço informacional e hipertextual, orientando o usuário para que, analogamente à uma navegação física, não se perca ao utilizar *hiperlinks* ou *hipertextos*, a partir de um objetivo específico. Os principais sistemas de navegação são o global que é o menu principal do site, situado na vertical ou horizontal; o local, submenus específicos como por exemplo *logins* e escolha de idiomas e o contextual, normalmente por assuntos. De acordo com Oliveira (2014), os sistemas de navegação permitem bastante flexibilidade no desenvolvimento de interfaces.

O Sistema de Rotulagem determina as formas de representação e apresentação, visuais e verbais, da informação, definindo cada um dos elementos informativos de maneira clara, objetiva e fácil de ser compreendida por qualquer usuário. Ou seja, um determinado signo deve ser compreendido da mesma forma por todos (SALES; BENTES; SOUSA, 2016).

O Sistema de Busca determina as perguntas que os usuários podem fazer e as respostas que podem obter, ou seja, determina como será realizada uma pesquisa no sistema e o tipo de resposta apresentada pelo mesmo, ou seja, é um sistema de recuperação da informação. Exemplos de padrões de pesquisa: busca por palavras específicas, expressões ou termos chave (SALES; BENTES; SOUSA, 2016).

Trata-se de uma forma de enxergar e analisar os sites da web e as intranets como sendo 'um todo', como sendo um ambiente de informação digital que justapõe, articula e integra as partes de organização, de rotulagem, de busca,

de navegação e de representação, produzindo um ambiente em que o usuário pode acessar, usar e se apropriar de informações de natureza digital (OLIVEIRA; VIDOTTI, 2016, p. 93).

Quanto à abordagem informacional, sustenta suas bases na Ciência da Informação e Biblioteconomia (OLIVEIRA, 2014) dado o conhecimento específico e intrínseco dos profissionais dessas Ciências para com a informação proporcionando um arcabouço teórico e técnico para trabalhar com o fenômeno informacional.

[...] o arcabouço de pressupostos teóricos e técnicos da Biblioteconomia, ou seja, sua preocupação histórica com coleta, preservação, organização, acesso e uso de informações para os diversos públicos, fornece subsídios para o projeto de sistemas de organização dos diversos ambientes informacionais digitais. Navegando no campo da interdisciplinaridade, defendemos que organizar os blocos de informações em um ambiente informacional digital, em função de critérios previamente estabelecidos, pode ser orientado pelas práticas biblioteconômicas de gestão, representação temática e descritiva, recuperação e uso da informação, devidamente adaptadas para o mundo digital (OLIVEIRA; VIDOTTI, 2012, p. 281).

A Arquitetura da Informação dialoga com a Ciência da Informação na medida em que a AI permeia os processos de significação, armazenamento, preservação e recuperação da informação de forma acessível, rápida e fácil para o usuário. Para isso, a AI expande seu escopo para uma perspectiva ecológica com ambientes analógicos, digitais e híbridos (LAZZARIN; OLIVEIRA, 2015).

Arquitetura da Informação enfoca a organização de conteúdos informacionais e as formas de armazenamento e preservação (sistemas de organização), representação, descrição e classificação (sistema de rotulagem, metadados, tesouro e vocabulário controlado), recuperação (sistema de busca), objetivando a criação de um sistema de interação (sistema de navegação) no qual o usuário deve interagir facilmente (usabilidade), com autonomia no acesso e no uso do conteúdo

(acessibilidade) do ambiente hipermídia informacional digital. (VIDOTTI; CUSIN; CORRADI, 2008, p.182).

Dado o caráter interdisciplinar tanto da CI quanto da Arquitetura da Informação, ambas podem se entrelaçar de maneira muito significativa e abrangente no delineamento de ambientes informacionais capazes de sistematizar um contingente de informações que cresce exponencialmente em uma sociedade marcada pela fluidez, superficialidade e rapidez (BAUMAN, 2003).

O diálogo com a Biblioteconomia se dá pela utilização conceitual recorrente (MORVILLE; ROSENFELD, 2006), na abordagem informacional, de núcleos, tais como: biblioteca, catálogo, classificação facetada, tesouros, Classificação Decimal de Dewey, organização da informação, tecnologia da informação, dentre outros que são intrínsecos à Biblioteconomia.

Entretanto, com o avanço tecnológico e o contingente informacional disponível, as práticas em Arquitetura da Informação não mais dão conta da resolução dos problemas tecnológicos atuais (OLIVEIRA, 2014; RESMINI; ROSATI, 2011), com isso destaca-se a abordagem Pervasiva da AI em uma ação holísticas de canais, mídias e ambientes de forma complementar.

5 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PERVASIVA

Nesse sentido, a AI consolida sua vertente pervasiva, interligadas às questões ubíquas e ao Design de Serviços, cujo maior expoente é Richard Saul Wurman (OLIVEIRA, 2014) que se utiliza do design para fazer a informação aprazível aos seus usuários, sendo o arquiteto da informação o responsável por tornar claro aquilo que é complexo (WURMAN, 2005). Para Abbagnano (2007, p. 988), Ubiquidade “[...] consiste em estar tudo em todo o espaço, e tudo em qualquer parte do espaço [...]”.

Pervasividade é definida como a “capacidade ou tendência a propagar-se, infiltrar-se, difundir-se total ou inteiramente através de vários meios, canais, sistemas, tecnologias, etc” (AULETE, 2018, online).

O termo Ubiquidade deriva do latim *Ubiquitas* e significa o que está em todo lugar ao mesmo tempo, ou seja, onipresença (OLIVEIRA, 2014).

Santaella (2013, p. 17) define computação ubíqua nos seguintes termos,

Computação ubíqua colhe os benefícios dos avanços da computação móvel e da computação pervasiva. Ela surge “da necessidade de se integrar mobilidade com a funcionalidade da computação pervasiva”, ou seja, qualquer dispositivo computacional, que levamos conosco, pode construir dinamicamente, modelos computacionais dos ambientes nos quais nos movemos e configurar seus serviços dependendo das necessidades.

Atualmente se tem acesso à informação em vários ambientes distintos. Uma mesma informação pode estar disponível em ambientes web, aplicativos para dispositivos móveis, redes sociais, outdoors digitais, catálogos digitais ou impressos, entre outros. Dentro desta realidade, a ubiquidade poderá estar inserida nos princípios conceituais da Arquitetura da Informação Pervasiva.

Neste contexto, a Arquitetura da Informação Pervasiva pode ser compreendida como:

[...] uma abordagem teórico-prática da disciplina científica pós-moderna, Arquitetura da Informação, trata da pesquisa científica e do projeto de ecologias informacionais complexas. Busca manter o senso de localização do usuário na ecologia e o uso de espaços, ambientes e tecnologias de forma convergente e consistente. Promove a adaptação da ecologia à usuários e aos novos contextos, sugerindo conexões no interior da ecologia e com outras ecologias. Facilita a interação com conjuntos de dados e informações ao considerar os padrões interoperáveis, a acessibilidade, a usabilidade, as qualidades semânticas e a encontrabilidade da informação, portanto deve buscar bases na Ciência da Informação (OLIVEIRA, 2014, p. 166).

A AIP engloba os aspectos relativos à informação e de que forma ela vai chegar aos sujeitos, no sentido de adaptar a ecologia informacional complexa para que eles tenham a melhor experiência tecnológica possível. Além de ser uma disciplina flexível e adaptável que está sempre se renovando face às mudanças sociais e tecnológicas contínuas que têm gerado relativizações espaço-temporais em função das noções de espaço e, para Bauman (2003), tempo líquidos.

Para Oliveira (2014), o termo *pervasivo* refere-se primeiramente à informação pela sua penetrabilidade, pois transita nos mais diversos tipos de ambientes e dispositivos tecnológicos e por moldar-se ao comportamento dos sujeitos. O foco está na informação, ela é o centro, por isso a preocupação do como o sujeito cognoscente irá recebê-la, qual o suporte será utilizado e como ela será estruturada nesse suporte.

Exemplificando, um indivíduo se cadastra no site de uma livraria para receber notificações de lançamentos de livros, ao recebê-las via e-mail ou mídias sociais se dirige ao site para fazer a compra e *download* do livro. Ele tem a opção comprar a versão impressa, o *e-book* ou as duas. Caso opte apenas pelo *e-book*, esse indivíduo pode armazenar o arquivo em um computador, *tablet*, *smartphone* ou *pendrive* e ainda poderá realizar a impressão do livro para experienciar a leitura em versão física. Esta experiência transcorre por vários ambientes: digitais, como o site; e-mail; mídias sociais e analógicos com a compra do livro impresso

ou posterior impressão do mesmo.

[...] pretendemos pensar conceitualmente uma Arquitetura da Informação Pervasiva capaz de integrar espaços, ambientes, pessoas e tecnologias de forma transparente e holística. A Arquitetura da Informação Pervasiva deve utilizar os aparatos tecnológicos de modo que se tornem invisíveis numa ecologia informacional (OLIVEIRA, 2014, p. 126).

Os autores Resmini e Rosati (2011) foram os primeiros a escrever acerca da Arquitetura da Informação Pervasiva numa mudança de visão com o intuito de atender aos novos problemas surgidos a partir da evolução das TIC e, conseqüentemente, dar suporte à nova vasão informacional.

Dado que a arquitetura da informação está baseada em princípios em sua grande parte independentes de qualquer meio específico – pois preocupa-se com a estruturação do espaço de informação [...] proporciona um modelo conceitual flexível, entretanto robusto para o projeto de experiências de usuários em diversos contextos e canais estendidos por diferentes meios e ambientes [...]. Quando declaramos que a arquitetura da informação precisa estruturar o processo, avaçamos um passo na escada de abstração, onde a Arquitetura da Informação não é tanto um conjunto específico de ferramentas [...], quanto um projeto conector entre os canais e os contextos. (RESMINI; ROSATI, 2011, p. 52).

O Quadro 4 elenca os motivos pelos quais a Arquitetura da Informação Pervasiva se destacou e consolidou-se como uma vertente capaz de congrega os mais diversos ambientes informacionais, analógicos ou digitais, transformando a experiência dx usuárix em uma verdadeira imersão no mundo informacional, tanto como produtorx quanto como consumidorx de conteúdo. Aliás essas dimensões de produtxr e consumidxr de informações vão se diluindo paulatinamente, principalmente, com o advento das mídias sociais “num mundo em que público e autor se confundem tornando-se cada vez mais indistinguíveis

[...]” (KEEN, 2009, p. 26), tendo em vista que há concomitantemente a produção e o consumo de informação por um mesmo indivíduo.

Quadro 4 - Fatos que instalaram a emergência da Arquitetura da Informação Pervasiva

Arquiteturas da informação tornam-se ecossistemas	Quando diferentes mídias e contextos estão entrelaçados com força, nenhum artefato pode ficar como uma entidade isolada. Cada artefato torna-se um elemento de um ecossistema maior. Todos esses artefatos têm vários links ou relacionamentos uns com os outros e têm de ser concebidos como parte de um processo único e contínuo de experiência do usuário.
Os usuários se tornam mediadores	Os usuários são mediadores nos ecossistemas e produzem ativamente novos conteúdos ou corrigem o conteúdo existente. A tradicional distinção entre autores e leitores, ou produtores e consumidores, torna-se sutil, a ponto de ser inútil e vazia de significado.
Estático se torna dinâmico	O papel ativo desempenhado pelos usuários/mediadores torna os conteúdos eternamente inacabados, em constante mudança, perpetuamente abertos ao aperfeiçoamento e manipulação.
Dinâmico se torna híbrido	Essas novas arquiteturas abraçam diferentes domínios (analógicos, digitais e híbridos), diferentes tipos de entidades (dados, itens físicos e pessoas) e os diferentes meios de comunicação. Todas as experiências são experiências bridge ou cross-media, abrangendo diferentes ambientes.
Horizontal prevalece sobre vertical	Em arquiteturas abertas e em constante mudança, os modelos hierárquicos (top down) são difíceis de manter e de dar suporte, como os usuários empurram as arquiteturas em direção à espontaneidade, às estruturas efêmeras ou temporárias de significado e à mudança constante.
Design de produto se torna o design da experiência	Quando cada artefato, seja o conteúdo, produto ou serviço, é parte de um ecossistema maior, o foco muda de como criar itens únicos para como criar experiências de processo.
Experiências se tornam experiências cross-media	Múltiplas experiências em ponte conectadas a mídias, a ambientes e ecologia ubíqua, um processo único onde todas as partes contribuem para uma experiência de usuário global e sem emendas.

Fonte: Extraído de Oliveira (2014, p. 128)

Conforme Oliveira (2014, p. 84), “a Ciência da Informação tem um papel fundamental na abordagem pervasiva, pois a pervasividade é um atributo da informação”, tendo em vista que a informação, para Azevedo Netto (2002), se infiltra no dia a dia dxs sujeitxs, quer elxs

percebam ou não, sob os mais diversos canais, visto que a informação acontece na mente humana em um processo de significação.

O surgimento e consolidação da pervasividade da AI trata-se de uma ruptura paradigmática devido à insuficiência do paradigma outrora dominante de resolver problemas imediatos (KUNH, 2003).

Trata-se da busca por novos pensares para tratar os problemas emergentes e solver, via Arquitetura da Informação, o que pode ser categorizado como as anomalias arrazoadas por Kunh (2003), aquelas que são capazes de enfraquecer uma abordagem, embora nem sempre ela seja totalmente abandonada (OLIVEIRA, 2014, p. 108).

O Quadro 5 demonstra a cientificidade da AIP, ao emergir como ruptura de um paradigma por questionar as demais abordagens da Arquitetura da informação com práticas integralizadoras no intuito de sanar as necessidades informacionais dxs sujeitxs.

Quadro 5 – Elementos para o estabelecimento teórico conceitual da Arquitetura da Informação Pervasiva

Status científico	Aspectos científicos, históricos e as abordagens que norteiam os estudos e a práxis em Arquitetura da Informação, como elementos questionadores das abordagens arquitetural, sistêmica e informacional da Arquitetura da Informação baseada na complexidade, no holismo e na integração de espaços, ambientes, tecnologias, canais e comportamentos dxs sujeitxs.
Objetos e fenômenos abordados	Ecologias informacionais pervasivas que entrecruzam informações do mundo físico e do mundo digital, com as seguintes características: estrutura informacional ecológica e estrutura sistêmica complexa.
Ações exercidas sobre seus objetos/fenômenos de investigação	Estabelece ações de dupla natureza sobre as ecologias informacionais complexas: uma de cunho teórico-científico e outra de cunho prático.

Fonte: Adaptado de Oliveira (2014)

5.1 ECOLOGIAS INFORMACIONAIS COMPLEXAS

É importante observar a conceituação dos termos espaços e

ambientes frente ao campo da informação, objeto de estudo da CI. Espaço seria o lugar que recebe objetos materiais, sejam eles analógicos ou digitais e, por conseguinte, informações. O termo ambiente é tratado como ambiente total, geográfico e social, comportando elementos humanos e não humanos, sendo, portanto, o mais adequado aos interesses da Ciência da Informação e da Arquitetura da Informação (OLIVEIRA; VIDOTTI, 2016).

A noção de ambiente incorpora adequadamente os sujeitos que representam, tratam, armazenam, recuperam, acessam, usam, modificam e voltam a armazenar informações que dizem respeito a alguma experiência informacional, marcadamente humana e que se dá no tempo, no espaço, na história e na cultura (OLIVEIRA; VIDOTTI, 2016, p. 95).

Assim sendo há um movimento cíclico entre espaços e ambientes de informação que depende da necessidade dos sujeitos, ou seja, um espaço torna-se ambiente com o uso por parte dos indivíduos e volta a ser espaço na medida em que deixar de ser usado (OLIVEIRA; VIDOTTI, 2016).

De acordo com Oliveira e Vidotti (2016) existe um esforço da Arquitetura da Informação Pervasiva em tratar objetos e fenômenos com uma estrutura informacional ecológica, sistêmica e complexa, fazendo com que o objeto tradicional da AI se desloque para as ecologias informacionais complexas.

As ecologias informacionais complexas (EIC) são uma estrutura dinâmica de integração entre pessoas, sistemas informacionais complexos e artefatos tecnológicos de informação e comunicação em constante evolução (OLIVEIRA, 2014).

Portanto, a partir de Oliveira (2014), Ecologia Informacional Complexa seria a conjunção cinérgica de ambientes analógicos, digitais e híbridos, tecnologias analógicas e digitais, utilizadas de maneira holística e multicanal em determinado contexto cultural e

comportamental.

O termo ecologia é ressignificado na Arquitetura da Informação Pervasiva para delimitar as muitas relações entrecruzadas de pessoas, de processos e de elementos dos ambientes informacionais, para administrar a complexidade e a variedade do uso atual da informação (OLIVEIRA; VIDOTTI, 2016, p. 96).

A Arquitetura da Informação Pervasiva trata, portanto de estruturas informacionais complexas e sistêmicas. Essa complexidade se dá pelo fato de que os ambientes informacionais seriam uma teia constitutiva de um todo tecnológico, econômico, político, sociológico, psicológico e afetivo que exerce influência na vida e no comportamento das pessoas por meio de um tecido interdependente, interativo e retroativo entre o objeto de conhecimento e seu contexto (MORIN, 2001). Visto dessa forma, locais que salvaguardam informações são ambientes informacionais, sejam eles físicos e analógicos ou digitais.

Assim, a Arquitetura da Informação Pervasiva deve voltar-se para o tratamento arquitetural de Ecologias Informacionais Complexas, ou seja, novas ecologias informacionais que integram holisticamente espaços, ambientes, tecnologias e os sujeitos com seus comportamentos através da informação (OLIVEIRA, 2014, p. 135).

Para Abbagnano (2007), o termo ambiente pode ser compreendido como um lugar de relações entre o mundo natural, os objetos e os sujeitos. A noção de ambiente, em conformidade com Oliveira (2015), incorpora adequadamente os sujeitos que representam, tratam, armazenam, recuperam, acessam, usam, modificam e voltam a armazenar informações que dizem respeito a alguma experiência informacional marcadamente humana e que se dá no tempo, no espaço na história e na cultura.

Os sujeitos são os protagonistas dos ambientes informacionais, que

devem ser projetados para elxs, físico e digitalmente, assim sendo, a AIP pensada para esses ambientes os têm como um todo e suas partes que se inter-relacionam sistemicamente no contexto histórico e social, caracterizando-se como forma de crescimento humano.

Numa Arquitetura da Informação que trata de ecologias informacionais complexas, o termo pervasivo se refere em primeiro lugar à informação e lhe fornece a qualidade de ser pervasiva, de ser penetrante, de ser extensível, de alastrar-se nos espaços, ambientes, dispositivos tecnológicos da ecologia e incorporar-se aos comportamentos dos sujeitos. Por conseguinte também se torna qualidade dos espaços, dos ambientes e dos dispositivos tecnológicos da ecologia (OLIVEIRA, 2014, p. 136).

Retornando ao conceito de ubiquidade, Oliveira (2014, p. 138) assim o relaciona às ecologias informacionais complexas e à AIP,

Assim como a pervasividade, a noção de ubiquidade incorporada à Arquitetura da Informação Pervasiva, em primeiro plano, característica da informação e, por consequência, dos espaços, ambientes e tecnologias componentes de ecologia informacional complexa. Atua de modo que a informação e os produtos tecnológicos se incorporem a ecologia transparentemente. Implementar ubiquidade em uma ecologia informacional significa investigar e reprojeter esta ecologia numa perspectiva de transparência e do escondimento de aparatos tecnológicos nos espaços e ambientes de informação.

A informação está em todo lugar a todo tempo e necessita de um aparato de ambientes e suportes integrados holisticamente em um sistema onde o usuário não depreenda o grau de complexidade e de níveis estruturados dentro de um determinado ambiente, mas que perceba que tudo de que necessita está ao seu dispor de forma concisa, agradável e objetiva.

Figura 8 – Estrutura básica das Ecologias Informacionais Complexas



Fonte: Extraído de Oliveira (2014, p. 179)

A Figura 8 mostra um esquema com as EIC, onde a informação se inter-relaciona com ambientes tecnologias, espaços e comportamentos em um movimento cíclico.

5.2 PRINCÍPIOS CONCEITUAIS DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PERVASIVA

Para que esta pesquisa traga a Arquitetura da Informação Pervasiva de forma mais concisa, faz-se a necessidade de apresentar os elementos essenciais da AIP baseado em Resmini e Rosati (2011) e Oliveira (2014), descritos no Quadro 6, estruturado pela Teoria do Conceito de Dahlberg (1978, p. 102), onde “[...] o conceito é constituído de elementos que se articulam numa unidade estruturada [...]” abrangendo “[...] o conceito como a compilação de enunciados sobre determinado objeto, fixada por um símbolo linguístico [...]”.

Quadro 6 – Atributos da Arquitetura da Informação Pervasiva

ATRIBUTO	ENUNCIADO
Status científico	Abordagem teórica e prática da disciplina científica pós moderna Arquitetura da informação.
Ecologia Informacional	Conjunto de relações entrecruzadas de sujeitos, processos, estruturas informacionais, estruturas tecnológicas, espaços, ambientes, canais, dispositivos e quaisquer elementos pertencentes aos ambientes analógicos, digitais ou híbridos.
Complexidade	Tecido interdependente, interativo e retroativo entre o objeto de conhecimento e seu contexto, as partes e o todo, o todo e as partes, as partes entre si.
Pervasividade	Capacidade ou tendência a propagar-se, infiltrar-se, difundir-se total ou inteiramente através de vários meios, canais, sistemas, tecnologias, etc.
Ubiquidade	Capacidade de estar presente em todos os lugares ao mesmo tempo, onipresença.
Everyware	Tendência, fenômeno geral de convergência para o processamento da informação dissolvida em meio aos comportamentos dos sujeitos.
Place-making	Capacidade de redução da desorientação, capacidade de construção do sentido de localização na ecologia informacional complexa.
Consistência	Capacidade de atender as finalidades, os contextos e as pessoas para as quais é projetado na ecologia informacional complexa.
Resiliência	Capacidade de moldar-se e adaptar-se a usuários específicos, necessidades específicas e estratégias de busca contextuais.
Redução	Capacidade de gerenciar grandes conjuntos de informações e minimizar o estresse e frustração associada com a escolha de um conjunto cada vez maior de fontes de informação, serviços e produtos.
Correlação	Capacidade de sugerir conexões relevantes entre elementos de informação, serviços e bens para ajudar os usuários a alcançar objetivos explicitados ou estimular necessidades latentes.
Interoperabilidade	Capacidade de um sistema ou de partes de um sistema se comunicar e trabalhar efetivamente no intercâmbio de dados ou informações com outro sistema ou com outra parte do sistema, geralmente de tipo diferente, projetado e produzido de forma diferente.
Semântica	Processo de atribuição de significados, via linguagem, aos objetos e fenômenos que nos são apresentados como realidade.
Acessibilidade	Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações espaços, mobiliários, equipamentos urbanos e elementos tecnológicos.

Usabilidade	Capacidade dos elementos da ecologia serem usados com eficiência, eficácia e satisfação dos sujeitos.
Encontrabilidade	Processo que se situa entre as funcionalidades de um ambiente informacional tradicional, digital ou híbrido e as características dos sujeitos, comporta desde a produção até a apropriação da informação e possibilita a recuperação da informação por meio dos mecanismos de busca.

Fonte: Extraído de Oliveira (2014)

Partindo dos princípios supracitados, será feita a análise dos ambientes informacionais do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba, visando verificar quais estão presentes e quais podem ser implementados. Para otimizar a coleta, armazenamento, recuperação e uso do contingente informacional do local quanto as questões memorialísticas, tendo posto que enquanto espaço de atendimento ao público LGBTI+, o CERD LGBT é também um local de memória.

6 O MOVIMENTO LGBT COMO BASE PARA O SURGIMENTO DO ESPAÇO LGBT LGBT ENQUANTO INSTITUIÇÃO DE MEMÓRIA

Nem sempre a homossexualidade foi vista de forma depreciativa ou mesmo como uma aberração passível de violência. “Na Grécia antiga ela tinha status privilegiado[...]” (TONIETTE, 2005, p. 41). De acordo com Toniette (2005), a relação entre pessoas do mesmo sexo era, na Grécia Antiga, uma forma de transmissão de valores.

A aversão à homossexualidade surge mais tarde, mais precisamente na Idade Média, ainda conforme Toniette (2005), quando Igreja e Estado confundiam-se no domínio de governo. A homossexualidade passou a ser vista, então, como um ato pecaminoso e criminoso.

[...] a partir das autocracias combinadas da Igreja e do Estado, sacralizando a sexualidade e estabelecendo o “ideal” heterossexual. Por volta de 1700, com a reforma puritanista, houve a introdução das noções de bem e de mal absolutos, e os homens que mantinha relação com outros homens passaram a ser vistos como criminosos (TONIETTE, 2005, p. 45).

A partir desse ideal heterossexual surge o que podemos chamar de heteronormatividade, ou seja, o estabelecimento de que o normal é o sujeito ser heterossexual, em que o indivíduo se interessa afetiva e sexualmente apenas por outro indivíduo do sexo oposto, como nos diz Seffner (2013, p. 150):

[...] o regime de heteronormatividade, entendida como norma que articula as noções de gênero e sexualidade, estabelecendo como natural certa coerência entre sexo (nasceu macho, nasceu fêmea), gênero (tornou-se homem, tornou-se mulher) e orientação sexual (se é um homem, irá manifestar interesse afetivo e sexual por mulheres, e vice-versa) (SEFFNER, 2013, p. 150).

Esse conceito de heterossexualidade como normal e certo vêm

pautando as relações de sexo e gênero desde então, causando uma onda de aversão a toda e qualquer pessoa e movimento que não se enquadre nessa “normalidade”, que são taxados de “doentes, desviantes, perturbados, transtornados, pecadores, etc” (SEFNNER, 2013, p. 150).

Calixto (2015), relata que os Movimentos LGBTI+ surgem para combater a criminalização, a patologização e a violência contra essa população. Ainda como movimento homossexual, precede a Segunda Guerra Mundial, tendo como um dos percussores o médico e sexólogo alemão Magnus Hirschfeld (1868 -1935). Contudo com a explosão da segunda guerra mundial, muitas conquistas do movimento foram eliminadas, assim como milhares de pessoas homossexuais foram dizimados em campos de concentração nazistas. No contexto da segunda guerra, havia também uma diferenciação entre a homossexualidade masculina e feminina.

Para os nazistas, conforme Ferreira (2013) a homossexualidade masculina poderia ser contagiosa, argumentava-se que o portador da deformação congênita “infectaria” homens que faziam sexo com outros homens por opção. [...]Com relação às lésbicas, o autor enuncia que o lesbianismo era considerado uma condição temporária, explicitando-se preconceitos com a sexualidade feminina, mas as mulheres lésbicas também passaram a ter visibilidade diante da sociedade europeia (CALIXTO, 2015, p. 14).

A segregação de homossexuais pelos nazistas foi um marco para o surgimento de uma identidade homossexual no pós guerra que resultou na reestruturação dos movimentos pró LGBTI+ (CALIXTO, 2015).

Segundo Calixto (2015), apenas em 1948 ressurgem movimentos em prol dos direitos LGBTI+, cujo divisor de águas foi em 1969 quando homossexuais e travestis resistiram à uma invasão policial no bar Stonewall Inn em Nova York, seguido de cinco dias de protestos exigindo igualdade de direitos aos homossexuais. A partir daí o movimento cresceu e se fortaleceu por meio de grupos organizados.

O bar localizado na Christopher Street, Greenwich Village, foi alvo, em 28 de junho, de uma batida da polícia que costumava aparecer no local frequentemente sem motivo aparente, além de Stonewall ser um ambiente frequentado, em sua maioria, por gays e lésbicas (CALIXTO, 2015).

Como a presença da polícia era uma constante no bar com agressões físicas e psicológicas, além de prisões sem acusações formais, em 28 de junho houve reação dxs presentes, iniciando um conflito violento pelos quatro dias seguintes, além da noite em que ocorreu a invasão. Esse acontecimento marcante para o movimento pró LGBTI+ deu origem à outros protestos pelos direitos dessa população. A data da invasão de Stonewall Inn – 28 de junho -, inclusive, foi considerado como o Dia Internacional do Orgulho Gay e Lésbico (CALIXTO, 2015), posteriormente alterado para Dia Internacional do Orgulho LGBT (SOARES, 2018).

Quando esse ato de resistência completou um ano, em 28 de junho de 1970, aconteceram as primeiras caminhadas pelo Orgulho LGBT. Desde então houve maior e melhor organização para o crescimento e consolidação do Movimento LGBT ao redor do mundo.

Os movimentos e grupos ativistas de defesa a homossexuais não se restringiram apenas, aos Estados Unidos e Europa, suas ações repercutiram em diversos países do mundo, na América do Sul e no Brasil. Prova disso é que, ainda nos anos 1960, mais precisamente em 1969, na Argentina foi [...] formado o primeiro grupo político homossexual denominado de Nuestro Mundo. Onde adotou a partir de 1971 a denominação Frente de Liberacion Homossexual (FLH), até ser destruído pela ditadura militar em 1976 [...]” (SIMÕES; FACHINNI, 2009, p. 46).

No Brasil os movimentos pró LGBTI+ ganham força a partir do final dos anos 1970 em uma gradual abertura política da ditadura militar, e a partir dos anos 1980 com a explosão epidêmica do vírus HIV/AIDS, concomitantemente ocorreu a repatologização da homossexualidade,

a quem foi atribuída a propagação do vírus, o que também se tornará um marco no movimento (MISKOLCI, 2011). É nesse contexto que é criado o Grupo Gay da Bahia que entre 1981 e 1985 “coordenou uma campanha nacional pela despatologização da homossexualidade” (SILVA, 2017, p. 36). O que, de acordo com Carneiro (2015), ocorreu em fevereiro de 1985.

O Quadro 7 mostrará alguns dos principais acontecimentos que marcaram o fortalecimento dos movimentos pró LGBTI+ no Brasil.

Quadro 7 – Linha do tempo Movimento LGBTI+ no Brasil

ANO	ACONTECIMENTO
1970	Surgem os primeiros movimentos pró LGBTI+.
1978	Fundação por homossexuais do jornal O Lâmpião da Esquina com o objetivo de denunciar violências infligidas aos LGBTI+.
1978	Fundação do Grupo de Afirmação Homossexual no Brasil – Somos.
1980	Criação do Grupo Gay da Bahia.
1980	Repatologização da Homossexualidade devido ao surto do vírus HIV/AIDS.
1981	Fundação por um grupo de lésbicas do jornal ChanacomChana.
1981	I Encontro de Homossexuais Organizados do Nordeste.
1985	Despatologização da homossexualidade.
1995	17ª Conferência Internacional da International Lesbian and Gay Association (ILGA) no Rio de Janeiro.
1995	Realizada a I Parada do Orgulho LGBTI+ do Brasil.
1995	Criada a Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais – ABGLT.
1996	Criado o dia da Visibilidade Lésbica.
2008	I Conferência Nacional GLBT – Direitos Humanos e Políticas Públicas.

Fonte: Extraído de Calixto (2015); Carneiro (2015); Soares (2018)

Apesar de toda a repressão, durante o período do Regime Militar em que muitas pessoas, inclusive membros da comunidade LGBTI+, foram obrigadas a deixar o país, ainda era possível organizar movimentos, desde que fosse de forma velada e discreta e foi assim que surgiram as primeiras organizações pró LGBTI+ que foram ganhando força e voz.

O jornal O Lâmpião e o Grupo Somos funcionaram apenas até meados de 1980 (CALIXTO, 2015), o Grupo Gay da Bahia ainda resiste e faz um trabalho muito importante de levantamento e categorização dos dados da violência que atinge a população LGBTI+.

A década de 1980 foi muito difícil para as homossexuais no Brasil devido à explosão do vírus HIV/AIDS no país que foi atribuída, principalmente, à esse grupo social que culminou na intensificação da hostilidade contra pessoas LGBTI+ devido à ignorância da sociedade que, por não entender o que estava acontecendo, passou a atacar o referido grupo social (CALIXTO, 2015).

Graças à essa explosão houve a repatologização da homossexualidade (MISKOLCI, 2011) que só foi ser despatologizada em 1985, o que foi um imenso avanço no sentido de garantir a dignidade dos homossexuais (CARNEIRO, 2015).

Mesmo nos dias atuais, com a informação acessível à maior parte da população graças ao desenvolvimento e democratização das TIC ainda há grande desinformação das pessoas em relação à tudo que envolve a comunidade LGBTI+, enfatizando o preconceito e a violência.

A década de 1990 trouxe consigo maiores conquistas para o movimento LGBTI+, com a criação de ONGs e a realização de eventos para a discussão dos direitos LGBTI+ agregando também aparelhos estatais nas discussões.

A Conferência da ILGA realizada no Rio (a 17ª de sua história) contou com cerca de 1.200 participantes. A lista de recursos obtidos por esse evento é ilustrativa da dimensão atingida pelas conexões do movimento. Segundo o registro no Guia Oficial da Conferência houve apoio do Ministério da Saúde, por meio do Programa Nacional de DST e AIDS; da Secretária Estadual de Saúde do Rio de Janeiro, por meio da Divisão de Controle de DST e AIDS; dos sindicatos dos Bancários e Previdenciários, ambos do Rio, e dos Trabalhadores na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFRJ; de duas ONGs internacionais ligadas à temática dos direitos humanos; de quatro empresas privadas e de quatro associações brasileiras: a ABIA e o grupo Pela VIDDA (ONGS-Aids sediada no Rio); O grupo gay da Bahia (GGB) e o grupo Dignidade. Durante a conferência, aconteceu a primeira Parada do Orgulho LGBT celebrada no Brasil (SIMÕES; FACHINNI, 2009, p. 144).

O que nasce como Movimento Homossexual, em 1990 transforma-

se em movimento de Gays e Lésbicas, buscando a visibilidade à população de mulheres homossexuais; depois passa a ser de Gays, Lésbicas e Simpatizantes (GLS); em seguida Gays, Lésbicas, Bissexuais e Travestis (GLBT). Em 2008 é realizada a I Conferência Nacional GLBT, onde para destacar e dar visibilidade às mulheres, inverte-se a ordem das letras colocando o L em primeiro plano, o que modifica nomenclatura para Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais; e, por fim, em 2018 conforme Reis (2018), Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Intersexuais e Mais (LGBTI+) no Manual de Comunicação LGBTI+.

Consoante Oliveira (2017) o Movimento LGBT na Paraíba surge na capital, João Pessoa, por volta da década de 1980 a partir do descontentamento desse grupo com os valores morais relacionados ao sexo impostos pela sociedade e está ligado, não há um movimento formal e organizado, mas à vínculos culturais e de lazer.

O marco inicial seria o Jornal Gaia fundado por universitários, tendo por objetivo cumprir “a função de abrir espaço para a expressão de outras experiências sexuais através de uma mistura entre formas artísticas, crítica social e jornalismo acadêmico” (OLIVEIRA, 2017, p. 330).

O primeiro grupo organizado do movimento pró LGBTI+ na Paraíba é o Nós Também, surgido em 1981, vinculado à UFPB, tendo como um dos fundadores Henrique Magalhães, professor do Departamento de Comunicação da UFPB. O Grupo Nós Também tinha por característica a diversidade de seus membros e atuações mais artísticas e permaneceu em atividade até 1983. (OLIVEIRA, 2017).

Reunidos geralmente no antigo Bar da Xoxota², as atividades realizadas envolviam saraus poéticos, produção e distribuição de cartões postais temáticos, desenhos, e também exibição de curta-metragem em documentário e ficção. Além destas intervenções, o NT era um grupo de estudos de jovens em torno de suas sexualidades. A tônica da descoberta e do compartilhamento de experiências pessoais era recorrente nas reuniões, geralmente organizadas nas casas dos professores Lauro Nascimento ou Sandra craveiros. As reuniões envolviam além do núcleo comum

de atividades outros jovens interessados que eventualmente apareciam em um encontrou ou outro, mas que não tinham uma frequência regular ou que se envolviam de forma efetiva nas intervenções (OLIVEIRA, 2017, p. 333).

Oliveira (2017) nos diz ainda que, no ano de 1984 e também ligado à UFPB, nasce o Grupo Beira de Esquina (BE). Apesar de estar ligado à universidade, esse grupo possui atuação menos acadêmica e mais ligada às comunidades de base e um de seus membros mais proeminentes foi Luciano Bezerra Vieira. O grupo se dilui em outros menores, e, mais tarde, forma a base do Movimento do Espírito Lilás (MEL).

Em 1992 é criado, por um grupo de gays, o Movimento do Espírito Lilás com o objetivo de assessorar e proteger xs portadorxs do vírus HIV, atuando na prevenção de DST/AIDS e na defesa dos direitos humanos dos homossexuais paraibanos (SILVA, 2017). De acordo com o relatório do Grupo Gay da Bahia (2017), o Nordeste ficou com a terceira maior média de assassinatos de LGBTI+ do Brasil com 2,58 mortes por um milhão de pessoas, deixando o segundo lugar pela primeira vez em cinco anos.

Ainda de acordo com Silva (2017), a partir de 2002 o MEL ajudou a fortalecer os movimentos de lésbicas, bissexuais, transexuais e travestis, fortificando o movimento na luta pelos direitos dessa população. Após o surgimento do MEL e com a ajuda dele, outras organizações LGBTI+ paraibanas foram sendo criadas, tais como: o Grupo de Mulheres Lésbicas e Bissexuais Maria Quitéria, fundado em 2002; o Movimento de Bissexuais (MOVBI), criado em 2015; e a Associação das Travestis e Transexuais do Estado da Paraíba (ASTRAPA).

A falta de informação e intolerância acentuam preconceitos. A partir da luta desse movimento, do diálogo movimento-sociedade civil-governo, a partir da década de 1990, são criadas ONGs e há a promoção de eventos voltados à população LGBTI+ em parceria com imprensa, direitos humanos e parlamentares, no intuito de dar visibilidade e, conseqüentemente, minimizar o preconceito contra LGBTI+ (CALIXTO, 2015).

Publicações acerca da temática LGBTI+ tornam-se essenciais para discutir as questões sociais que abrangem a temática. Informação correta e disseminada sobre a referida população tem o potencial de reduzir preconceitos e intolerância. Os diálogos são de extrema importância para a sensibilização, em especial, dos governantes, para que se possibilite a implantação de políticas públicas e construção de espaços como o Centro Estadual de Referência dos Direitos LGBT, dando suporte à uma população marginalizada.

O Movimento Feminista foi percussor dos movimentos em prol de minorias e influenciou as lutas nos Movimentos pró LGBTI+. O feminismo enquanto movimento social organizado têm início no Ocidente a partir do século XIX, embora ações isoladas contra a opressão feminina estejam espalhadas ao longo da história humana (LOURO, 1997).

Esse movimento buscou a consolidação do processo para a construção de uma identidade feminina voltada para a emancipação política e social da mulher a partir dos direitos civis, políticos e sociais e da igualdade de gênero, que não supõe sujeitos idênticos, mas sim equivalentes, visto que não se pode exigir igualdade para o que já é igual (LOURO, 1997).

A partir da consolidação dessa revolução pela igualdade de direitos outros movimentos pró minorias, entre eles o Movimento LGBT surge para reivindicar também direitos iguais e políticas públicas para a população LGBTI+ tão marginalizada e invisibilizada perante a sociedade.

Para Foucault (1988), a sexualidade, além de uma relação de corpos é também um dispositivo de poder e *status*, tendo em vista de que é uma invenção social, articulado à economia numa relação de consumo e alianças.

[...] os sujeitos podem exercer sua sexualidade de diferentes formas, eles podem "viver seus desejos e prazeres corporais" de muitos modos (Weeks, apud Britzman, 1996). Suas *identidades sexuais* se constituiriam,

pois, através das formas como vivem sua sexualidade, com parceiros/as do mesmo sexo, do sexo oposto, de ambos os sexos ou sem parceiros/as. [...]Sujeitos masculinos ou femininos podem ser heterossexuais, homossexuais, bissexuais (e, ao mesmo tempo, eles também podem ser negros, brancos, ou índios, ricos ou pobres etc) (LOURO, 1997, p. 26-27).

A criação de Centros de Referência LGBT é uma ação significativa do Programa de Combate à Violência e a Discriminação contra LGBT e de Promoção da Cidadania de Homossexuais "*Brasil sem Homofobia*", criado em 2004 (BRASIL, 2004).

6.1 PARADAS DO ORGULHO LGBTI+

As Paradas da Diversidade e Orgulho LGBTI+ são um marco para esse movimento no Brasil e no mundo. Começaram a surgir, conforme explanado anteriormente, no aniversário de um ano da invasão de Stonewall Inn, em 1970 (Calixto, 2015), e ocorrem desde então como um evento pela luta por direitos, respeito e visibilidade.

No Brasil surge como Parada Gay em 1997, na Avenida Paulista em São Paulo com pequeno apoio do governo e da sociedade civil (OLIVEIRA, 2017). A cada ano vai atraindo mais pessoas e ganhando mais protagonismo na luta pelos direitos LGBTI+.

No Quadro 8, a seguir, é possível verificar os anos e temas da Parada da Diversidade e Orgulho LGBTI+ em São Paulo, que refletem o momento social pelo qual o país estava passando em cada ano.

Quadro 8 - Paradas da Diversidade e Orgulho LGBTI+

ANO	TEMA
1997	Somos muitos e estamos em várias profissões
1998	Os direitos de gays, lésbicas e travestis são direitos humanos
1999	Orgulho gay no Brasil, rumo ao ano 2000
2000	Celebrando o Orgulho de Viver a Diversidade
2001	Abraçando a Diversidade
2002	Educando a Diversidade
2003	Construindo Políticas Homossexuais
2004	Temos Família e Orgulho

2005	Parceria civil já. Direito iguais! Nem mais nem menos
2007	Por um mundo sem racismo, Machismo e Homofobia
2008	Homofobia Mata! Por um Estado Laico de Fato
2009	Sem homofobia, mais cidadania pela isonomia dos direitos
2010	Vote contra a homofobia: defenda a cidadania
2011	Amam-se uns aos outros: basta de homofobia!
2012	Homofobia tem cura: educação e criminalização
2013	Para o armário nunca mais- União e conscientização na luta contra a homofobia
2014	País vencedor é país sem homolesbofobia: chega de mortes! Criminalização já!
2015	Eu nasci assim, eu creci assim, vou ser sempre assim: respeitem-me!
2016	Lei de identidade de gênero, já! Todas pessoas juntas contra a transfobia!
2017	Independente de nossas crenças, nenhuma religião é lei! Todas e todos por um Estado Laico
2018	Poder para LGBTI, Nosso voto, nossa voz!

Fonte: Extraído de Soares (2018).

É possível perceber através do Quadro 8 a grande preocupação desse movimento com o combate à homofobia, tendo em vista que no Brasil esse ato preconceituoso ainda não é considerado crime, mesmo sendo este o país que mais mata pessoas LGBTI+ no mundo (GRUPO GAY DA BAHIA, 2017).

Por mais alarmantes que sejam os dados acerca da violência sofrida por essa parcela da população, eles podem estar bem aquém da verdade, quando se considera que o ataque homofóbico não é considerado crime no país, portanto, muitas agressões, sejam elas fatais ou não, terminam por não entrar nas estatísticas oficiais, uma vez que não há instrumentos para quantificar essa violência.

É necessário criminalizar não apenas a homofobia, mas sim a LGBTfobia para que se possa consolidar os dados reais desses ataques, ter um aparato legal e específico de denúncia e punição, além de buscar formas para combater as agressões. Consequentemente, será possível diminuir a violência sofrida diariamente por essa população.

6.2 CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DE LGBT E ENFRENTAMENTO À LGBTFOBIA NA PARAÍBA

O Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba está situado na Avenida Princesa Isabel, 164 – Centro, João Pessoa/PB, em frente ao Tribunal Regional Eleitoral (TRE) da Paraíba. O serviço foi inaugurado em junho de 2011 e está vinculado à Gerência Executiva de Direitos Sexuais e LGBT e à Secretaria Estadual da Mulher e Diversidade Humana (SEMDH).

Desde sua inauguração até o ano de 2018 foram realizados, segundo Silva (2019) 11.535 atendimentos e 1.325 cadastros aos usuárix que acessaram o órgão através de duas formas, ou por demanda espontânea ou de encaminhamento por algum tipo de serviço de enfrentamento à violência contra LGBTI+ (CÔRTEES *et al*, 2017). O Espaço LGBT oferta à população LGBTI+ os seguintes serviços: acolhimento, assistência social, assistência psicológica e orientação jurídica.

O Espaço LGBT,

Apresenta como missão, promover a cidadania e os direitos humanos de LGBT, como também, enfrentamento a homofobia e discriminação por orientação sexual e identidade de gênero. Uma de suas ações é fazer a articulação entre os serviços e atores sociais, governamentais e não governamentais, para formação de uma Rede de Proteção e Garantia dos Direitos de LGBT. A rede tem o objetivo de qualificar o atendimento à população e elaborar estratégias de ações Inter setoriais para o enfrentamento à homofobia e a todas as formas de violações de direitos (CALIXTO, 2015, p. 38).

De acordo com Côrtes *et al* (2017), o serviço de assistência social auxilia x usuárix no acesso à documentação básica, inserção em programas sociais dos governos estadual e federal, cursos de qualificação profissional, encaminhamentos para os serviços de saúde, entre outros; o serviço de psicologia faz a escuta psicológica individual, grupos com travestis e transexuais, terapia individual para o processo de transexualização; e o setor jurídico realiza retificação do prenome no Registro Civil e/ou sexo de travestis e transexuais, acompanha processos de adoção por casais homoafetivos, divisão de bens, casamento civil ou

união estável, acesso a benefícios previdenciários, dentre outros. E ainda tratam de casos relativos à violência contra LGBTI+. O Quadro 9 demonstra mais detalhadamente os serviços oferecidos pelo CERD LGBT.

Quadro 9 – Serviços oferecidos pelo Espaço LGBT LGBTI+ Paraíba

SERVIÇO	REALIZA
Recepção	Responsável pelo acolhimento, cadastro, anamnese e direcionamento para o atendimento dentro ou fora do Espaço LGBT.
Jurídico	Acompanhamento jurídico de processos de violação de direitos de LGBT, casos de adoção por LGBT ou casais homoafetivos, divisão de bens, casamento civil ou união estável, mudança de prenome para travestis e transexuais e de acesso à benefícios previdenciários. A autorização para alteração do nome ocorre em situações em que travestis e transexuais argumentam que o nome não condiz com a imagem e identidade de gênero, ocasionando constrangimento.
Psicológico	Escuta psicológica para a população LGBTI+, atendimento com sessão semanal, grupo de travestis e transexuais, terapia individual para o processo de transexualização e acompanhamento psicológico de familiares de LGBTI+.
Serviço Social	Acesso ao serviço de documentação básica, Programa Bolsa Família, Cesta Básica, Auxílio Funeral, Banco de Alimentos, Prestação Continuada, Programas do SINE e cursos de qualificação profissional e encaminhamentos para os serviços de saúde – psiquiatria, endocrinologia, urologia, fonoaudiologia, ginecologia, mastologia entre outros
Direitos Humanos	Agentes de Direitos Humanos fazem busca ativa referente às denúncias recebidas via Disque 100 – LGBT, da Secretária de Direitos Humanos da Presidência da República.
Promoção de Direitos	Além das ações internas, o espaço LGBT promove seminários, cursos, oficinas de capacitação em escolas, associações de moradores, CRAS, CREAS, universidades e apoia eventos do movimento LGBTI+ no Estado.

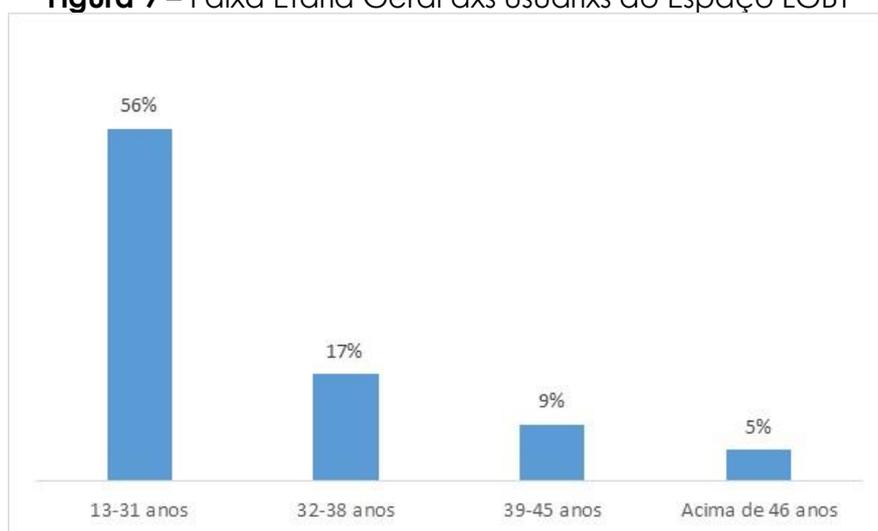
Fonte: Adaptado de Clalixto (2015)

Além desses serviços, o Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba também encaminha as pessoas travestis e transexuais ao Ambulatório de Saúde Integral de Travestis e Transexuais, no Complexo Hospitalar Clementino Fraga, para dar início ao Processo Transexualizador e participa de eventos e

atividades de conscientização e educação em parceria com a SEMDH em todo o estado.

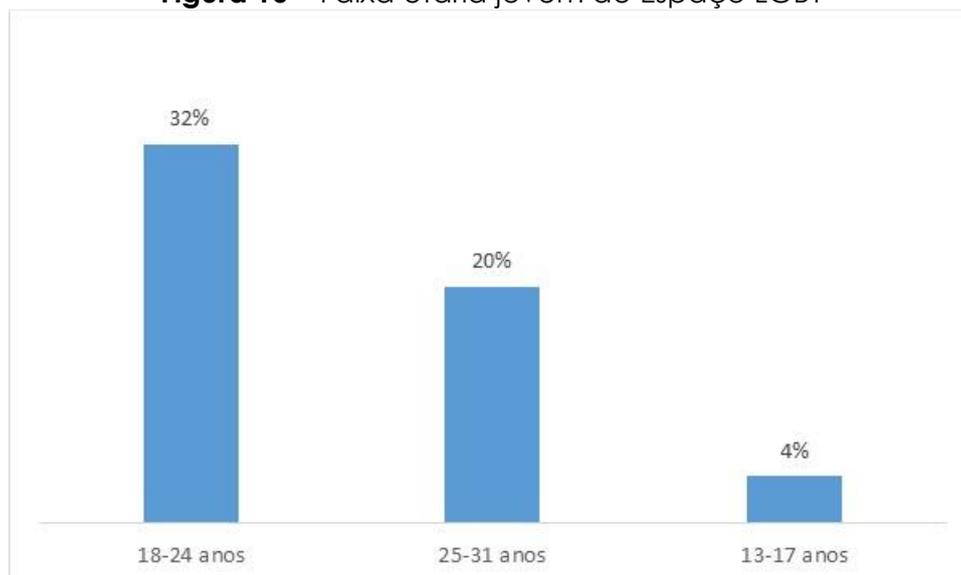
De acordo com Calixto (2015), ao fazer uma análise do perfil de usuárix que é atendidx pelo Espaço LGBT é possível perceber que 56% dxs usuárix estão inseridxs na faixa etária compreendida entre 13 e 31 anos. A análise mais detahada está na Figura 9.

Figura 9 – Faixa Etária Geral dxs usuárix do Espaço LGBT



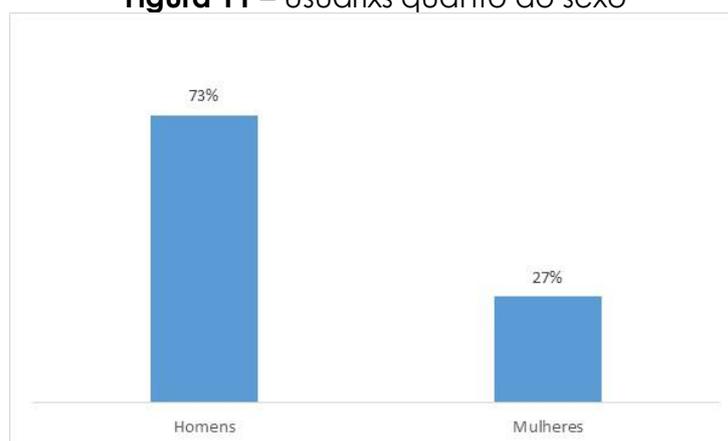
Fonte: Extraído de Calixto (2015)

Destrinchando esse percentual de 56% dxs usuárix do CERD LGBT, Calixto (2015) demonstra que 4% é compreendida por usuárix entre 13 e 17 anos; enquanto 32% compreendem usuárix entre 18 e 24 anos e, por fim, 20% é formada pelxs usuárix entre 25 e 31 anos. Isso evidencia que a grande maioria dxs usuárix que frequentam o Espaço LGBT são jovens, conforme Figura 10 a seguir.

Figura 10 – Faixa etária jovem do Espaço LGBT

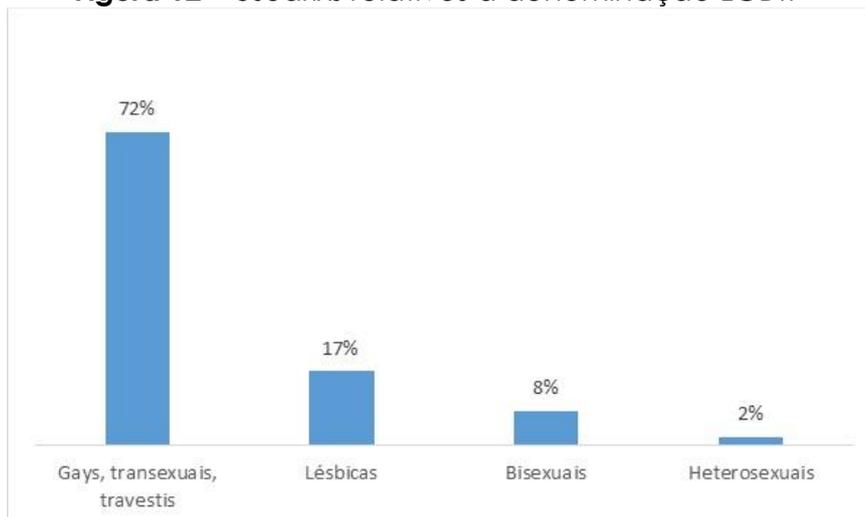
Fonte: Extraído de Calixto (2015)

Em relação ao sexo o mesmo autor relata, como pode ser observado na Figura 11, que a maioria absoluta dos usuárixs é homem, com 73% de usuárixs atendidxs contra 27% de mulheres.

Figura 11 – Usuárixs quanto ao sexo

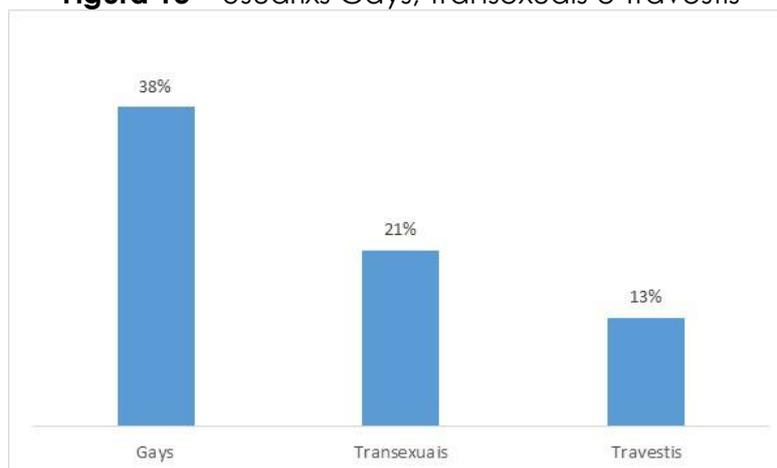
Fonte: Extraído de Calixto (2015)

No tocante à identificação em relação à denominação LGBTI+ é possível verificar que 72% dos atendimentos são feitos aos gays, transexuais (tanto homens quanto mulheres) e travestis, enquanto apenas 2% desses atendimentos são realizados à heterossexuais, esses são, normalmente pais de usuárixs do Espaço LGBT. A Figura 12 a seguir expõe claramente esse percentual.

Figura 12 – Usuárixs relativos à denominação LGBTI+

Fonte: Extraído de Calixto (2015)

Em relação aos 72% de usuárixs gays, transexuais e travestis, de acordo com Calixto (2015), é possível diagnosticar que 38% são gays, 21% transexuais e 13% são travestis, como indicado na Figura 13.

Figura 13 – Usuárixs Gays, Transexuais e Travestis

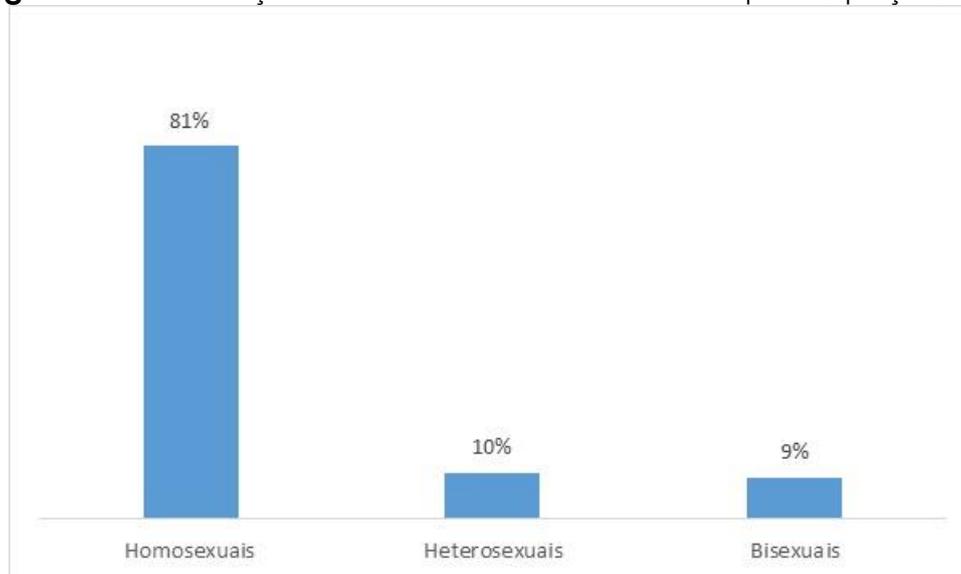
Fonte: Extraído de Calixto (2015)

Esse dado de 34% de pessoas transexuais e travestis indica que o número de atendimentos à essa população pelo órgão vem crescendo bastante, pois são 22 homens transexuais e 90 mulheres também transexuais atendidxs.

No tocante apenas à orientação sexual se percebe que a maioria absoluta de usuárixs atendidos é homossexual, com 81% dos

atendimentos, 10% das pessoas que procuram o Espaço LGBT são heterossexuais e 9% são bissexuais, como é possível demonstrar na Figura 14 a seguir.

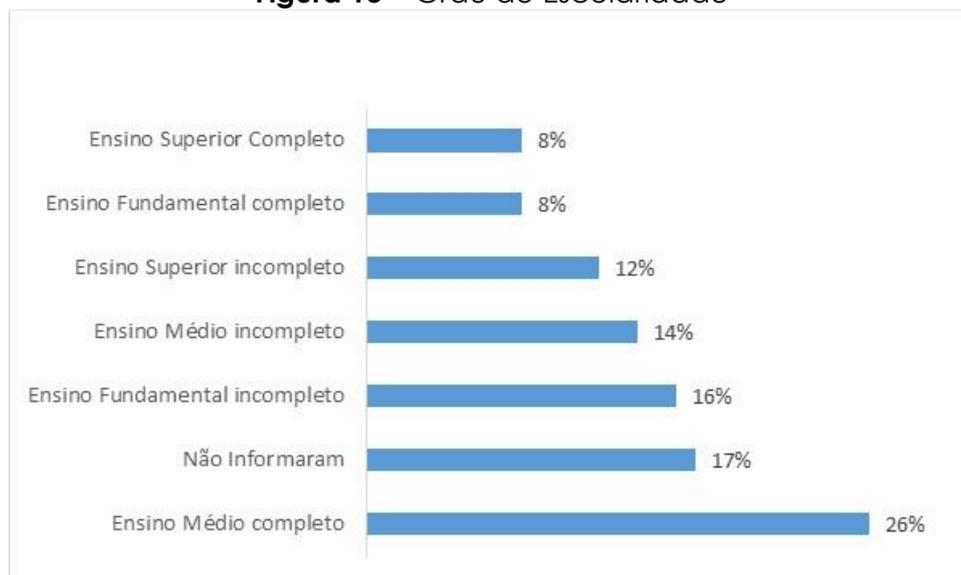
Figura 14 – Orientação Sexual dos usuárixs atendidos pelo Espaço LGBT



Fonte: Extraído de Calixto (2015)

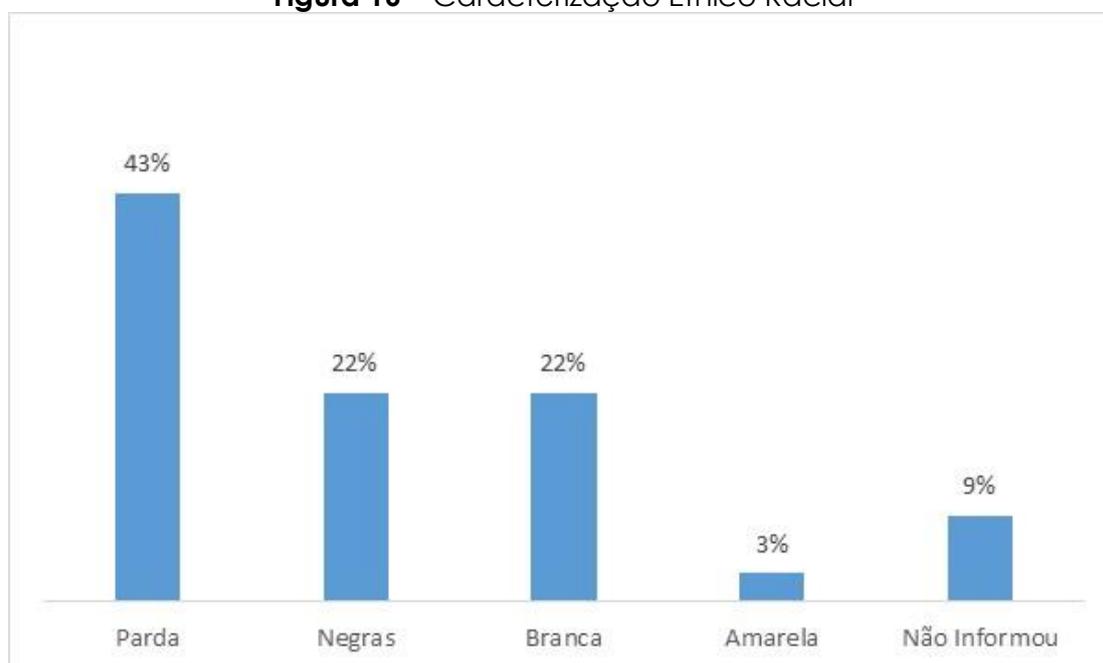
Em relação ao nível de escolaridade dxs usuárixs atendidxs pelo serviço, é possível verificar que apenas 26% dessas pessoas completaram o Ensino Médio e chama a atenção o fato de que 17% das pessoas atendidas não informaram o grau de escolaridade, o que pode evidenciar evasão escolar.

Esse cenário é preocupante, tendo em vista que a população LGBTI+ fica bastante à margem dos serviços sociais básicos, sendo parte do motivo a não inserção dessa pessoa no mercado de trabalho, o que apresenta ainda mais dificuldade perante a falta de escolarização. Outra preocupação advinda dessa suposta evasão escolar é de que forma a escola está lidando com a população LGBTI+, se está sendo um local de inclusão ou de exclusão, mesmo havendo orientações e aparatos legais contra a discriminação. A descrição da escolaridade está explícita no Figura 15 a seguir.

Figura 15 – Grau de Escolaridade

Fonte: Extraído de Calixto (2015)

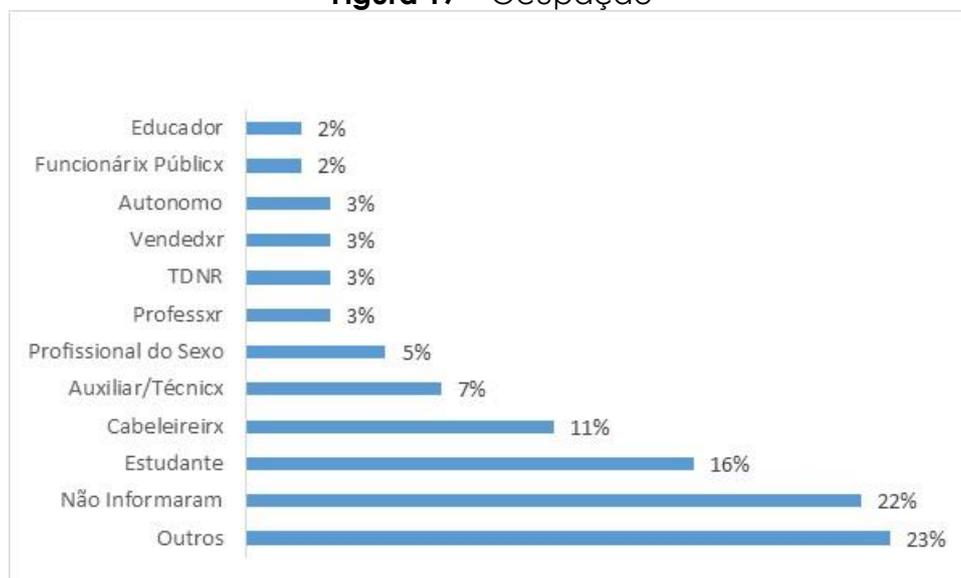
Quanto à auto descrição étnico racial, 43% dos usuários se identificou como pardos contra 23% que se identificaram como negros. Esse alto número de auto indicações de pardos, pode indicar, conforme Calixto (2015) problemas em relação ao racismo, ainda com presença muito forte na sociedade brasileira. A Figura 16 mostra todas as identificações étnico raciais.

Figura 16 – Caracterização Étnico Racial

Fonte: Extraído de Calixto (2015)

Outro dado alarmante é a situação socioeconômica desses usuárixs, tendo em vista que 45% deles não informam ocupação e isso pode estar diretamente ligado ao preconceito e à falta de escolaridade desses cidadãxs. Há ainda usuárixs que declaram realizar apenas trabalho doméstico não remunerado (TDNR) que representam 3% desse universo. E também é possível observar, conforme demonstrado em Calixto (2015), que mesmo entre aquelas pessoas que declararam alguma ocupação, em sua maioria, a renda relativa a ela não é alta e apresenta relações trabalhistas precárias. Na Figura 17 podemos ver as ocupações indicadas pelxs usuárixs do Espaço LGBT.

Figura 17 – Ocupação

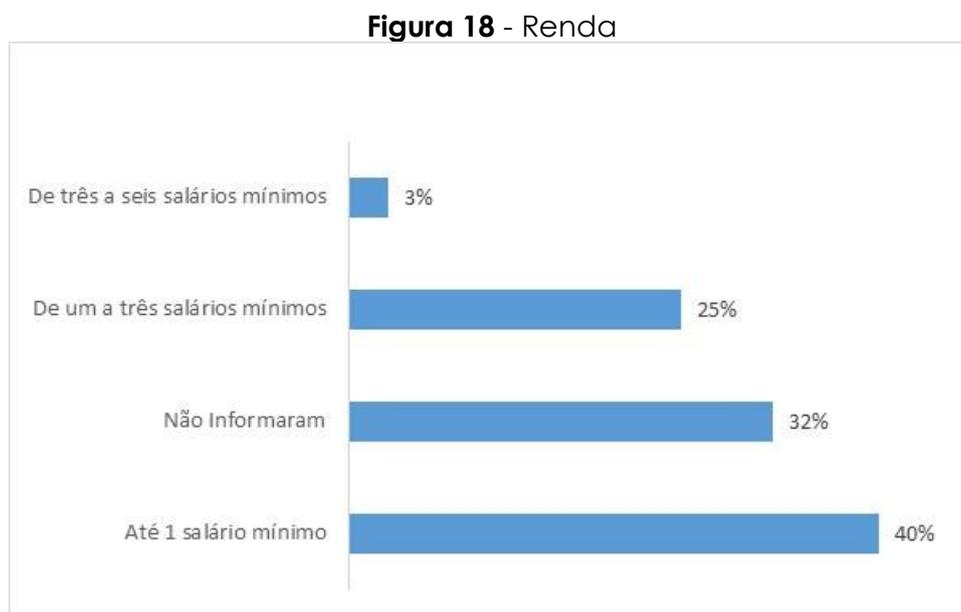


Fonte: Extraído de Calixto (2015)

Mais um dado alarmante, embora não surpreendente, pois está intrínsecamente ligado à empregabilidade e escolaridade, é o tocante à renda da população LGBTI+ atendida pelo Espaço LGBT, dado que 40% desse grupo têm renda de até um salário mínimo e 32% não informa renda, ou seja, 72% desse universo de pessoas tem pouca ou nenhuma renda.

Novamente, no dado referente à renda, temos um alto percentual de pessoas que não informam se possuem algum tipo de renda. Isso pode significar a ausência no mercado de trabalho, formal ou informal, ou

mesmo a vergonha de admitir não ter renda ou ainda de que forma obtém algum tipo de remuneração (CALIXTO, 2015). Essa última condição pode também indicar algum nível de condição sub-humana de trabalho. A Figura 18, a seguir, aponta a indicação de renda dos usuárixs do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba.



Fonte: Extraído de Calixto (2015)

A partir dos dados de caracterização dos usuárixs do Espaço LGBT apontados até aqui, é possível traçar um perfil desses usuárixs como sendo, em sua maioria, homens gays jovens, pardos, com nível baixo de escolaridade, sem ocupação definida e de baixa renda.

Isso nos leva a refletir que o preconceito institucionalizado no Brasil marginaliza a população LGBTI+ por ela não se encaixar no que foi comumente aceito como padrão de normalidade.

Calixto (2015) pontua que, em boa parte dos casos, essa marginalização começa dentro da própria família, com agressões físicas e psicológicas que, em diversas oportunidades, tira desde muito cedo as oportunidades desse jovem estudar e alcançar condições dignas de trabalho e renda.

Todos os serviços e ações ofertados pelo Espaço LGBT impactam

fortemente na qualidade de vida da população LGBTI+, contudo há uma outra função que não está explicitamente colocada na missão do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba, mas é de extrema importância tanto para a população LGBTI+, especificamente, quanto para a sociedade em geral. É a função do serviço enquanto espaço de memória, posto que, x indivíduos, ao cadastrar-se, ou, por qualquer motivo, fizer uso do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba estará provendo-o de informações valiosas para a construção da memória dessa população.

6.2.1 Processo Transexualizador

Instituído pelas Portarias nº 1.707 e nº 457 de agosto de 2008 e ampliado pela Portaria nº 2.803, de 19 de novembro de 2013, o Processo Transexualizador realizado pelo SUS garante o atendimento integral de saúde a pessoas transexuais, incluindo acolhimento e acesso com respeito aos serviços do SUS, desde o uso do nome social, passando pelo acesso a hormonioterapia, até as cirurgias de adequação do corpo biológico à identidade de gênero e social.

As Portarias referentes ao Processo transexualizador têm por objetivo “a necessidade de identificar, estruturar, ampliar e aprimorar a rede de atenção à saúde e a linha de cuidado de transexuais e travestis” (BRASIL, 2013).

Art. 1º Fica redefinido e ampliado o Processo Transexualizador no Sistema Único de Saúde (SUS).

Art. 2º São diretrizes de assistência ao usuário(a) com demanda para realização do Processo Transexualizador no SUS:

I - integralidade da atenção a transexuais e travestis, não restringindo ou centralizando a meta terapêutica às cirurgias de transgenitalização e demais intervenções somáticas;

II - trabalho em equipe interdisciplinar e multiprofissional;

III - integração com as ações e serviços em atendimento ao Processo Transexualizador, tendo como porta de entrada a Atenção Básica em saúde, incluindo-se acolhimento e humanização do atendimento livre de discriminação, por meio da sensibilização dos trabalhadores e demais usuários e usuárias da unidade de saúde para o respeito às diferenças e à dignidade humana, em todos os níveis de atenção.

Parágrafo único. Compreende-se como usuário(a) com demanda para o Processo Transexualizador os transexuais e travestis (BRASIL, 2013, *online*).

De acordo com a Portaria nº 2.803 de 2013 (BRASIL, 2013) o componente da Atenção Especializada no Processo Transexualizador inclui as seguintes modalidades:

1. Atenção contínua:

- a) **Atenção básica** – acolhimento e cuidado nas Unidades Básicas de Saúde, além de encaminhamento aos serviços especializados dentro do Processo Transexualizador;
- b) **Atenção Especializada** – Ações e serviços de saúde especializados e cuidado hospitalar.

2. Ações específicas para o Processo Transexualizador:

a) **Ambulatorial** - acompanhamento clínico com equipe multidisciplinar, acompanhamento pré e pós-operatório, além da hormonioterapia;

b) **Hospitalar** - realização de cirurgias e acompanhamento pré e pós-operatório. Terapia Hormonal e não tratamento, visto que pessoas trans não são doentes. Cirurgias: Readequação Genital; Mastectomia e Histerectomia.

Na Paraíba o Processo Transexualizador é realizado no Ambulatório de Saúde Integral de pessoas Travestis e Transexuais ou Ambulatório TT

como é conhecido, que está localizado no Complexo Hospitalar Clementino Fraga, situado na rua Estér Borges Bastos, s/n – Jaguaribe – João Pessoa/Pb.

O ambulatório foi inaugurado em 2013 e institucionalizado pelo Decreto Nº 37.946 de 12 de dezembro de 2017. E é referência para o Ministério da Saúde por agregar uma equipe multidisciplinar em um serviço único para atendimento aos usuárixs (PARAÍBA, 2017).

Até o ano de 2017, o Ambulatório TT, cadastrou 320 usuárixs, sendo 186 mulheres transexuais, 78 homens transexuais e 56 travestis oriundxs de toda a Paraíba e também de outros estados brasileiros, como Pernambuco e Rio de Janeiro, por exemplo (VIDERES, 2017).

Para ter acesso ao serviço do Ambulatório é necessário que a pessoa seja maior de 18 anos, possua o cartão do SUS, comprovante de residência e o encaminhamento do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba. Com esses documentos em mãos, basta participar da reunião mensal de esclarecimentos do serviço que ocorre toda primeira terça-feira do mês às 14:30h em um auditório do Complexo Hospitalar Clementino Fraga, depois fazer o cadastro de usuárix e marcar as consultas. Para receber o encaminhamento do Espaço LGBT, o usuárix deve comparecer ao local para fazer o cadastro no serviço e solicitar esse documento (VIDERES, 2017).

A equipe do Ambulatório TT é formada por pelo gerente do local; uma agente administrativa que é mulher transexual; um ginecologista que também é o responsável técnico; um psiquiatra, duas psicólogas, dois assistentes sociais, sendo um deles homem transexual; um técnico em enfermagem, um endocrinologista e um urologista.

As primeiras consultas a serem agendadas obrigatoriamente são com os setores de psicologia e psiquiatria, após esse primeiro contato são marcadas as consultas para o endocrinologista e demais especialidades.

6.3 MEMÓRIA

O Espaço LGBT armazena dados dos usuáries, tais como, faixa etária, gênero, orientação sexual, grau de escolaridade, caracterização étnico-racial, situação socioeconômica e violência sofrida. Essas são informações valiosas para traçar o perfil desses indivíduos ao longo do tempo. Além da história de vida de cada um que, mesmo subjetiva, também é um traço de memória.

À vista disso, será feito um breve constructo acerca de memória para melhor contextualização.

A existência da memória é tão antiga quanto à existência do ser humano, tendo em vista que,

[...] memória é a capacidade que certos seres vivos têm de armazenar, no sistema nervoso, dados ou informações sobre o meio que os cerca, para assim modificar o próprio comportamento (CHAPOUTHIER, 2005, p. 9).

Nos primórdios da humanidade a memória era passada de geração à geração através da oralidade e, conforme os seres humanos evoluíam, também evoluía a forma de representação dessa memória. Primeiro através de ideogramas ou desenhos, depois em formato escrito até chegar às modernas Tecnologias da Informação e Comunicação (MONTEIRO; CARELLI; PICKLER, 2008).

A memória, como propriedade de conservar certas informações, remete-nos em primeiro lugar a um conjunto de funções psíquicas, graças às quais o homem pode atualizar impressões ou informações passadas, ou que ele representa como passadas (LE GOFF, 1990, p. 423).

Observa-se no campo científico uma ampliação das possibilidades de compreensão da memória perpassando-as por fundamentos do contexto social sob influência das Tecnologias de Informação e Comunicação (OLIVEIRA, 2010). Estas acepções são relevantes para este estudo visto que debruçaremos atenção sobre o sistema analógico de

cadastro e acampanhamento (documental) e os ambientes digitais do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba. Porém, julgamos necessário apresentar as concepções clássicas de memória. Isto posto, destacamos a contribuição de Bergson (1990) para o entendimento da lembrança no contexto da memória.

Em se tratando de lembranças, o corpo conserva hábitos motores capazes de desempenhar de novo o passado; pode retomar atitudes em que o passado irá se inserir; ou ainda, pela repetição de certos fenômenos cerebrais que prolongam antigas percepções, irá fornecer à lembrança um ponto de ligação com o atual, um meio de reconquistar na realidade presente uma influência perdida; mas em nenhum caso o cérebro armazenará lembranças ou imagens (BERGSON, 1990, p. 185).

Halbwachs (2006) vai além e amplia esse conceito ao dividir memória em individual – lembranças e recordações – e memória coletiva – lembrança individual representada coletivamente, que contribui para o sentimento de pertencimento grupal.

A memória, onde cresce a história, que por sua vez a alimenta, procura salvar o passado para servir o presente e o futuro. Devemos trabalhar de forma que a memória coletiva sirva para a libertação e não para a servidão dos homens (LE GOFF, 2003, p. 477).

Pollak (1992) trata a memória como algo flutuante e mutável, sujeito às transformações sociais e históricas ao longo do tempo, porém com alguns pontos imutáveis, passando a fazer parte da história individual e/ou coletiva de uma sociedade. O autor também trata de uma memória 'quase herdada' que advém da socialização política ou histórica tornando-se tão forte que passa a ser adquirida.

Quais são, portanto, os elementos constitutivos da memória, individual ou coletiva? Em primeiro lugar, são os acontecimentos vividos pessoalmente. Em segundo lugar,

são os acontecimentos que eu chamaria de "vividos por tabela", ou seja, acontecimentos vividos pelo grupo ou pela coletividade à qual a pessoa se sente pertencer. São acontecimentos dos quais a pessoa nem sempre participou mas que, no imaginário, tomaram tamanho relevo que, no fim das contas, é quase impossível que ela consiga saber se participou ou não (POLLAK, 1992, p. 2).

Para Halbwachs (1968), a memória coletiva serve de baliza para a memória individual através de pontos de referência, como, por exemplo o patrimônio arquitetônico, datas ou paisagens. Sob essa ótica, a memória individual apenas ganha sentido se compartilhada coletivamente, formando o que ele chama de 'patrimônio cultural comum'.

Mas nossas lembranças permanecem coletivas, e elas nos são lembradas pelos outros, mesmo que se trate de acontecimentos nos quais só nós estivemos envolvidos, e com objetos que só nós vimos. É por que, em realidade, nunca estamos sós. Não é necessário que outros homens estejam lá, que se distingam materialmente de nós: porque temos sempre conosco e em nós uma quantidade de pessoas que não se confundem (HALBWACHS, 1968, p. 26).

Bueno *et al* (1993) teoriza que memória é um instrumento de dominação, onde apenas o excepcional é registrado, por isso os historiadores, quando imbuídos de uma problemática, precisam garimpar documentos que foram deixados de lado devido ao seu caráter cotidiano.

Isso nos leva à uma categoria de memória chamada de esquecimento, o esquecimento faz parte da memória, pois o cérebro recebe novas informações o tempo todo e guardar todos esses dados é humanamente impossível (MONTEIRO; CARELLI; PICKLER, 2008).

Com efeito, o esquecimento é inerente às faculdades mentais e cognitivas do cérebro, pois, sejam essenciais para a sobrevivência ou banais, as informações só são armazenadas enquanto forem necessárias. Nesse contexto, cabe notar que, se o esquecimento é

fundamental para a memória biológica, talvez também o seja, quem sabe em menor grau, nos outros tipos de memória abordados a seguir (MONTEIRO; CARELLI; PICKLER, 2008, p. 6).

O desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação foi fundamental para possibilitar o armazenamento e recuperação de grandes quantidades de dados, o que seria impossível do ponto de vista da memória biológica do ser humano.

6.3.1 Memória eletrônica e digital

A partir do surgimento das primeiras máquinas, no século XIX, vão se desenvolvendo em ritmo acelerado as TIC, que favorecem não apenas o acesso à informação, como também auxiliam, no resguardo da memória construída pela humanidade (MONTEIRO; CARELLI; PICKLER, 2008), ou seja, começa nascer o conceito de memória digital.

Para Oliveira (2010), o armazenamento dos registros da memória digital evolui tão velozmente como a capacidade humana de gerar informações.

Na visão de Oliveira (2010), a memória eletrônica é expandida pelas tecnologias intelectuais e suas aplicações computacionais, neste caso, se relaciona intrinsecamente com o suporte que a armazena.

O sentido eletrônico atribuído à memória se expande por meio das TIC sobretudo nas aplicações computacionais onde a memória serve para reter momentânea, ou mais perenemente, os dados processáveis/processados. Por conseguinte, se relaciona com o suporte onde é armazenada uma representação de experiência vivida no passado imediato ou distante, neste sentido, podemos considerar como memória eletrônica alguns componentes computacionais como memória RAM, memória ROM, Hard Disk, memória cache; e alguns aparatos opto-magnéticos como CD-ROM, DVD-ROM, USB Flash Drive, Blue Ray (OLIVEIRA; OLIVEIRA, SILVA, 2015, p. 12).

Portanto, a memória eletrônica está intrinsecamente ligada aos suportes em que a informação é armazenada e às suas formas de acesso e recuperação para uso. Enquanto isso, a memória digital está associada ao conteúdo armazenado nesses suportes (OLIVEIRA; OLIVEIRA, SILVA, 2015). Dessa forma, um documento de texto – como uma carta, por exemplo - armazenado em um HD de computador é uma memória eletrônica, pois está guardado em um equipamento eletrônico, enquanto o conteúdo escrito é uma memória digital.

Sob a ótica de uma sociedade cada vez mais imediatista (BAUMAN, 2003), a primeira vista o armazenamento eletrônico ou digital das informações é um grande avanço no sentido de não haver perda ou esquecimento de informações. E, de fato, é, mas desde que haja a aplicação adequada de técnicas de preservação de dados e isonomia por parte de quem trata esses dados para que não se recaia na memória enquanto instrumento de dominação, como nos diz Bueno et al (1993).

Alicerçado nas considerações supracitadas e considerando o contexto do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba, será realizado um estudo com vistas à verificação do ambiente informacional do Espaço LGBT a partir dos princípios da Arquitetura da Informação Pervasiva no contexto das Ecologias Informacionais Complexas, tendo em conta que as informações resguardadas detêm potencial memorialístico ao resguardar o histórico da população LGBTI+ que faz uso dos serviços do CERD LGBT.

7 COLETA, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Conforme explanado no capítulo metodológico, a coleta de dados foi realizada no Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba. Tomamos como base metodológica o modelo proposto por Oliveira, Vidotti e Bentes (2015). Como estratégia para coleta de dados, utilizamos a técnica de observação não participante com o objetivo de registrar as rotinas por meio de anotações em diário de pesquisa. Também foram realizados registros fotográficos dos ambientes analógicos. Anotações sobre os fluxos informacionais e de atendimento do Espaço LGBT. E ainda foram realizadas as capturas de tela dos ambientes digitais da referida instituição, além de elencar documentos inerentes ao fluxo de informação do sistema analógico de cadastro e acompanhamento dos usuárix do Espaço LGBT, cartazes e folders disponibilizados pelo serviço.

7.1 IDENTIFICANDO OS FLUXOS DE INFORMAÇÕES

Em atendimento ao objetivo específico de 'Identificar os fluxos de informação e de pessoas no Centro Estadual de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba' foi feito o levantamento dos fluxos informacionais e de pessoas em relação ao atendimento realizado pelos profissionais do Espaço LGBT, tanto por meio de registro fotográfico quanto a partir da observação não participante com anotações no diário de pesquisa.

Para ter acesso aos atendimentos realizados pelo Espaço LGBT não é necessário ax usuárix apresentar nenhum tipo de documento pessoal ou profissional, exceto no caso de processo jurídico para retificação de nome e sexo, pois como se trata de um processo judicial, são necessários os documentos constantes numa lista completa que é fornecida à pessoa usuária para que possa providenciá-la.

O fluxo de atendimento no Espaço LGBT tem alguns

desdobramentos em relação ao tipo de demanda apresentada pelos usuárix: para a comunidade LGBTI+ e seus familiares em geral; usuárix TT, tanto para o processo jurídico de retificação de Registro Civil e/ou Sexo Jurídico quanto para o encaminhamento ao Ambulatório TT; e, por último, para as denúncias do Disque Denúncia 100 e Disque Denúncia 123.

Um fluxograma de atendimento está disponível para a comunidade em geral, de modo que o usuárix e/ou familiares que chegam pela primeira vez ao serviço possam usá-lo como referência para compreender as etapas do atendimento. Este atendimento é iniciado por meio de um acolhimento realizado pelas agentes de direitos humanos (ADH), neste momento são realizados trabalhos de anamnese e cadastro inicial. Neste atendimento inicial é realizada a verificação das necessidades que esse usuárix apresenta e também necessita e se há urgência de algum tipo de atendimento. A Figura 19 demonstra o Fluxograma de atendimento geral do Espaço LGBT.

Figura 19 – Fluxograma de Atendimento Geral Espaço LGBT



Fonte: Arquivo pessoal (2019)

Em caso de haver algum tipo de urgência no atendimento, em virtude, por exemplo, de uma agressão sofrida pelo usuário, a equipe multidisciplinar do Espaço LGBT se reúne para verificar qual a melhor abordagem para o caso e o encaminhamento à rede de proteção. Caso não haja urgência será feito o agendamento para atendimento com os profissionais do Espaço LGBT.

No caso específico de atendimento psicológico, e considerando que a demanda é apontada como alta, é necessária a verificação de vagas disponíveis, caso haja, é feita a marcação de dia e horário, caso não haja vaga disponível no momento do atendimento, esse usuário entra na fila de espera.

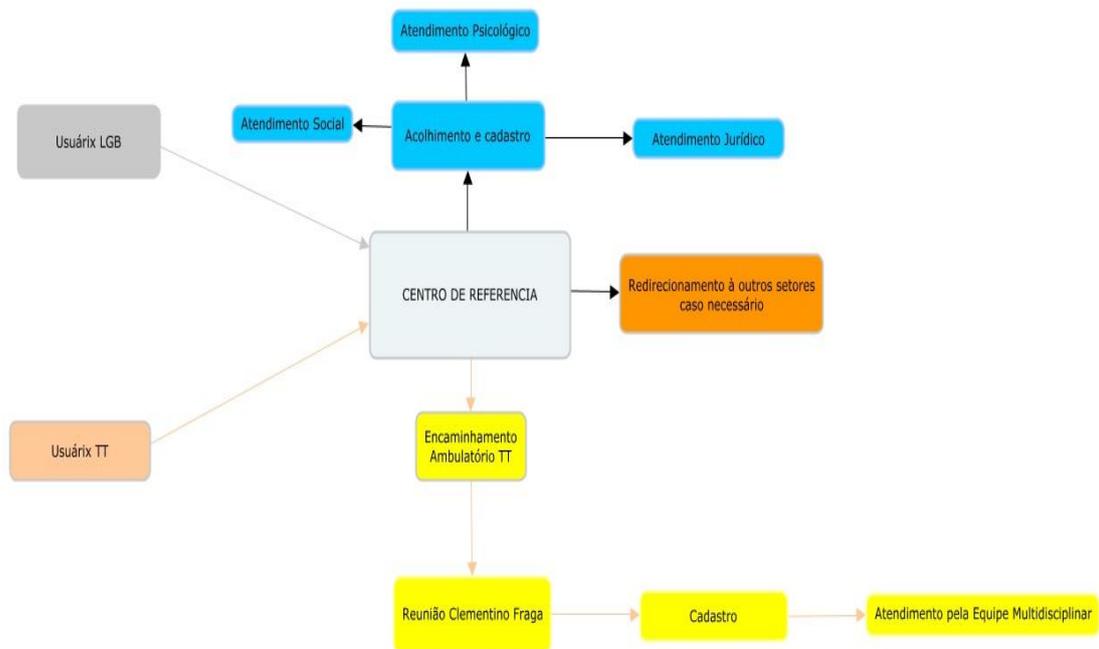
Os demais atendimentos, são agendados para o horário disponível mais próximo. Na maioria das vezes, o usuário já é atendido pela advogada e/ou assistente social no mesmo dia do cadastro, caso esses profissionais estejam em horário de plantão. Por fim, se for detectada a necessidade de intervenção de outros órgãos, como uma delegacia, em casos de agressão por exemplo, esse encaminhamento é feito no momento do atendimento e há um acompanhamento feito pelo Espaço LGBT.

No caso específico da população travesti e transexual, além dos procedimentos descritos anteriormente, há também o encaminhamento desse usuário para atendimento no Ambulatório TT, para que dê início ao Processo Transsexualizador, quando for o caso. Esse encaminhamento pode ser fornecido pelas ADH, pelo Psicólogo ou pelo Assistente Social.

Após esse encaminhamento, o usuário travesti ou transexual, vai ao Hospital Clementino Fraga, participa da reunião de esclarecimentos, realiza o cadastro e já pode fazer as marcações com a equipe multidisciplinar do Ambulatório TT.

A Figura 20 vai demonstrar os dois primeiros fluxos de atendimento, sendo o primeiro, o atendimento à população LGB e familiares em geral e o segundo o fluxo de atendimento aos usuários TT com vistas ao encaminhamento para o Ambulatório TT.

Figura 20 – Fluxo de Atendimento



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Além do encaminhamento para o Ambulatório TT, há outro fluxo de atendimento específico para a população transexual e travesti que é o acolhimento jurídico para a retificação do Registro Civil e/ou Sexo Jurídico, portanto também existe um fluxograma específico para o atendimento à essa demanda específica, conforme mostrado na Figura 21.

Figura 21 – Fluxograma Processo Civil Retificação Nome e Sexo



Fonte: Arquivo Pessoal (2019)

Esse fluxo engloba atendimentos multiprofissionais e a demanda judicial necessária. O fluxo demanda 17 passos entre a chegada do usuário ao Espaço LGBT até a conclusão do processo e arquivamento do caso. São eles:

- **Passo 1** – Acolhimento e triagem com as Agentes de Direitos Humanos;
- **Passo 2** – Atendimento junto ao serviço social;
- **Passo 3** – Coleta dos documentos necessários à abertura do processo judicial para retificação de Registro Civil e/ou Sexo Jurídico, junto às Agentes de Direitos Humanos;
- **Passo 4** – Encaminhamento para o atendimento psicológico para dar início às, ao menos quatro, sessões obrigatórias para a emissão do parecer psicológico referente à disforia de gênero, também necessário ao portfólio dos documentos para o processo;
- **Passo 5** - Após todos os documentos necessários serem levantados, as Agentes de Direitos Humanos encaminham a pessoa para o atendimento junto ao setor jurídico;
- **Passo 6** – A partir daí, a advogada passará todas as orientações referentes ao processo jurídico;
- **Passo 7** – Montagem do processo e assinatura da procuração de que o serviço jurídico necessita para dar entrada no processo;
- **Passo 8** – A ação é distribuída no Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJ-PB);
- **Passo 9** – Marcação da Audiência Judicial;
- **Passo 10** – Razões Finais e emissão do Parecer do Ministério Público (MP);
- **Passo 11** – Emissão da Sentença Judicial e da Certidão de Trânsito em Julgado;
- **Passo 12** – Retorno ao atendimento do serviço social;

- **Passo 13** – Contato com x usuárix via telefone e Facebook;
- **Passo 14** – Emissão da Certidão de Justiça Gratuita e ofício pra Cartório;
- **Passo 15** – Orientações sobre acesso à nova documentação;
- **Passo 16** – Recebimento do ofício do Cartório;
- **Passo 17** – Retorno ao atendimento do setor jurídico para o arquivamento do processo.

Outro Fluxograma de atendimento do Espaço LGBT se referente às denúncias do Disque 100 e Disque 123. As denúncias recebidas são impressas, lidas e encaminhadas aos profissionais da equipe multidisciplinar para o devido direcionamento de acordo com a demanda dx usuárix. Após acompanhamento e resolução, são arquivadas. Esse Fluxograma de atendimento está descrito na Figura 22.

Figura 22 – Fluxograma de atendimento denúncias Disque 100 e 123



Fonte: Arquivo pessoal (2019)

No momento da realização desta pesquisa, o quadro de funcionárix do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba é composto por cinco membros que realizam o trabalho de acolhimento, cadastro e encaminhamento e os atendimentos de assistência social, assistência psicológica e assistência jurídica.

Além deles, o Coordenador de Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba, é o responsável direto pelo Espaço LGBT e também lida com as denúncias realizadas por meio do Disque 100 e Disque 123, números para denúncias de violações aos Direitos Humanos no país. É para ele que são encaminhadas as denúncias de LGBTfobia no estado e é ele também que procede com o direcionamento de como será tratado cada caso.

Nos casos oriundos do Disque 100 e Disque 123, o coordenador analisa os casos para verificar quais são relativos à LGBTfobia, faz a impressão das denúncias, posterior leitura, distribuição para os setores do Espaço LGBT e, caso necessário, entra em contato com a vítima. Em se tratando de denúncia contra algum servidxr públicx estadual é feito o envio de memorando relatando a denúncia ao Gabinete da Secretária de Estado da Mulher e Diversidade Humana para posterior encaminhamento ao superior da pessoa denunciada. Ao final de todos os trâmites que se fizerem necessários, há o arquivamento da denúncia.

7.1.1 Sistema Analógico de Cadastro e Acompanhamento do Espaço LGBT

De acordo com o diário de pesquisa construído a partir da observação não participante realizada no intuito de coletar dados para esta pesquisa foi observado que, para x usuárix utilizar os serviços disponibilizados pelo Espaço LGBT, precisará ser preenchida, analogicamente e no suporte papel, uma ficha de cadastro. Essa ficha será preenchida pela Agente de Direitos Humanos de plantão que irá, posteriormente, encaminhar x usuárix para os demais serviços do Espaço

LGBT, de acordo com o fluxograma previamente estabelecido e/ou de acordo com as necessidades apresentadas pelo usuárix.

Em cada serviço de assistência, pelo qual o usuárix for atendido, haverá fichas específicas que também serão preenchidas. Detectamos, por meio desta pesquisa: a ficha de cadastro geral, preenchida pela Agente de Direitos Humanos e as fichas específicas relativas aos atendimentos de ordem jurídica, de assistência social ou assistência psicológica.

A Figura 23 é referente à ficha de cadastro geral preenchida pelas Agentes de Direitos Humanos quando o usuárix se apresenta no serviço e se procede uma anamnese da pessoa, com informação de identificação, caracterização étnica, caracterização sócio-econômica e cultural, de acesso às Políticas Públicas, dos serviços que serão prestados e as orientações para encaminhamentos aos atendimentos internos ou à serviços externos, caso necessário.

Figura 23 – Ficha de Cadastro Geral

ESPAÇO LGBT
CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DE LGBT
E ENCAMINHAMENTO E MONITORIA DA PRÁTICA

FICHA DE ACOLHIMENTO SOCIAL

Número de Registro Geral: _____ Data: ____/____/____

Como você ficou sabendo da existência dos serviços:
 CREAMS/CRAS Disque 100/123 Movimento LGBT Delegacia Crime Homofóbicos
 Busca Ativa Amiga/o Outra

I - Identificação do usuárix

Nome completo: _____
 Nome social: _____
 Data de nascimento: ____/____/____ Idade: _____
 Nacionalidade: _____ Nacionalidade: _____
 Endereço: _____
 Bairro: _____ Nº: _____ Telefones: _____
 Ponto de Referência: _____
 Cidade: _____ Estado: _____
 CPF: _____ R.G.: _____
 Estado Civil: Solteira(o) Casada (o) Outros

Qual sua Religião? _____

Cor: Preta Branca Parda Amarela
 Raça/etnia: Indígena Cigana Outra

Sexo: Homem Mulher Interssexo/Hermafrodita
 Orientação sexual: Homossexual Bissexual Heterossexual
 Identidade de gênero: Masculina Feminina Transexual

Nome da Mãe: _____
 Nome do Pai: _____

I – Escolaridade: Qual: _____

III – Situação sócio-econômica e cultural

Mora com quem: _____
 Possui filhos: Sim Não Quantos: _____ Sexo: M F

Situação dos membros da casa

Nome	Idade	Parentesco	Escolaridade	Trabalho/ocupação	Renda

Profissão: _____ Trabalhando: Sim Não
 Renda mensal familiar: Até 1 Salário Min. 1 a 3 SM 3 a 5 SM Mais de 6 SM

CONDIÇÃO HABITACIONAL

Reside em imóvel: Próprio Alugado Cedido Outros

IV – Acesso à Políticas Públicas

É beneficiário de algum programa social: Sim Não
 Bolsa-família Projevem Petti BPC Outros

V – Discriminação e violência

Já sofreu algum tipo de violência/discriminação: Sim Não
 Qual(is): _____
 Onde ocorreu: _____
 Física Psicológica Abuso Financeiro Outros

VI – Serviço a ser prestado

Atendimento e orientação psicossocial
 Encaminhamento jurídico
 Serviços sociais/assistência: saúde/segurança
 Mediações e conciliações de conflitos

ORIENTAÇÃO:

Encaminhamento: Jurídico Psicológico Serviço Social

Outros(s) serviço(s) de referência: _____

DESCRIÇÃO DA TRIAGEM

Rua Proença Sobral, 164, Centro, João Pessoa/PB e-mail: centro@espacoglut.com.br F: (81) 3214-7188

Secretaria de Estado da Mulher e da Diversidade Humana
 GOVERNO DA PARAIBA
 vira o Brasil

Fonte: Arquivo Espaço LGBT (2019)

Para o atendimento jurídico também existem algumas fichas que poderão ser preenchidas de acordo com a necessidade de cada atendimento, como as fichas de cadastro para o processo de ação de retificação de Registro Civil e Sexo Jurídico, conforme é apresentado na Figura 24.

Figura 24 – Fichas de Retificação de Registro Civil e Sexo Jurídico

The image displays two forms side-by-side, both from the 'ESPAÇO LGBT' organization, which is part of the 'Secretaria de Estado da Mulher e Diversidade Humana' and the 'GOVERNO DA PARAIBA'.

Left Form: FICHA DE CADASTRO DO PROCESSO DE AÇÃO DE RETIFICAÇÃO DE REGISTRO CIVIL

- Fields for Name Social, Tel., Name de Registro, and Nº do Registro Geral.
- Section: **ACOLHIMENTO NO SETOR DE SERVIÇO SOCIAL**. Description: 'Recabimento de informações sobre o fluxo da ação judicial de retificação de registro civil para a população de travestis, mulheres e homens transsexuais.' Field: 'Atendido por' in 'em' / / 'Rubrica do/a usuário/a'.
- Section: **ATENDIMENTO NO SETOR PSICOLÓGICO**. Field: 'Psicólogo (a)' in 'em' / / 'Rubrica do/a usuário/a'.
- Section: **PROTOCOLO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS**. Sub-section: **DOCUMENTOS PESSOAIS**. Fields: RG, CNH, Comp. Residência, Cert. Nascimento, Título de Eleitor(a) - each with 'Entregue por' and 'Recebido por' in 'em' / /.
- Sub-section: **CERTIDÕES (ANTECEDENTES CRIMINAIS, DISTRIBUIÇÃO E QUITAÇÃO)**. Fields: Polícia Civil, Polícia Federal, Justiça Federal, Justiça Estadual, Justiça Eleitoral - each with 'Entregue por' and 'Recebido por' in 'em' / /.
- Sub-section: **PANCIER PSICOLÓGICO**. Field: 'Pancier psicológico' in 'em' / / 'Recebido por'.
- Sub-section: **DOCUMENTOS QUE ATUEM A IDENTIDADE SOCIAL**. Fields: Fotos, Pkg. Facebook, Testemunhas - each with 'Entregue por' and 'Recebido por' in 'em' / /.
- Section: **TERMO DE COMPROMISSO**. Text: 'Declaro, para os devidos fins, que tenho ciência das obrigações decorrentes do ingresso de Ação de Retificação de Registro Civil objetivando a alteração de meu registro civil de nascimento com mudança de nome, devendo eu manter o endereço de contato atualizado...' Signature line: 'Início Preenchido' / / and 'Assinatura'.

Right Form: FICHA DE CADASTRO DO PROCESSO DE AÇÃO DE MUDANÇA DE SEXO JURIDICO

- Fields for Name de Registro and Tel.
- Section: **ACOLHIMENTO NO SETOR DE SERVIÇO SOCIAL**. Description: 'Recabimento de informações sobre o fluxo da ação judicial de mudança de sexo jurídico para a população mulheres travestis e transsexuais e homens trans.' Field: 'Atendido por' in 'em' / / 'Rubrica do/a usuário/a'.
- Section: **PROTOCOLO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS**. Sub-section: **DOCUMENTOS PESSOAIS**. Fields: RG, CNH, Cartão de Identidade, Cert. Nascimento, Título de Eleitor(a), Título de Eleitor(a) Nome - each with 'Entregue por' and 'Recebido por' in 'em' / /.
- Sub-section: **CERTIDÕES (ANTECEDENTES CRIMINAIS, DISTRIBUIÇÃO E QUITAÇÃO)**. Fields: Polícia Civil, Polícia Federal, Justiça Federal, Justiça Estadual, Justiça Eleitoral - each with 'Entregue por' and 'Recebido por' in 'em' / /.
- Section: **TERMO DE COMPROMISSO**. Text: 'Declaro, para os devidos fins, que tenho ciência das obrigações decorrentes do ingresso de Ação de Retificação de Mudança de Sexo Jurídico objetivando a alteração de meu registro civil de nascimento com mudança de sexo de acordo com...' Signature line: 'Início Preenchido' / / and 'Assinatura'.

Fonte: Arquivo Espaço LGBT LGBT (2019)

Além das fichas mostradas anteriormente, há a ficha de coleta de dados para as duas testemunhas necessárias ao processo de retificação de Registro Civil mostrada na Figura 25.

possam dar entrada no serviço. A Figura 28 mostra essa ficha de encaminhamento.

Figura 28 – Encaminhamento para Ambulatório TT

ESPAÇO LGBT
CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DE LGBT
E ENFRENTAMENTO À HOMOFOBIA DA PARAÍBA
Rua Princesa Isabel, 164, Centro, João Pessoa/PB

ENCAMINHAMENTO PARA AMBULATORIO TTs

IDENTIFICAÇÃO DO/A PACIENTE

Nome Social: _____
 Nome de Registro: _____
 Município: _____ Telefone: _____
 Sexo: Masculino Feminino
 Identidade de Gênero: Homem Trans Mulher Trans Travesti

JUSTIFICATIVA DO ENCAMINHAMENTO

A pessoa encaminhada está vivenciando o trânsito de gênero previsto no CID 11 HA60 - Incongruência de gênero.

NOME DO ESTABELECIMENTO EXECUTANTE PELO SUS

Completo Hospitalar Dr. Clementino Fraga
 Ambulatório de Saúde Integral para Travestis e Transexuais

Obs: Anexo a este documento Xerox do RG, CPF, Comprovante de Residência e Cartão do SUS.

Assinatura do responsável _____ João Pessoa/PB ____/____/____

Secretaria de Estado
da Mulher e Diversidade Humana



Fonte: Arquivo Espaço LGBT LGBT (2019)

Em relação ao atendimento pelo setor de Assistência Social não foi possível coletar as fichas de atendimento devido ao profissional responsável pelo setor encontrar-se em período de férias à época da coleta de dados.

As fichas cadastrais e de acompanhamento, mostradas até aqui, sinalizam a existência, no Centro Estadual de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba, um sistema ou ambiente analógico de informações.

O CERD LGBT também disponibiliza aos usuárixs folders de campanhas e serviços oferecidos tanto pela própria instituição quanto de outros órgãos governamentais com quem firmar parcerias, como por exemplo, a Defensoria Pública do Estado da Paraíba e a Delegacia Especializada contra Crimes Homofóbicos. A Figura 29 mostra o folder de

Orientações para Retificação de Nome e de Gênero, elaborado pela Defensoria Pública.

Figura 29 – Folder Orientações Retificação Nome e Gênero

COORDENADORIA DA DIVERSIDADE SEXUAL E DOS DIREITOS HOMOAfetivos

O QUE PODE SER ALTERADO?
A pessoa interessada poderá solicitar, diretamente nos cartórios de registro civil de pessoas naturais, a **alteração de seu gênero e de seu nome**, incluindo os agnomes indicativos de gênero ou descendência (**filho, neto, Júnior e etc**). Não podem ser alterados os nomes de família (sobrenomes).

ONDE SOLICITAR?
No cartório de registro civil de pessoas naturais onde foi registrado(a) ou em qualquer outro cartório de registro civil do local onde reside.

QUEM PODE SOLICITAR?
Maiores de **18 (dezoito) anos de idade**. Crianças e adolescentes devem procurar a Defensoria Pública.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS (devem ser apresentados os originais e as cópias):

1. **Certidão de nascimento atualizada** (expedida nos últimos 6 meses);
2. **Certidão de casamento atualizada, se a pessoa for ou tiver sido casada** (expedida nos últimos 6 meses).

quando a pessoa interessada tiver **qualquer dificuldade em realizar a retificação diretamente no cartório** e, especialmente, para:

1. A retificação de nome e de gênero de **menores de 18 (dezoito) anos**;
2. A garantia do direito à **gratuidade** para os interessados que não possuem condições de arcar com os custos da retificação, nos termos do art. 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal;
3. A **expedição gratuita da certidão de nascimento ou casamento atualizada** (principalmente quando a pessoa interessada não puder comparecer diretamente ao cartório onde foi registrado o nascimento ou o casamento, devido à distância, por exemplo) e a solicitação gratuita das certidões aos cartórios de protestos do local de residência;
4. A extração das **certidões negativas na internet** quando a pessoa interessada não possuir acesso à internet. Os atendimentos são agendados pelo telefone 98654 2870, pelo e-mail cdmsdjh@defensoria.pb.gov.br ou pessoalmente no endereço Rua das Trincheiras, nº 358 - Centro, João Pessoa/ PB, de 13h às 17h.

OBS: Entendemos que a certidão de nascimento não precisa ser atualizada se o pedido for realizado no cartório de registro civil de pessoas naturais onde foi registrado(a). Da mesma forma, a certidão de casamento não precisa ser atualizada se o pedido ocorrer no cartório onde a pessoa casou. Para expedição da via atualizada, principalmente quando o cartório for de outra cidade ou quando houver problema com a gratuidade, a pessoa interessada pode acionar a Defensoria Pública.

OBS: As certidões podem ser retiradas na internet, nos seguintes links:
- **JUSTIÇA ESTADUAL:** Deve ser retirada **uma certidão civil e uma certidão criminal**, a qual abrange as execuções penais e as ações de auditoria militar. <https://app.tpb.jus.br/certo/paginas/publico/areaPublica.jsf>
- **JUSTIÇA FEDERAL:** Deve ser retirada apenas uma certidão que abrange as ações e execuções civis e criminais. <http://certidao.jfb.jus.br/certidaoInter/emitaoCertidao.aspx>

10. Certidão dos tabelionatos de protestos do local de residência dos últimos cinco anos.
OBS: A pessoa interessada deve retirar as certidões diretamente em todos os cartórios de protestos do local de residência. Atentar-se para o fato de que alguns municípios possuem mais de um cartório de protestos. A Defensoria Pública pode ser acionada para este fim, principalmente para a garantia do direito à gratuidade.

11. Certidão da Justiça Eleitoral do local de residência dos últimos cinco anos. **OBS:** A certidão pode ser retirada na internet, no seguinte link: <http://www.tse.jus.br/eleitor/certidoes/certidoes>

12. Certidão da Justiça do Trabalho do local de residência dos últimos cinco anos. **OBS:** A certidão pode ser retirada na internet, no seguinte link: <http://www.trtes.jus.br/principal/atividade-judicial/certidoes/index>

GRATUIDADE:
O Provimento determina que o registrador deverá observar as normas legais referentes à gratuidade de atos. Portanto, aqueles que não dispõem de condições de arcar com os custos possuem direito à retificação e expedição de certidões gratuitas. A Defensoria Pública pode ser procurada para a garantia do direito à gratuidade.

QUANDO PROCURAR A DEFENSORIA PÚBLICA?
A Defensoria Pública pode ser procurada para **orientação prévia** ao pedido administrativo ou

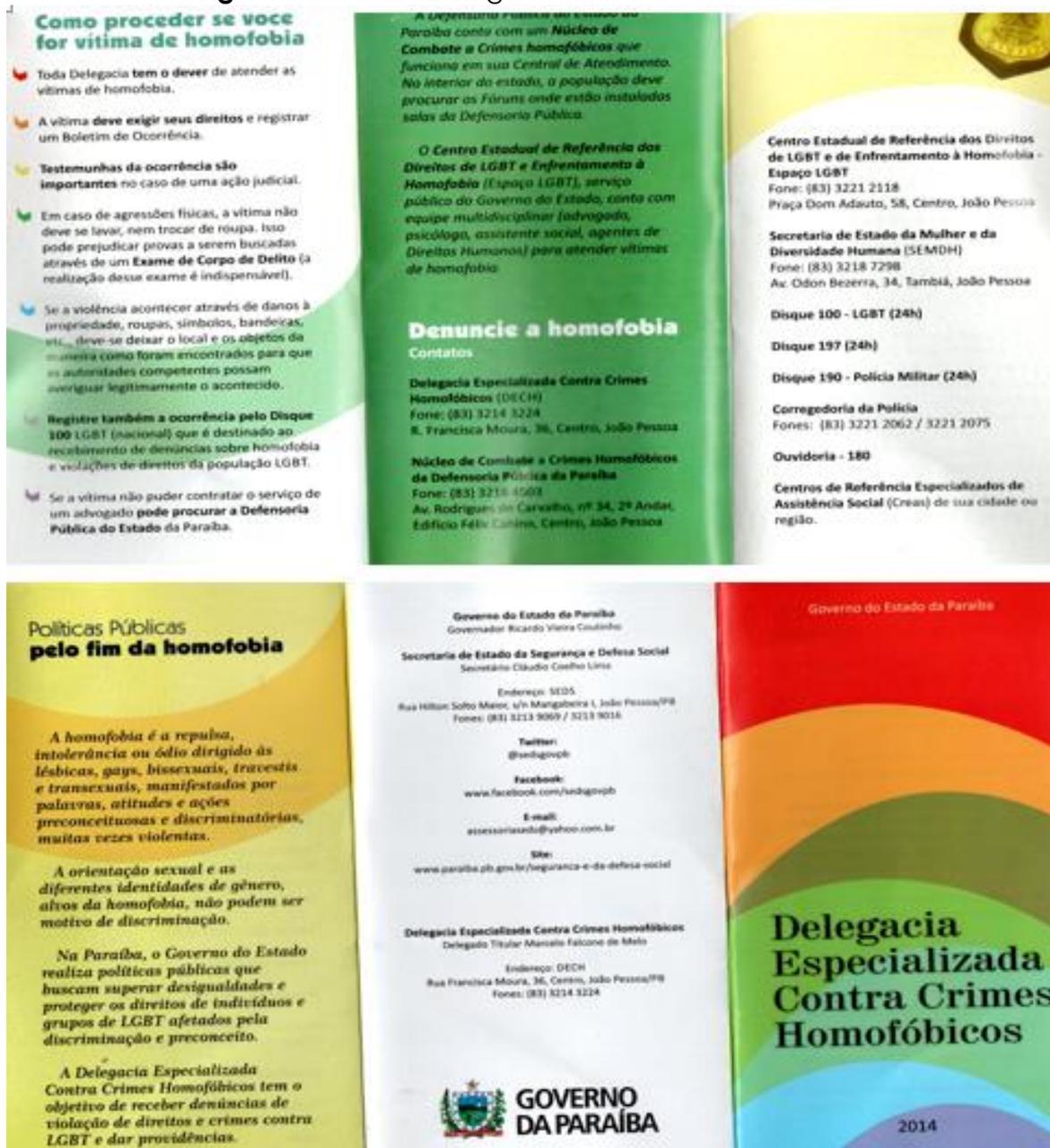
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA
Rua das Trincheiras, 358 - Centro, João Pessoa/PB
Cep: 58.071-000. Tel.: 83 98654 2870
Site: www.defensoria.pb.gov.br
E-mail: diversidade@defensoria.pb.gov.br

ORIENTAÇÕES PARA RETIFICAÇÃO DE NOME E DE GÊNERO
PROVIMENTO Nº 73/18 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Fonte: Arquivo Espaço LGBT LGBT (2019)

O folder da Delegacia Especializada Contra Crimes Homofóbicos traz informações acerca de como proceder em caso de sofrer homofobia, contatos para denúncia e Políticas Públicas contra a homofobia, conforme Figura 30.

Figura 30 – Folder Delegacia Crimes Homofóbicos



Fonte: Arquivo Espaço LGBT (2019)

Há ainda o informativo sobre a campanha do Governo Federal para a realização do teste de Vírus da Imunodeficiência Humana/Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (HIV/AIDS), que discorre sobre a importância da realização desse teste para a descoberta rápida da síndrome e o posterior início do tratamento. Isto está posto na Figura 31.

Figura 31 – Teste HIV/AIDS



Fonte: Arquivo Espaço LGBT LGBT (2019)

Outra campanha disseminada pelo Espaço LGBT é a que luta pela vida das mulheres e a importância da denúncia por meio dos números 197 ou 190. Esse material também traz informações sobre locais de denúncia, acolhimento e apoio para mulheres que foram ou são vítimas de qualquer tipo de violência em virtude de sua condição de mulher, de acordo com a Figura 32.

Figura 32 – Campanha pela vida das mulheres



Fonte: Arquivo Espaço LGBT LGBT (2019)

Por fim, apresentamos a camanha, também do Governo Federal, para os testes das Hepatites dos tipos B e C, como pode ser visto na Figura 33.

Figura 33 – Campanha Hepatites B e C

Hepatites B e C

Elas podem estar onde você menos espera. Fique atento.
Faça o teste, é rápido.

IST-AIDS
SUS
Ministério da Saúde
GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PÁTRIA EDUCADORA
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
GOVERNO DA PARAÍBA
viva o trabalho

Contato: Área técnica de hepatites virais da Secretaria de Estado de Saúde -PB:
Telefones: (83) 3218.7444 / (83) 3218.7327
E-mail: hepatitesesp@hotmail.com

Fonte: Arquivo Espaço LGBT LGBT (2019)

7.2 MAPEAMENTO E DESCRIÇÃO DOS AMBIENTES ANALÓGICOS E DIGITAIS DO CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS LGBT

Como base para delineamento da Ecologia Informacional Complexa e em atendimento ao objetivo específico elencado como

“Mapear os ambientes e tecnologias de informação no Centro Estadual de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba”, foi elaborada a descrição dos ambientes analógicos e digitais do Espaço LGBT e sua rede de informação.

Em relação aos ambientes digitais, caracterizamos a página na rede social Facebook, o aplicativo de mensagens instantâneas Messenger, interligado ao próprio Facebook e o aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp. Esses dois aplicativos de mensagens são utilizados pelos profissionais do Espaço LGBT, em especial pelas agentes de direitos humanos, para atendimento e solução de dúvidas para os usuários do Espaço LGBT.

Esse mapeamento e descrição dos ambientes analógicos e digitais do Espaço LGBT foi realizado através de registros fotográficos, capturas de telas dos ambientes digitais e com o auxílio das entrevistas.

7.2.1 Edificação do Espaço LGBT como ambiente analógico

Conforme já explicitado, o Espaço LGBT em João Pessoa funciona na rua Princesa Isabel, número 164, Centro, João Pessoa/PB, em uma casa térrea, alugada, composta por dez cômodos, sendo eles: varanda ou terraço, recepção, sala do jurídico, sala da assistência social, sala de reuniões, consultório psicológico, biblioteca, banheiro de funcionários, banheiro de usuários e copa/cozinha.

Contudo, antes mesmo de entrar no ambiente, a fachada já nos dá informações acerca do local e para o que ele se designa, conforme é possível perceber já pelo adesivo afixado na porta com a logomarca do Espaço LGBT, logomarca essa apresentada na Figura 34. Sendo esta logomarca um camaleão com as cores da bandeira LGBTI+, e também com o nome do órgão a que o Espaço LGBT está subordinado, no caso à Secretaria de Estado da Mulher e Diversidade Humana (SEMDH).

Figura 34 – Logomarca do Espaço LGBT LGBT

Fonte: Arquivo Espaço LGBT LGBT (2019)

Na Figura 35 é possível perceber também os demais adesivos afixados na região envidraçada da fachada. Os dois primeiros adesivos, localizados na porta e acima dela contém o nome e a logomarca do serviço, conforme dito anteriormente, o terceiro adesivo, na parede de vidro, é referente às Leis nº 7. 309/2003, 10.909/2017, 10.895/2017 e Decreto 27.604/2006, que dispõe sobre a ilegalidade da discriminação por orientação sexual e/ou identidade de gênero; o último adesivo mostra a sigla LGBT e um casal de lésbicas abaixo.

Figura 35 – Fachada

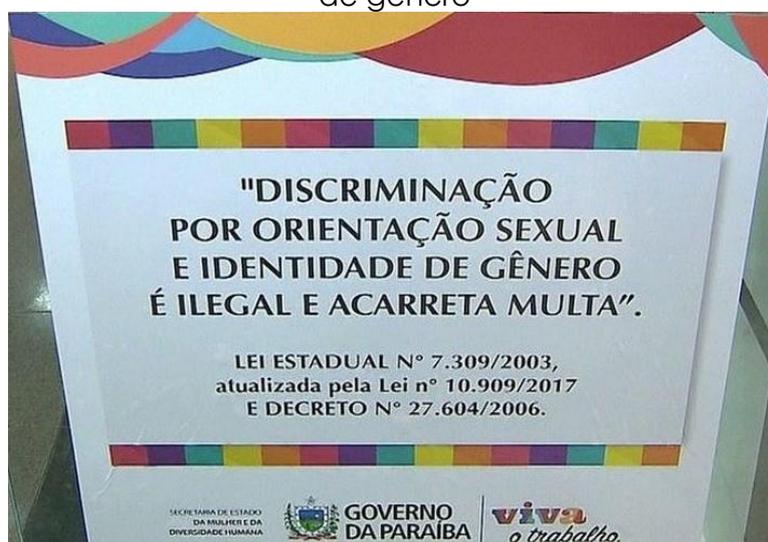
Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Em relação à chamada Lei dos Cartazes que discorre acerca da discriminação por orientação sexual e identidade de gênero, é composta pelo conjunto de leis a seguir:

- Lei nº 7.309/2003 (BRASIL, 2003) que foi atualizada Lei nº 10.909/2017 (PARAÍBA, 2017) e discorre acerca de que toda forma de discriminação por orientação sexual e/ou identidade de gênero em estabelecimentos públicos e privados na Paraíba é ilegal e pode acarretar punição na forma de multa;
- Lei nº 10.895/2017, tratando da obrigatoriedade da fixação de cartazes informando sobre ilegalidade da discriminação por orientação sexual e identidade de gênero em todos os estabelecimentos públicos e privados do Estado da Paraíba (PARAÍBA, 2017);
- Decreto 27.604/2006 que dispõe também acerca da obrigatoriedade dos cartazes e como deverão ser confeccionados (PARAÍBA, 2006).

A Figura 36 mostra, em linhas gerais, como deverá ser confeccionado o cartaz para fixação nos estabelecimentos paraibanos.

Figura 36 – Cartaz coibindo discriminação por orientação sexual e identidade de gênero

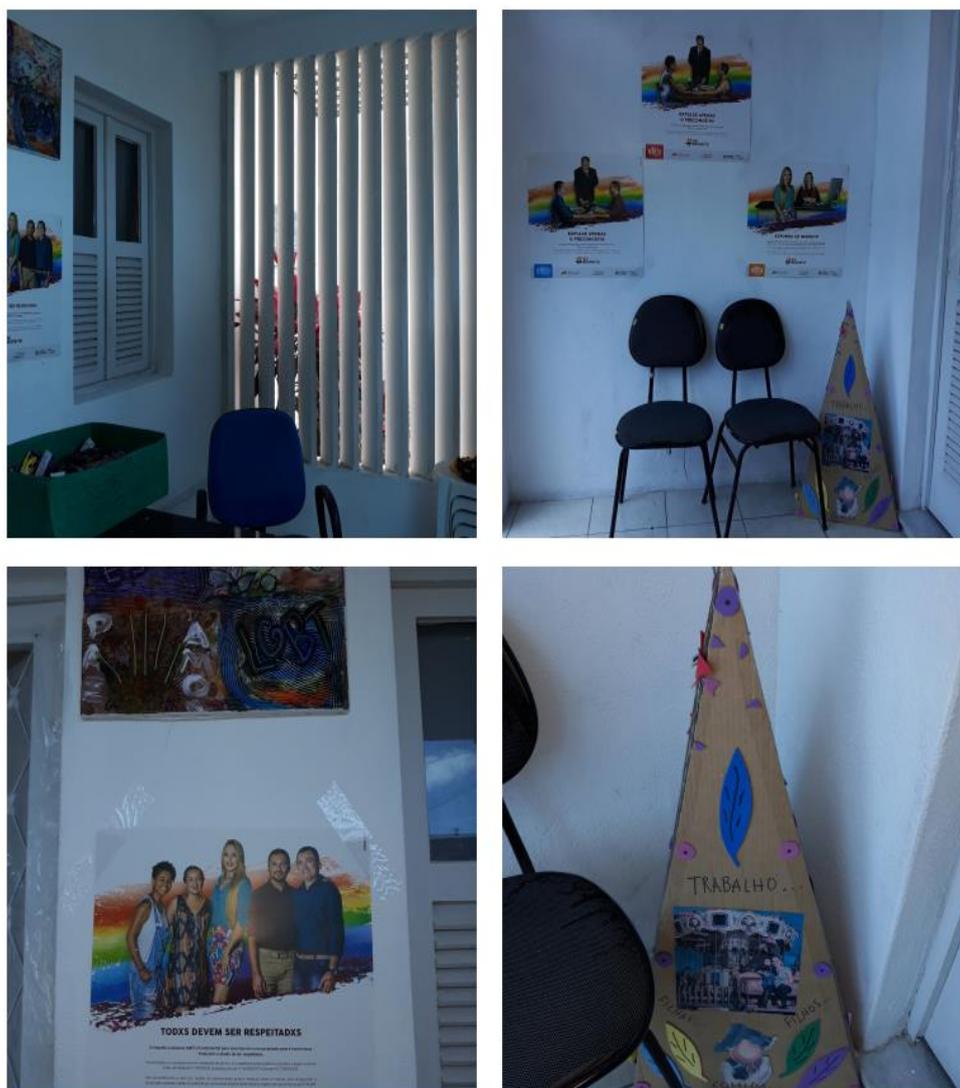


Fonte: Arquivo pessoal (2018)

O primeiro ambiente com que nos deparamos ao entrar no Espaço LGBT é a varanda ou sacada em que ficam dispostos os cartazes da Campanha Tire o Respeito do Armário, realizada pelo Governo do Estado da Paraíba em parceria com a Secretaria da Mulher e Diversidade Humana e o Espaço LGBT, além de alguns trabalhos feitos por usuários do local.

Também é possível verificar algumas cadeiras para espera de atendimentos e uma mesa onde fica disposta uma caixa com preservativos masculinos, femininos e gel lubrificante disponibilizados aos usuárix, conforme Figura 37.

Figura 37 – Terraço



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

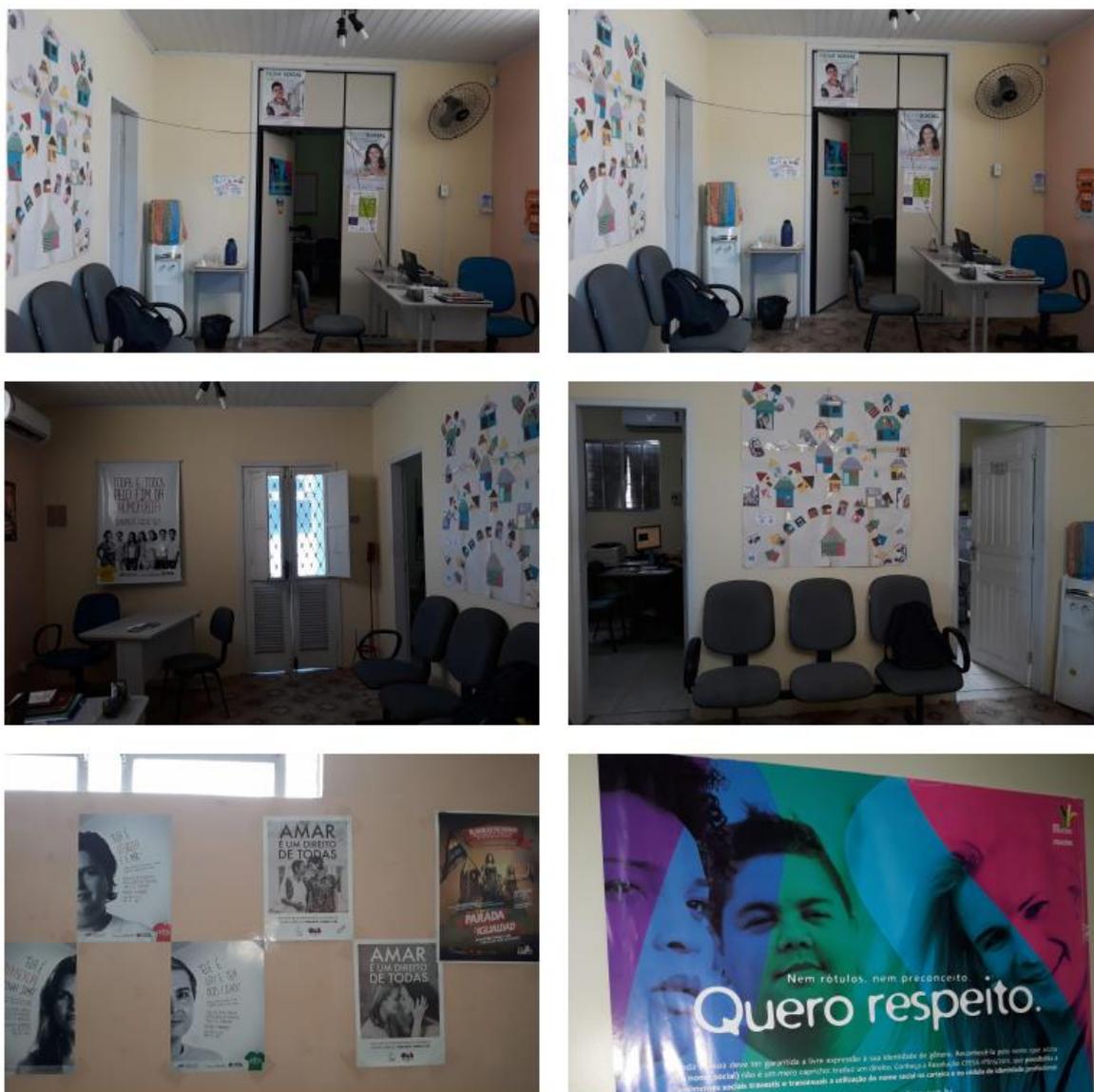
A recepção do Espaço LGBT também traz diversos cartazes da parceria com o Ambulatório TT, eventos a serem realizados e de algumas campanhas realizadas pelo serviço, tais como: a campanha Tire o Respeito do Armário e a campanha do Nome Social, para pessoas transexuais e travestis. A figura 38 mostra esses cartazes.

Figura 38 – Cartazes fixados na recepção do Espaço LGBT



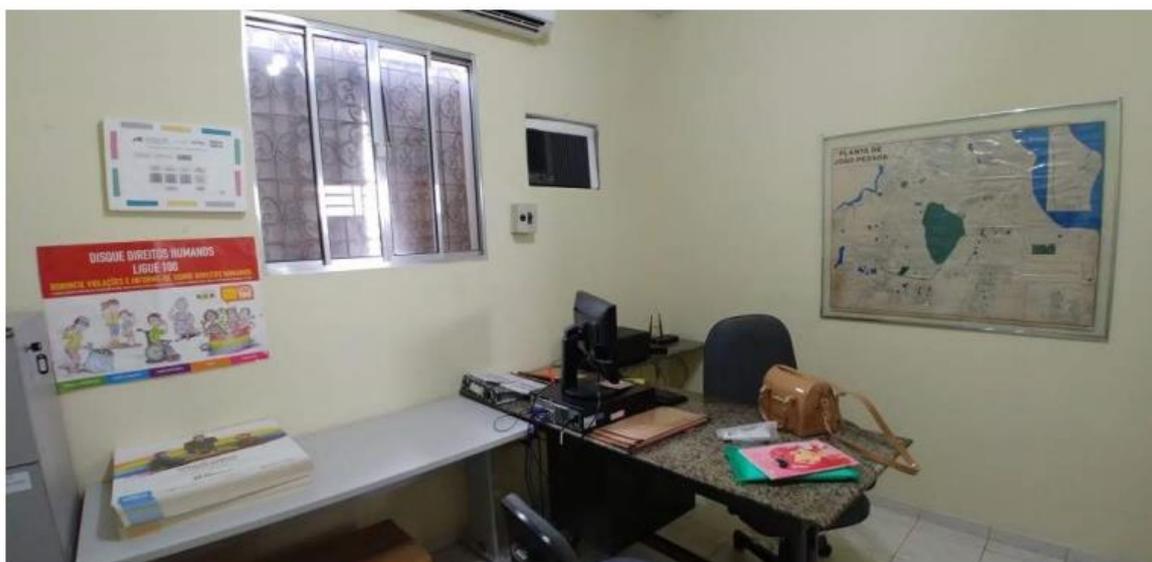
Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Enquanto estruturação física, a recepção do Espaço LGBT, agrupa duas mesas de trabalho para acolhimento dos usuárixs, cadeiras de espera, bebedouro e mesa para cafezinho. É na recepção que são feitos os primeiros acolhimentos e onde são repassadas informações básicas acerca dos serviços realizados pelo equipamento estatal. A estrutura física da recepção está posta na Figura 39.

Figura 39 – Recepção

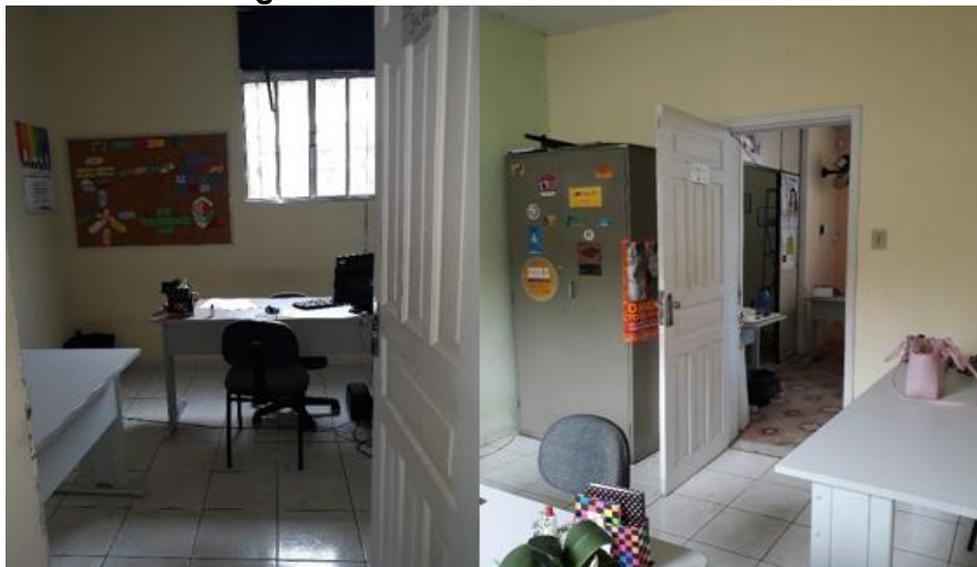
Fonte: Arquivo pessoal (2018)

A recepção fornece entrada para mais duas salas do Espaço LGBT, a primeira delas é a de atendimento do setor jurídico, onde ficam armazenados materiais de campanhas e onde a advogada faz o atendimento e encaminhamento necessários no âmbito judicial. A sala possui mesas e cadeiras para atendimento, um armário, um computador, uma impressora e roteador *wireless*. Nas paredes também é possível observar cartazes com informações, novamente de campanhas e também de trabalhos realizados no contexto do Espaço LGBT, conforme é possível perceber na Figura 40.

Figura 40 – Sala de atendimento jurídico

Fonte: Arquivo pessoal (2018)

A outra sala cuja entrada se dá pela recepção é concernente ao atendimento do Serviço Social, onde é realizado o atendimento referente à assistência social e econômica. A sala possui mesas e cadeiras para atendimento, além de um armário, vide Figura 41.

Figura 41 – Sala da Assistência Social

Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Há uma divisória entre a primeira parte do Espaço LGBT que compreende os ambientes que detalhamos anteriormente: terraço, recepção e salas do jurídico e da assistência social. A segunda parte do espaço compreende a sala de reuniões, consultório psicológico, biblioteca, banheiros e copa/cozinha.

Logo após a divisória temos a sala de reuniões com uma grande mesa, cadeiras e um armário. Nessa sala, geralmente, são realizados os cadastros dos usuárixs que chegam pela primeira vez ao local. Isso acontece para que x atendidix tenha o máximo de privacidade possível. A figura 42 mostra a estrutura física da sala de reuniões.

Figura 42 – Sala de Reuniões

Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Ao entrar no local é possível perceber também que as paredes da sala de reuniões também possuem cartazes de campanhas, além de quadros de avisos e lousa branca.

Há também um mapa do Estado da Paraíba, além de três quadros: um com o fluxograma de atendimento do Espaço LGBT, outro com o fluxograma do processo judicial de retificação de pré nome e sexo realizado pelo órgão e outro com o fluxo de atendimento das denúncias do Disque 100. É possível visualizar esses quadros na Figura 43.

Figura 43 – Quadros e Fluxogramas



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

A sala de reuniões oferece entrada para mais duas salas de atendimento do Espaço LGBT. A primeira delas é a do atendimento psicológico que busca proporcionar aos usuárix um ambiente calmo e

acolhedor. A sala possui mesa para o psicólogo, cadeiras, uma mesinha de centro, um armário e monitor de computador, que neste caso não é utilizado. A sala é decorada com flores e quadros, conforme demonstra a Figura 44.

Figura 44 – Sala de atendimento psicológico



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

A próxima sala é a biblioteca que possui uma mesa, algumas cadeiras e um armário fechado onde se encontram livros e alguns

trabalhos acadêmicos que foram realizados sobre o Espaço LGBT ou com a temática LGBTI+. A biblioteca está demonstrada na Figura 45.

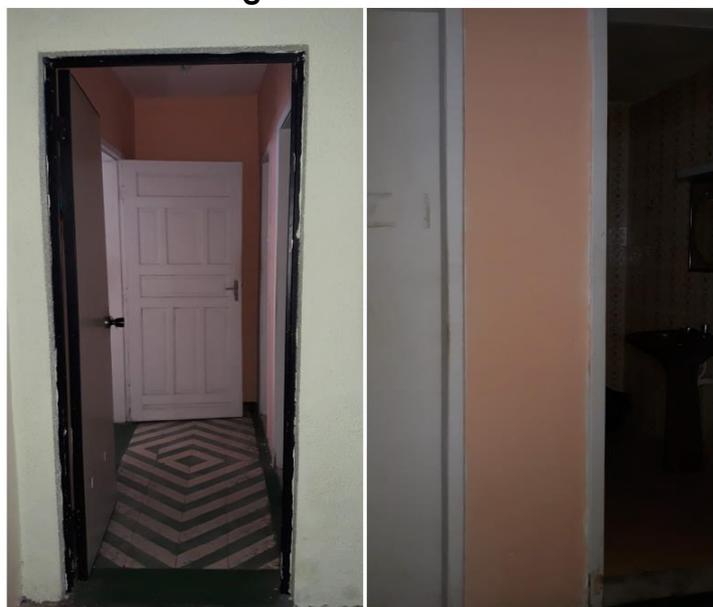
Figura 45 – Biblioteca/Cordenação



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Após esse bloco de salas, cujo acesso se dá pela sala de reuniões há um pequeno corredor que vai dar acesso aos banheiros e à uma pequena copa/cozinha, conforme Figura 46.

Figura 46 – Corredor



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Para finalizar a descrição física do local, a cozinha é o único dos ambientes reservados apenas aos funcionárixs do Espaço LGBT e pode ser utilizada para refeições rápidas e também para descanso. Esse ambiente contém mesa e cadeiras, pia, fogão, geladeira e armário. É possível visualizar a cozinha através da Figura 47.

Figura 47 – Copa/cozinha



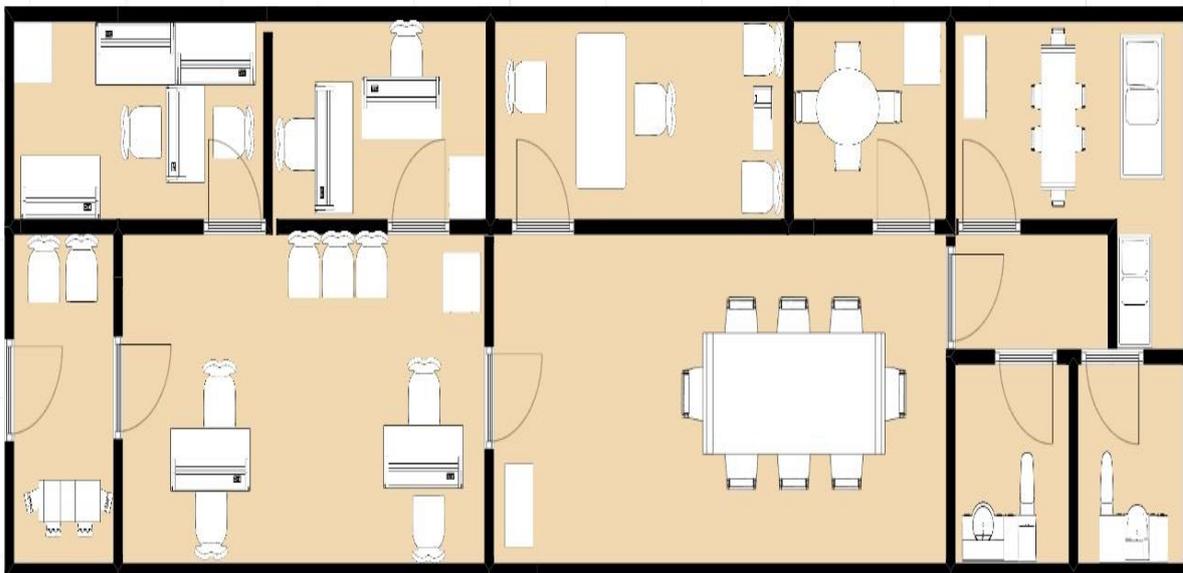
Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Como foi possível perceber por meio das imagens da estrutura física do Espaço LGBT, todas as paredes contém algum tipo de informação, mesmo aquelas da sala de atendimento psicológico, com a decoração delicada e acolhedora, transmite informações.

Há campanhas, serviços, processos e objetivos descritos direta ou indiretamente nas paredes do serviço. Toda a rede de cartazes, adesivos,

quadros e fluxogramas são informações que o Espaço LGBT está transmitindo à quem visita o local, seja para atendimento, pesquisa, busca de dados ou informações acerca da população atendida pelo órgão.

Figura 48 – Esboço da Planta do Espaço LGBT



Fonte: Dados da pesquisa(2018)

A Figura 48 mostra um esboço da planta do Espaço LGBT completa, construída a partir das visitas realizadas e também das fotografias feitas no local. Nessa figura é possível olhar a totalidade do prédio e como se dá o fluxo de circulação de funcionárixs e usuárixs.

Em relação à rede de informações dispostas em cartazes distribuídos pelos ambientes analógicos do Espaço LGBT, foi possível perceber por meio da observação e das entrevistas realizadas com xs funcionárixs do Espaço LGBT que esses cartazes, sempre específicos da comunidade LGBTI+, estão distribuídos de maneira a haver harmonia estética entre eles e também de acordo com o contexto de utilização de cada ambiente analógico da instituição.

Portanto, na varanda e na recepção os cartazes ali colocados são alusivos às campanhas locais e nacionais, como por exemplo, a campanha “Tire o respeito do armário”; nas salas de atendimento jurídico social e psicológico há material alusivo a cada área específica da

respectiva sala; na sala de reuniões, os cartazes, quadros de avisos e fluxogramas são relativos ao funcionamento da instituição. Não há cartazes nos banheiros, corredor e cozinha.

Em termos de estrutura tecnológica, percebemos por meio da observação, das entrevistas realizadas, que há um computador de mesa próprio na sala de atendimento jurídico e um na sala de assistência social, há um *laptop* compartilhado entre o coordenador do Espaço LGBT, as agentes de direitos humanos e o psicólogo.

7.2.2 O perfil do Espaço LGBT sediado no Facebook e os aplicativos de mensagens instantâneas Messenger e Whatsapp como ambientes digitais do Espaço LGBT

O Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba não possui ainda site oficial ou outras mídias sociais além do perfil oficial no Facebook. Por enquanto, além do encaminhamento por órgãos de proteção LGBTI+ ou demanda espontânea, esse é o único canal digital de interação entre o serviço e xs usuárixs ou a população em geral.

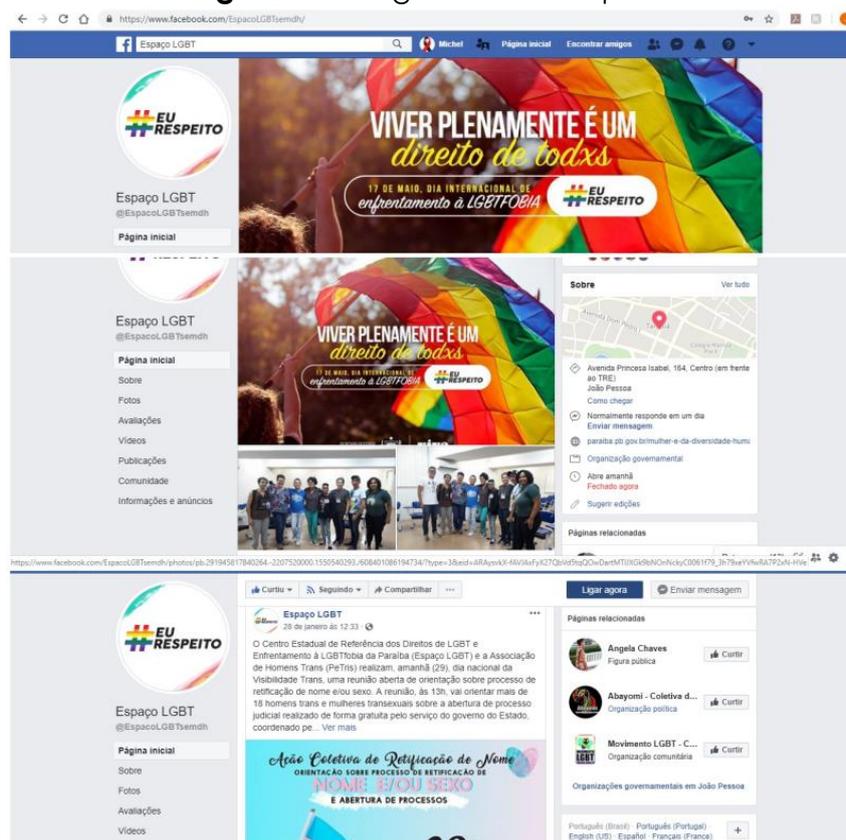
Por isso, fizemos visitas à página do Espaço LGBT na referida mídia digital e produzimos algumas capturas de tela para reproduzir como está estruturada essa página web. A visita mais recente feita à página foi no dia 10 de fevereiro de 2019.

A atualização do perfil do Espaço LGBT do facebook fica a cargo do coordenador do serviço, da Gerente Executiva de Direitos Sexuais e LGBT da SEMDH e de uma Assessora de Comunicação também da SEMDH e é feita de acordo com a realização de eventos próprios do CERD LGBT ou da SEMDH e há, de acordo com o Coordenador do local, alguns resgates históricos como, por exemplo, da inauguração do Espaço LGBT e de alguns outros eventos que não foram postados à época em que ocorreram. Conforme relato e baseado no fluxo

cronológico das postagens, não há uma atualização frequente ou sistemática da página.

A Figura 49 mostra a Página Inicial do perfil com informações relativas à pontos de referência para encontrar o local, horário de funcionamento, tempo médio de resposta à perguntas, páginas relacionadas à essa, botões para ligar para o Espaço LGBT ou enviar mensagem pela própria plataforma do Facebook, além de mostrar algumas fotos e postagens mais recentes.

Figura 49 – Página Inicial do perfil



Fonte: Adaptado do Espaço LGBT (2019)

Nota-se pela Figura 49 que não há informações sobre os serviços ofertados pelo Espaço LGBT. Esse post fixado é relevante para a população que não conhece o CERD LGBT e precisa de atendimento.

A Figura 50 mostra a página Sobre da rede social supracitada que dispõe de algumas informações, tais como o endereço do Espaço LGBT; botão de como chegar que leva à um mapa para acessar o local; um

link para a caixa de mensagens da plataforma; a missão do serviço, que passa algumas informações acerca dos serviços ofertados; um link de endereço de e-mail para comunicação; um link que deveria levar à uma página da Secretaria de Estado da Mulher e Diversidade Humana mas que, à época desta pesquisa, remete a uma página que não existe mais.

Na seção de Mais Informações é informado apenas que o local oferece atendimento gratuito e é coordenado pela SEMDH, mas não há informações que orientem xs usuárixs acerca de como são realizados esses atendimentos, quais são os atendimentos ou se há documentação necessária para ter acesso a eles.

Figura 50 – Página Sobre do perfil

The image shows a screenshot of the Facebook profile page for 'Espaço LGBT' (@EspacoLGBTsemth). The page is in Portuguese and features a rainbow flag banner at the top with the text 'enfrentamento à LGBTFOBIA' and 'RESPEITO'. The 'About' section is highlighted, containing the following information:

- ENCONTRE-NO/S**: Avenida Princesa Isabel, 164, Centro (em frente ao TREC) João Pessoa. Includes a map and a 'Como chegar' button.
- HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**: Fechado agora 08:00 às 16:30.
- Missão**: A missão do ESPAÇO LGBT é de promoção da cidadania e dos direitos humanos de LGBT, assim como, de enfrentamento à homofobia, discriminação por orientação sexual e identidade de gênero. Uma de suas ações é fazer a articulação entre os serviços e atores sociais, governamentais e não governamentais, para formação de uma Rede de Proteção e Garantia dos Direitos de LGBT. A rede tem o objetivo de qualificar o atendimento à população e elaborar estratégias de ações interativas para o enfrentamento à homofobia e a todas as formas de violações de direitos.
- INFORMAÇÕES DE CONTATO ADICIONAIS**:
 - ✉ centrolgtpb@gmail.com
 - 🌐 <http://paraiba.pb.gov.br/mulher-e-da-diversidade-humana>
 - 🌐 <http://paraiba.pb.gov.br/mulher-e-da-diversidade-humana>
- MAIS INFORMAÇÕES**:
 - 📄 **Sobre**: O Espaço LGBT é um serviço gratuito do Governo do Estado da Paraíba, coordenado pela Secretaria de Estado da Mulher e da Diversidade Humana.
 - 📅 **Founding date**: 23 de maio de 2011.
 - 🏢 **Organização governamental**

The page also includes a sidebar with navigation options like 'Página inicial', 'Sobre', 'Fotos', 'Avaliações', 'Vídeos', 'Publicações', 'Comunidade', and 'Informações e anúncios'. At the bottom, there are links for 'Criar anúncio', 'Criar Página', 'Desenvolvedores', 'Cameras', 'Privacidade', 'Cookies', 'Opções de anúncio', and 'Termos'.

Fonte: Adaptado do Espaço LGBT (2019)

De acordo com a página do Espaço LGBT sediada no Facebook (2019, online),

a missão do ESPAÇO LGBT é de promoção da cidadania e dos direitos humanos de LGBT, assim como, de enfrentamento à homofobia, discriminação por

orientação sexual e identidade de gênero. Uma de suas ações é fazer a articulação entre os serviços e atores sociais, governamentais e não governamentais, para formação de uma Rede de Proteção e Garantia dos Direitos de LGBT. A rede tem o objetivo de qualificar o atendimento à população e elaborar estratégias de ações intersetoriais para o enfrentamento à homofobia e a todas as formas de violações de direitos.

Quanto ao *link* que deveria levar à uma página da SEMDH, quando clicamos nele, o redirecionamento leva à uma página que não existe mais, ou foi retirada do ar, conforme é possível verificar na Figura 51.



Fonte: Página da SEMDH (2019)

Esse redirecionamento à uma página que não existe mais sugere a necessidade de atualizar ou revisar a fanpage com maior frequência e regularidade.

A próxima subpágina remete às Fotos e mostra imagens da realização eventos, folders dos mesmos, imagens das campanhas realizadas, alusões à alguma data relevante para a comunidade LGBTI+,

como o Dia da Visibilidade Trans ou o Dia do Orgulho Gay, por exemplo. A referida página está exemplificada na Figura 52.

Figura 52 – Página de Fotos do perfil



Fonte: Extraído do Espaço LGBT (2019)

A página seguinte é a de Avaliações, essas feitas pelas usuáries da plataforma Facebook que também se utilizaram do Espaço LGBT para atendimentos. É perceptível que as avaliações, apesar de a maioria datarem ainda do ano de 2017, são bastante positivas.

A partir das datas das últimas avaliações, a mais recente data de dezembro de 2018, é possível inferir que não há um incentivo por parte da instituição para que as usuáries interajam mais com o perfil, inclusive realizando mais avaliações do serviço, com mais comentários. Quanto mais descrições e comentários o serviço obtiver no perfil *online*, mais detalhado ele será para quem estiver fazendo uma busca na web acerca de serviços para a população LGBTI+. A Figura 53 exemplifica a página de Avaliações.

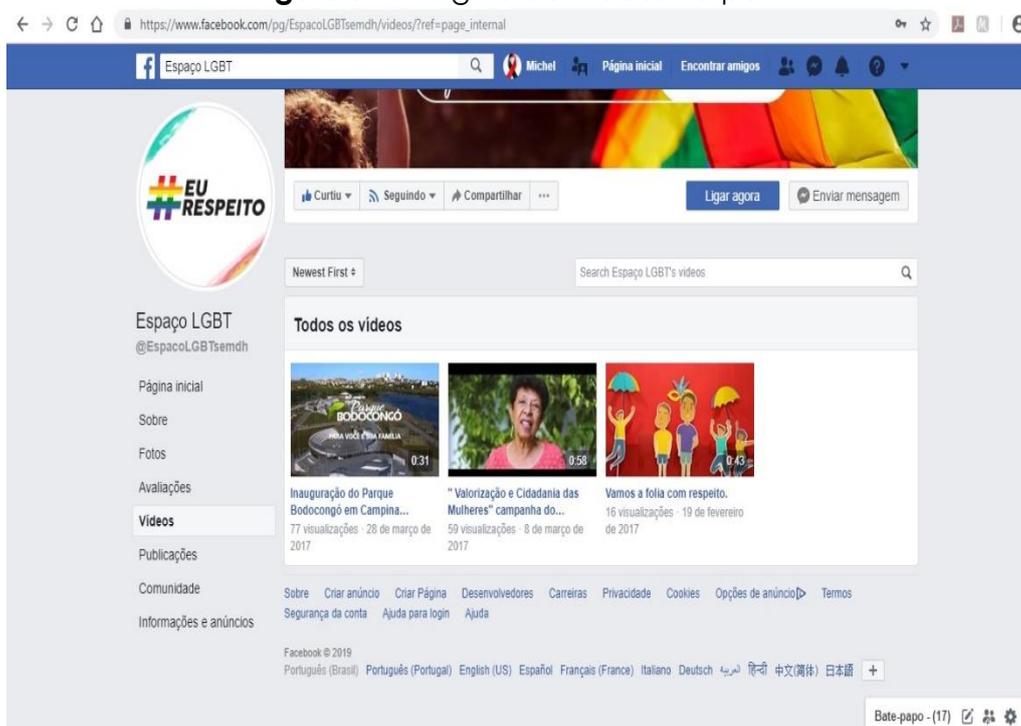
Figura 53 – Página de Avaliações do perfil



Fonte: Extraído Espaço LGBT (2019)

A página seguinte do perfil é a de Vídeos, com apenas três arquivos inseridos, todos datando do ano de 2017. Não há vídeos das campanhas e ações realizadas pela instituição ou de eventos que tenham ocorrido no Espaço LGBT. A utilização dessa parte do perfil seria de grande importância para a divulgação e circulação de todas as ações realizadas pelo serviço em prol da população LGBTI+. Exemplificação da página na Figura 54.

Figura 54 – Página de Vídeos no perfil



Fonte: Extraído Espaço LGBT (2019)

Na página relativa às Publicações ficam os posts realizados pelo perfil ao longo do tempo, desde que o perfil foi criado em 15 de agosto de 2016, de acordo com a própria plataforma. Novamente, é possível perceber a falta de atualização regular do perfil, visto que a última postagem, verificada em 19 de fevereiro de 2019, é datada do dia 28 de janeiro de 2019, portanto não há atualizações recentes, vide Figura 55.



Fonte: Extraído Espaço LGBT (2019)

A página seguinte do perfil é de Comunidade que lista publicações de pessoas que marcaram o perfil da instituição em suas próprias postagens, o total de curtidas (631) e de seguidorxs (646) do perfil, na data da última visita, em fevereiro do presente ano.

Nota-se que, para o perfil de um serviço com alta gama de atendimentos à população LGBTI+, em uma sociedade extremamente conectada e interativa com as redes ou mídias sociais, ainda são poucos os números (de seguidorxs e curtidas) ostentados pelo referido perfil.

Caso houvesse uma maior divulgação do mesmo e atualizações com maior frequência, além inclusão dos serviços e ações ofertados pelo equipamento estatal no perfil, seria uma consequência natural esses números de seguidorxs e de curtidas aumentarem bastante, o que

tornaria a página ainda mais relevante nos critérios de entrega de resultados nas ferramentas de busca via web para quem estiver fazendo alguma pesquisa relativa a serviços de atendimento à população LGBTI+ no Estado da Paraíba. A Figura 56 exemplifica a página Comunidade do do referido perfil web.



Fonte: Extraído Espaço LGBT (2019)

Para finalizar essa parte de análise do perfil oficial do Espaço LGBT, sediado na plataforma de mídia social Facebook, vamos mostrar, na Figura 57, a última página do perfil que é página de Informações e Anúncios que, na verdade não trás muitas informações ou anúncios – este último devido ser o perfil de uma organização governamental.



Fonte: Extraído Espaço LGBT (2019)

A título de informação a página de Informações e Anúncios do perfil no Facebook, exposta anteriormente, indica a data da criação do perfil e que o nome do mesmo não foi modificado desde então.

Não há outros perfis ou sites oficiais da instituição, conforme explanado anteriormente, na web. Entretanto, em face à sociedade inserida em tempos líquidos, de rapidez e momentaneidade (BAUMAN, 2007), seria muito relevante que essa vertente de mídias sociais e páginas web fossem mais exploradas com fins à divulgação dos serviços e ações do Espaço LGBT.

Vamos tratar agora dos aplicativos de mensagens instantâneas que são usados também como forma de atendimento dxs profissionais para com xs usuárixs, de acordo com as entrevistas realizadas. Esses aplicativos de mensagens são mais utilizados pelas agentes de direitos humanos, tendo em vista que elas são a porta de entrada para que xs usuárixs possam acessar os serviços oferecidos pelo Espaço LGBT.

Primeiro vamos falar do aplicativo Messenger que é interligado com o Facebook e uma das formas para que xs susárixs possam entrar em contato com o Espaço LGBT. A Figura 58 mostra uma página de informações que o aplicativo, na versão para dispositivos móveis, apresenta para xs usuárixs.

Figura 58- Página de informações do Messenger par dispositivos móveis



Fonte: Extraído Espaço LGBT (2019)

Como é possível perceber na Figura 58, o aplicativo passa algumas informações para o usuário, tais como: quem coordena o Espaço LGBT, endereço do local e horário de funcionamento. Isso é muito importante para que o usuário possa saber quando e onde pode contatar o serviço presencialmente.

A Figura 59 apresenta a página para troca de mensagens propriamente dita do aplicativo. A página permite que o usuário possa saber que está entrando em contato com uma organização governamental e quantas pessoas curtiram a página, incluindo os amigos em comum entre o perfil do usuário e o perfil do Espaço LGBT.

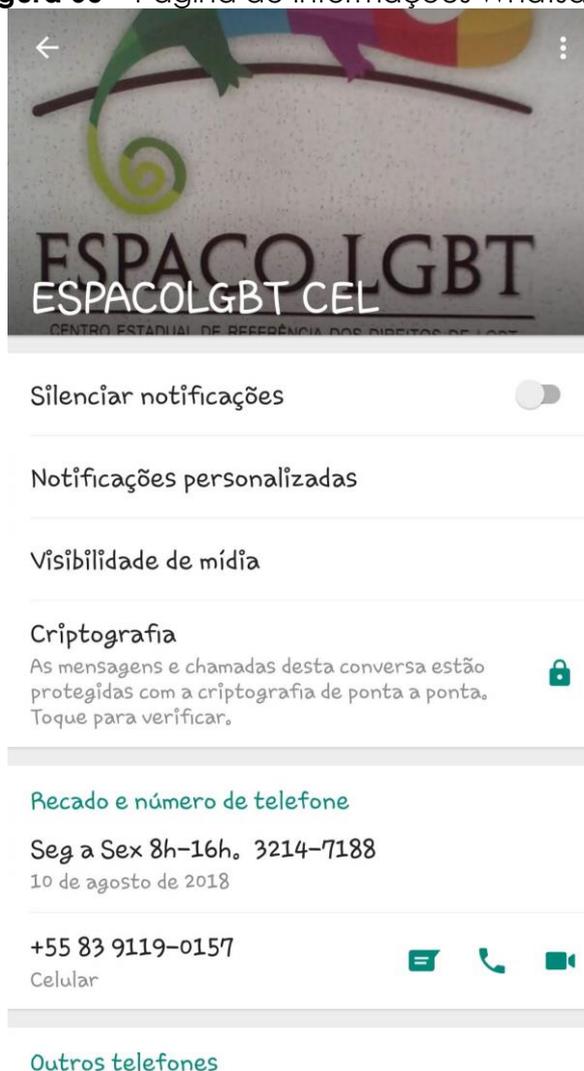
Figura 59 – Página para troca de mensagens do Messenger



Fonte: Extraído Espaço LGBT (2019)

O outro aplicativo de mensagens instantâneas utilizado para atendimento é o Whatsapp, que também tem uma página de informações em que é possível visualizar a logomarca da instituição, além de informações como o horário de funcionamento e o número de telefone fixo pelo qual também é possível entrar em contato com o Espaço LGBT. A Figura 60 apresenta essa página de informações do aplicativo Whatsapp.

Figura 60 – Página de Informações Whatsapp



Fonte: Extraído Espaço LGBT (2019)

A Figura 61 vai apresentar a página principal do Whatsapp para a troca de mensagens instantâneas.

Figura 61 – Página para troca de mensagens do Whatsapp



Fonte: Extraído Espaço LGBT (2019)

7.3 DELINEAMENTO DA ECOLOGIA INFORMACIONAL COMPLEXA PRESENTE NO CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA LGBT

Para realizar o delineamento da ecologia informacional complexa do Espaço LGBT, em cumprimento ao objetivo específico intitulado “Delinear uma Ecologia Informacional Complexa para o Centro de Referência dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba”, foram utilizadas a observação não participante e, principalmente, as entrevistas realizadas com os funcionários do Espaço LGBT.

Como já foi dito anteriormente, o Espaço LGBT conta com seis funcionários, sendo eles o coordenador, duas agentes de direitos humanos, uma advogada, um assistente social e um psicólogo. Desses seis funcionários conseguimos entrevistar quatro: o coordenador, o assistente social, o psicólogo e a advogada. Não conseguimos realizar as entrevistas com as agentes de direitos humanos devido à uma estar de

férias e com a qual não conseguimos estabelecer contato e a outra optou por não participar da entrevista.

Para a realização das entrevistas utilizamos o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e o roteiro de entrevista com 32 questões. Dessas, duas questões foram excluídas da análise, devido ao fato de já terem sido respondidas no texto, que são os fluxogramas de atendimento e os folders informativos distribuídos aos usuárixs. Após a realização dessas entrevistas fizemos a tabulação das respostas em planilha. Todos esses documentos citados estão na área de Apêndices deste texto.

Para preservar o anonimato dos entrevistados, utilizar como fator identificador e fazer uma homenagem, utilizamos neste texto nomes de pessoas LGBTI+ que sofreram assassinatos brutais no Brasil. Portanto, o coordenador do Espaço LGBT está identificado como Edson Neris, o Psicólogo como Itaberli Lozano, o Assistente Social como Alex e a Advogada como Dandara.

A partir da realização da entrevista podemos afirmar que todos os funcionárixs possuem ensino superior completo e dois deles, Alex e Dandara, possuem cursos de pós-graduação. Nenhum deles faz uso de nome social.

Com exceção de Dandara, que está na faixa etária entre os 18-24 anos, os demais estão na faixa entre 35-55 anos. Em relação à caracterização étnico-racial, Edson Neris e Alex se caracterizam enquanto pardos, Itaberli Lozano se caracteriza enquanto amarelo e Dandara enquanto branca. Em relação ao gênero, Edson, Itaberli e Alex se identificam dentro do gênero masculino e Dandara, feminino.

Em relação ao tempo de trabalho no Espaço LGBT, Itaberli e Alex trabalham no local há mais de oito anos, enquanto Edson está no local entre 1-3 anos e Dandara de 6 meses a 1 ano.

As entrevistas tiveram o intuito de investigar os princípios da Arquitetura da Informação Pervasiva na ecologia informacional do Espaço LGBT a partir da investigação dos seguintes princípios: Ecologia

Informacional, Complexidade, Pervasividade, Redução, Acessibilidade e Usabilidade.

Em relação à Ecologia Informacional foi possível perceber que o material de cadastro e acompanhamento dxs usuárixs, ou seja, todas as fichas, são analógicas em suporte papel, sendo que existe a ficha geral que é de responsabilidade das agentes de direitos humanos e as fichas específicas de cada atendimento que ficam a cargo dos respectivos profissionais, exceto as fichas do setor jurídico que Dandara entrega às agentes de direitos humanos para que façam o armazenamento das mesmas, nas pasta individual de cada usuárix.

Também foi possível perceber a partir das respostas à entrevista que xs funcionárixs do Espaço LGBT trocam informações, acerca dos usuárixs, entre si buscando o melhor atendimento possível. As informações geradas a partir desses atendimentos e reuniões são guardadas em fichários ou caixas dentro de armários com chave com o objetivo de manter o sigilo dos atendimentos e preservação do material.

Existem seis meios pelos quais x usuárix pode entrar em contato com a instituição: presencialmente, via telefone fixo, via celular, Facebook, Messenger e Whatsapp. Caso haja a necessidade de encaminhamento ao ambulatório TT, o mesmo é feito via ficha de encaminhamento analógica que pode ser dispensada pelas agentes de direitos humanos, pelo psicólogo e pelo assistente social.

O Espaço LGBT possui parcerias com a Defensoria Pública, a Delegacia Espacializada em Crimes Homofóbicos, os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), o Pronto Atendimento de Saúde Mental (PASM), além do Ambulatório TT para o encaminhamento de usuárixs conforme necessidade. Todos são órgãos independentes e autônomos que, portanto, não fazem parte da ecologia informacional complexa do Espaço LGBT.

Em relação aos conteúdos informativos que circulam na internet, conforme dito anteriormente, o Espaço LGBT possui apenas o perfil do Facebook, então é nesse ambiente digital em que as informações mais

circulam. Entretanto, Alex, ao ser questionado se existem conteúdos circulando na internet, além do Facebook, citou a página da Secretaria da Mulher no site do Governo do Estado da Paraíba, contudo quando visitamos o referido site para verificar quais informações estavam disponíveis nesse ambiente ele nos informa que a página não existe, conforme é possível verificar na Figura 62.

Figura 62 – Página da Secretaria da Mulher no site do Governo do Estado



Fonte: Página da SEMDH (2019)

Dandara, sobre a circulação de informações na internet, nos indicou a página do Instagram na Secretaria da Mulher. Ao visitarmos a mesma verificamos que há, sim, algumas informações relativas à campanhas realizadas pelo Governo do Estado, como a do Dia da Visibilidade Trans, conforme Figura 63. Mas essas informações são bastantes espaçadas e limitadas à algum tipo de campanha e alguns informativos esporádicos.

Figura 63 – Página do Instagram da Secretaria da Mulher



Fonte: Extraído SEMDH (2019)

Em relação à Complexidade verificamos que, a partir dos dados coletados pelos profissionais do Espaço LGBT, com exceção do setor jurídico, são levantados perfis dos usuáries atendidxs com estatísticas de atendimento, caracterização socioeconômica dx usuárix atendidx, motivos para o atendimento, tipo de violência sofrida, entre outros. As informações são disponibilizadas pelo Espaço LGBT por meio do perfil do Facebook e de material analógico, em papel, distribuído pelo serviço.

Segundo dados coletados nas entrevistas, o Espaço LGBT tem um projeto de sistema digital em fase de testes. O objetivo seria informatizar o atendimento aos usuáries e também melhor preservar os documentos gerados pelos atendimentos que hoje são analógicos e guardados em armários. Esse sistema será de uso exclusivo dos funcionáries e com níveis de hierarquia de acesso para garantir o sigilo profissional dos atendimentos.

Dentro das questões relativas à Pervasividade percebemos que não é possível as informações produzidas pelo espaço LGBT estarem exatamente iguais ao mesmo tempo em todos os ambientes do serviço tendo em vista que o material está em suporte papel.

Em relação à rede de informações presente nos cartazes distribuídos pelo Espaço LGBT, eles são organizados a partir do contexto de atendimento de cada local, ou seja, varanda e recepção possuem cartazes alusivos às campanhas locais e nacionais; na sala de atendimento jurídico são colocados materiais de âmbito judicial; na sala de atendimento social são colocados materiais referentes à programas sociais para a população LGBTI+; na sala de atendimento psicológico há material alusivo a acolhimento; na sala de reuniões, os cartazes, quadros de avisos e fluxogramas são relativos ao funcionamento do equipamento estatal.

Com relação à Redução questionamos quais estratégias são usadas para lidar com o quantitativo informacional do Espaço LGBT e todos os entrevistadxs informaram que é utilizado um sistema de

catalogação das pastas de cada usuárix baseado no mês e ano do atendimento.

Quanto à acessibilidade questionamos se o Espaço LGBT atende pessoas com algum tipo de deficiência e há usuárixs com problemas visuais, auditivos, com deficiência física e mental. Então perguntamos quais as estratégias para atender essas pessoas, são elas: para atendimento axs cadeirantes, como o prédio do Espaço LGBT não possui rampa é necessário carregar x usuárix para dentro, em relação às pessoas com deficiência auditiva, utilizam um aplicativo para celular que faz uso da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) ou solicitam xm intérprete de Libras à Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência (FUNAD). Quando x usuárix é cego, o atendimento é baseado na oralidade. Em relação à deficiência mental, a estratégia é buscar o ambiente mais calmos para também atender com base na oralidade.

Pedimos sugestões de melhorias em relação ao prédio do Espaço LGBT para que se torne mais acessível e, por unanimidade, xs entrevistadxs pediram uma rampa de acesso na entrada. Edson Neris ainda acrescentou o alargamento da porta de entrada.

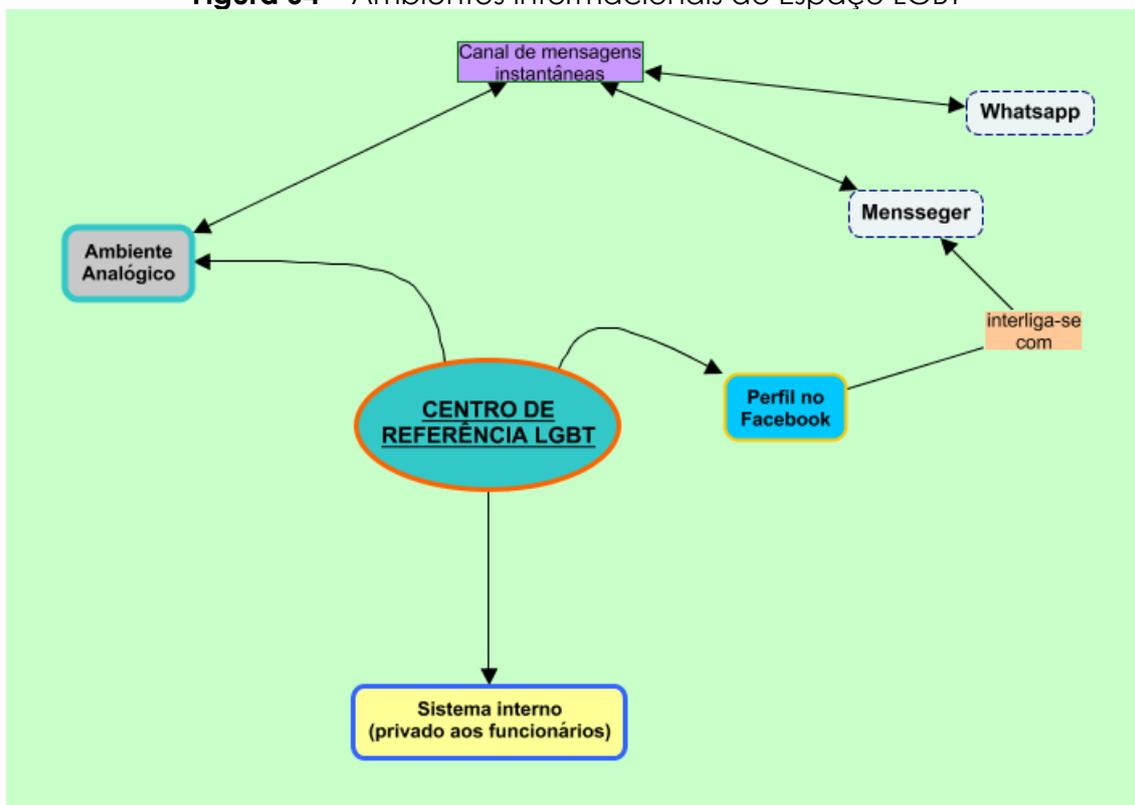
Por fim, em relação à Usabilidade, todos concordaram que as informações do Espaço LGBT são fáceis de usar e de serem encontradas. Apenas Alex ressalta que na página da SEMDH, as informações não são fáceis de encontrar. A título de sugestões de melhorias, apenas Edson ressaltou uma melhor organização da Biblioteca do prédio e que tivesse um *link* da fanpage do Facebook na página da SEMDH no site do Governo Estadual.

Por conseguinte, a partir das observações e entrevistas realizadas foi possível montar a Ecologia Informacional Complexa presente no Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia, discriminada na Figura 64.

Nessa ecologia do Espaço LGBT a informação permeia através das pessoas que são xs servidorxs; os ambientes que são a edificação, a fanpage junto ao messenger, o sistema analógico de cadastramento e

acompanhamento dxs usuárixs e o whatsapp; e as tecnologias com o arquivo físico, os computadores, os dispositivos móveis e a web.

Figura 64 – Ambientes Informacionais do Espaço LGBT



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Entretanto, essa ecologia, exposta na Figura 64, ainda não contempla os princípios propostos pela Arquitetura da Informação Pervasiva, tanto nos ambientes analógicos quanto nos ambientes digitais.

7.4 DELINEANDO DIRETRIZES DE ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PERVASIVA PARA O CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS LGBT

Buscando atender ao objetivo específico “Delinear diretrizes de Arquitetura da Informação Pervasiva para o Centro Estadual de Referência dos Direitos LGBT” podemos pensar, a partir do estudo de Potente e Salvini (2009) em um ambiente analógico padronizado em seus espaços com as cores presentes na bandeira do Movimento LGBTI+ e na bandeira do Movimento Transexual, assim cada ambiente terá sua

identidade sem se dissociar do todo. Identificamos essa sugestão na Figura 65.

Essa padronização de cores pode se conectar com a organização por contexto da rede de informações presentes nos cartazes, sendo assim cada espaço informacional do CERD LGBT terá sua cor identitária e sua rede específica de cartazes.

Figura 65 – Padronização do ambiente analógico por cor



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Nesse esquema identitário por cor x usuárix sempre vai saber onde está, o que pode evitar a confusão e a frustração, esse esquema também pode e deveria ser utilizado no sistema digital que será implementado, ou seja, cada área a ser acessada por determinadx profissional ou usuárix terá a cor equivalente à sala de atendimento dessx profissional.

Ainda em relação ao ambiente analógico, um dos pontos que deve ser observado com bastante atenção é a questão da acessibilidade para xs usuárix com algum tipo de deficiência, a partir da

construção da rampa de acesso para cadeirantes e o alargamento da porta de entrada e, se possível, um intérprete de Libras. Assim, o Espaço LGBT estará razoavelmente preparado para lidar com essa outra camada da diversidade social.

Ainda em relação ao sistema digital, ele poderia ter uma camada para acesso externo onde o próprio usuário poderia verificar informações acerca dos serviços oferecidos pelo Espaço LGBT, poderia também realizar e acessar o seu cadastro no serviço. Com isso, esse cadastro, via sistema digital, seria encaminhado, às agentes de direitos humanos, que procederiam com as marcações para os demais profissionais. Isso facilitaria bastante o acesso do usuário ao Espaço LGBT.

Dando continuidade ao delineamento da ecologia informacional complexa do Espaço LGBT a partir dos princípios da AIP, poderia ser criada uma página web, dentro do site da SEMDH, específica para o Espaço LGBT, também padronizada de acordo com as cores do ambiente analógico, essa padronização entre todos os ambientes dá segurança ao usuário e também ao funcionário de saber exatamente onde está para solucionar a necessidade do momento.

Essa página web poderia conter abas com informações acerca dos serviços oferecidos pelo Espaço LGBT, ou seja, informações sobre os serviços ofertados pelo Espaço LGBT: assistência social, orientação jurídica, assistência psicológica e orientações a respeito do Processo Transsexualizador e sobre as parcerias com outras instituições para possíveis encaminhamentos

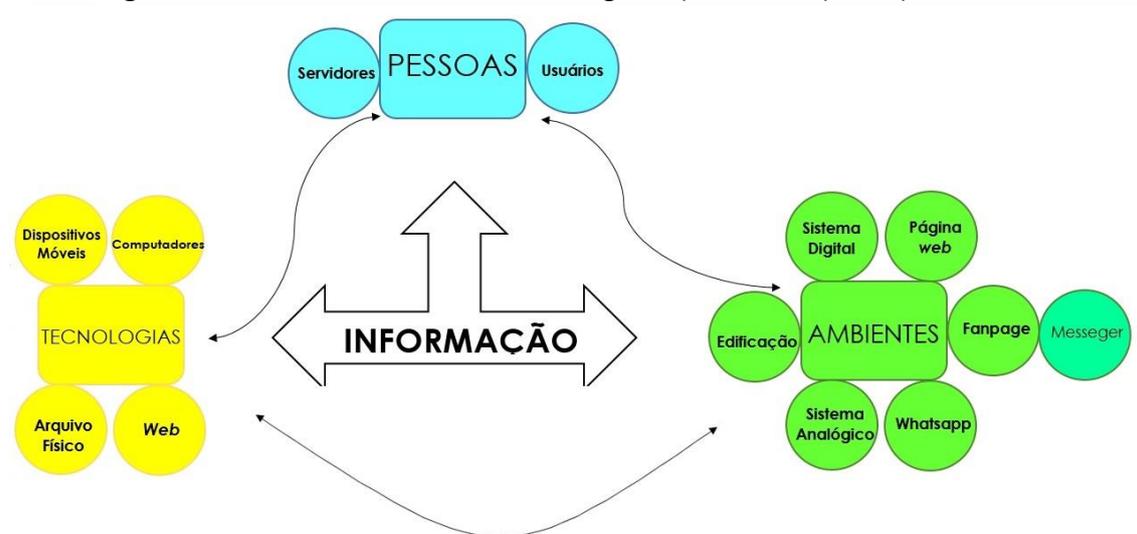
Além disso poderia conter uma área de Biblioteca abrigando os trabalhos acadêmicos realizados no âmbito do Espaço LGBT, uma área de notícias, outra para os eventos voltados à população LGBTI+, além de informações da própria Secretaria de Estado da Mulher e da Diversidade Humana. Poderia conter também uma aba com as informações produzidas pelo Espaço LGBT, como por exemplo, estatísticas de atendimento e de registros de violências cometidas contra a comunidade LGBTI+.

Assim sendo, x usuárix poderá ter acesso às informações sem nem mesmo ter de sair de casa, podendo conseguí-las tanto via telefone, quanto aplicativo de mensagens instatâneas, pela página web ou da fanpage do Facebook do Espaço LGBT.

Como o sistema digital de cadastramento e acompanhamento para o Espaço LGBT está em construção, a parte do cadastro dxs usuárix poderia ser uma camada interligada à página web para que x próprix usuárix possa realizar e acessar seu cadastro, como dito anteriormente.

Idealizamos essa Ecologia Informacional Complexa na Figura 66.

Figura 66 – Delineamento de Ecologia a partir dos princípios da AIP



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Nesta ecologia a informação também permeia entre as pessoas, as tecnologias e os ambientes, mas agora interligados, onde a mesma informação poderá estar presente ao mesmo tempo em todos os espaços e ambientes.

Na categoria tecnologia não houveram mudanças. Na categoria pessoas, além dxs servidorxs, agora temos xs usuárixs que farão parte da nova ecologia proposta e, na categoria ambientes, foram acrescentados o sistema digital, em construção, e a página web que estamos sugerindo.

O sistema digital e a página web permitem a inclusão dos usuários na medida em que eles passarão a ter acesso ao cadastro e informações dos serviços via página web que estará interconectada ao sistema digital. Eles também poderão interagir diretamente com o Espaço LGBT através dos ambientes digitais.

Nos ambientes digitais do Whatsapp e do Messenger não são sugeridas modificações devido a serem aplicativos de mensagens instantâneas que passam também algumas informações aos usuários, como o horário de funcionamento e endereço do Espaço LGBT.

Quanto ao sistema analógico, com a implementação do sistema digital, poderá ser extinto ou reduzido, pois as informações estarão disponíveis através do sistema digital e página web.

Em relação à fanpage no Facebook, podemos sugerir que as notícias e informações presentes nos outros ambientes digitais sejam replicadas, para isso a fanpage deverá ser atualizada com mais frequência; ser feita a divulgação dos serviços oferecidos pelo CERD LGBT; disponibilizar orientações acerca dos atendimentos realizados e documentos necessários para acessar os serviços. Isso poderá ser feito através de post fixo na página inicial do perfil ou em publicações no feed de notícias, ou mesmo serem informações fixas em outra aba do perfil.

O link para a página da SEMDH deve ser verificado para que haja o encaminhamento correto, além de serem colocados links para os outros ambientes digitais, incluindo a aba de cadastro que haverá na página web.

Com a implementação dos novos ambientes digitais no Espaço LGBT sugerimos a incorporação de uma pessoa especializada em manusear as Tecnologias da Informação para a gestão de todos os ambientes digitais.

Em relação à edificação, é preciso melhorar a parte da acessibilidade para que os usuários com deficiência possam realizar seus atendimentos sem grandes dificuldades. Como já dito anteriormente, é

necessária a construção da rampa de acesso para cadeira de rodas e a incorporação de um intérprete de LIBRAS.

A página web será um diferencial para o Espaço LGBT, sendo um ambiente de divulgação e acesso à informação e ainda estará interligada ao sistema digital através da área de cadastro que será uma camada do sistema aberta aos usuárixs.

O sistema digital, por sua vez, terá hierarquia de acesso, pois informações específicas dos atendimentos só poderão ser acessadas pelos respectivxs profissionais de cada área. Mas, ele poderá disponibilizar aos usuárixs, além da possibilidade de gerenciar seu cadastro, um compêndio de informações como, por exemplo, estatísticas do quantitativo de atendimentos ou o quantitativo de violência sofrida pela população LGBTI+, os tipos de violência, perfil das vítimas. Tudo isso feito via sistema digital e disponibilizado através da interligação com a página web.

Através dessa ecologia proposta, os atendimentos realizados pelo Espaço LGBT poderão ser otimizados, os usuárixs poderão ter maior acesso e interação com o serviço, através de diferentes canais e mídias, além de se tornarem participantes ativos desse processo de atendimento e proliferação de informações.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa tomou por base o delineamento de uma Ecologia Informacional Complexa do Espaço LGBT com vistas aos princípios da Arquitetura da Informação Pervasiva.

Para que essa ecologia pudesse tomar forma foi necessário o mapeamento dos fluxos de pessoas, de informações, de documentos analógicos e dos ambientes analógicos e digitais do CERD LGBT, tendo em vista que, de acordo com Oliveira (2015, p. 34) “os ambientes de informação digital são uma realidade que penetrou em todos os setores da sociedade, todos os campos do conhecimento e no cotidiano das pessoas”.

Essa pesquisa não pretende findar a discussão acerca da aplicabilidade dos princípios conceituais da Arquitetura da Informação Pervasiva no contexto do Espaço LGBT, tendo em vista o avanço contínuo das tecnologias da informação e comunicação e os entraves políticos e burocráticos para a realização de mudanças dessa magnitude em órgãos do poder público.

É possível ainda desdobrar essa pesquisa a partir de novas abordagens e perspectivas em projetos futuros, sendo inclusive do interesse do pesquisador dar continuidade à esses estudos em uma possível pesquisa de doutorado.

Instituições como o Espaço LGBT são de extrema importância no apoio à uma população tão marginalizada quanto a população LGBTI+, ainda mais em uma época como a que estamos presenciando agora em que os discursos de ódio cada vez mais encontram incentivo e coragem para se impor.

As políticas públicas do Estado da Paraíba implementadas através da Secretaria da Mulher e da Diversidade Humana vão na contramão desses retrocessos e, nesse sentido, a melhoria dos fluxos informacionais são de extrema importância para reprimir e punir preconceitos e

violências, ainda mais no país que mais mata LGBTI+ no mundo (GRUPO GAY DA BAHIA, 2017).

O trabalho realizado pelo Espaço LGBT é relevante na vida dxs usuárix e pode obter um alcance ainda maior sabendo fazer ainda mais uso das ferramentas das mídias sociais para maior divulgação do serviço com atualizações de perfil frequentes, enaltecendo o trabalho realizado pelo serviço e difundindo mais informações.

Esse aspecto pode ser melhorado ainda mais com a inclusão de xm funcionárix especialista em tecnologia para gerir as mídias sociais bem como fazer intervenções visando a usabilidade do sistema que está sendo implementado e a construção e gerenciamento da página web dentro da página da Secretaria da Mulher no site do Governo Estadual.

Em relação aos documentos analógicos, existe uma catalogação de acordo com o ano de atendimento. Esse sistema pode ser melhorado atribuindo-se um número de cadastro para cada usuárix atendidx. E, quando da migração do sistema analógico para o digital, que as fichas de cadastro e acompanhamento digital sigam o mesmo padrão adotado pelas fichas analógicas.

Esperamos que este estudo possa contribuir efetivamente dentro do funcionamento do Espaço LGBT, dadas as complexidades que essas mudanças demandam.

REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de Filosofia**. 5ª. Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Uma história intelectual da Ciência da Informação em três tempos. **RACIn**, João Pessoa, v. 5, n. 2, p. 10-29, jul./dez. 2017. Disponível em: <http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v5_n2/racin_v5_n2_artigo01.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2018.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ANCIB). Disponível em: <<http://www.ancib.org.br>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

AULETE, Caldas. **Aulete Digital – Dicionário contemporâneo da Língua Portuguesa**. Disponível em: <<http://www.aulete.com.br/PERVASIVIDADE>>. Acesso em: 30 mar. 2018.

AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier de. Signo, sinal, informação: as relações de construção e transferência de significados. **Informação & Sociedade: estudos**, v. 12, n. 2, p. 01-13, 2002. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/1461>>. Acesso em: 25 mar. 2018.

_____. Informação e memória: as relações na pesquisa. **Revista História em Reflexão**, Dourados, v. 1, n. 2, p. 1-19, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://ojs.ufgd.edu.br/index.php/historiaemreflexao/article/view/412>>. Acesso em: 16 fev. 2018.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Tradução: Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

BAUMAN, Zygmunt. **Tempos líquidos**. Zahar, 2007.

BENTO, Berenice. Política da diferença: feminismos e transexualidades. **Stonewall**, v. 40, p. 79-110, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/2260/3/Stonewall%2040_cult9_RI.pdf#page=81>. Acesso em: 22 mar. 2018.

BERGSON, Henri. **Matéria e memória**. São Paulo: Martins Fontes, 1990.

BORKO, Harold. Information Science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, 1968. Disponível em:

<<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/asi.5090190103>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

BRASIL. Lei Nº 7.309, de 10 de dezembro de 2003. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www.sg.min-saude.pt/NR/rdonlyres/065B7F96-F9E1-4E18-AD3C-9E9425DF78FC/17032/83298338.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2019.

BRASIL. Portaria Nº 2.803, de 19 de novembro de 2013. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF. Disponível em: <http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt2803_19_11_2013.html>. Acesso em: 16 fev. 2018.

BRASIL. **Brasil Sem Homofobia**: Programa de Combate à Violência e à Discriminação contra GLTB e Promoção da Cidadania Homossexual, Conselho Nacional de Combate à Discriminação da Secretaria Especial de Direitos Humanos. – Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

BUENO, Belmira Oliveira et al. Docência, memória e gênero: estudos alternativos sobre a formação de professores. **Psicologia USP**, v. 4, n. 1-2, p. 299-318, 1993. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-51771993000100014&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 20 mar. 2018.

CALIXTO, Adeilton Alves. **Rompendo o silêncio**: a informação no Espaço LGBT do estado da Paraíba. 2015. 68 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Arquivologia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

CALIXTO, Adeilton Alves; CÔRTEZ, Gisele Rocha; SOARES, Gilberta Santos. ROMPENDO O SILÊNCIO: a informação no espaço LGBT do estado da Paraíba. **Archeion Online**, v. 4, n. 2, p. 83-105, 2016. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/32313>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. **Arquitetura da informação**: uma abordagem prática para o tratamento de conteúdo e interface em ambientes informacionais digitais. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

CAPRONI NETO, Henrique Luiz. BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE LGBTFOBIA E O ESPAÇO ESCOLAR. **Educação: Desafios Da Práxis E Formação**, p. 88. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=dSd6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA88&dq=define+LGBTfobia&ots=1Y4KoUtAx&sig=Bf-->>

[tdd82f37ZafaWx9zjAVo1w0#v=onepage&q&f=false](#)>. Acesso em: 30 out. 2018.

CARNEIRO, Aílton José dos Santos. A morte da clínica: movimento homossexual e luta pela despatologização da homossexualidade no Brasil (1978-1990). **Anais do Simpósio Nacional de História, Florianópolis, SC, Brasil**, v. 28, 2015. Disponível em: <http://www.snh2015.anpuh.org/resources/anais/39/1439866235_ARQUIVO_Artigo-Amortedaclinica.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2018.

CARVALHO, Maria Eulina Pessoa de; ANDRADE, Fernando César Bezerra de; JUNQUEIRA, Rogério Diniz. **Gênero e diversidade sexual**: um glossário. João Pessoa: Editora da UFPB, 2009.

CAPURRO, Rafael. **Epistemologia e Ciência da Informação**. 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 25 fev. 2018.

CHAPOUTHIER, Georges. Registros evolutivos. **Viver Mente & Cérebro: Memória**, n.2, p. 8-13, jul. 2006. Ed. Especial. Disponível em: <<http://www.vivermentecerebro.com.br>>. Acesso em: 30 out. 2018.

CÔRTEZ, Gisele Rocha et al. VIOLÊNCIA CONTRA TRAVESTIS E TRANSEXUAIS: A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ESPAÇO LGBT. In: **XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (XVIII ENANCIB)**. 2017. Disponível em: <<http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/pape r/vie w/616>>. Acesso em: 30 mar. 2018.

DAHLBERG, Ingetraut. Teoria do conceito. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 7, n. 2, p. 101-07, 1978.

DRAE; Microsoft Corporation. **Dicionário da Real Academia Espanhola**. 1993- 2006. 1 DVD-ROM.

ESPAÇO LGBT. **Missão**. Facebook. 2019. Disponível em: <https://www.facebook.com/pg/EspacoLGBTemdh/about/?ref=page_internal>. Acesso em: 19 fev. 2019.

FREITAS, Ana. Todxs contra x língua: os problemas e as soluções do uso dx linguagem neutrx. Disponível em: <<https://www.nexojournal.com.br/expresso/2016/07/10/Todxs-contra-x-l%C3%ADngua-os-problemas-e-as-solu%C3%A7%C3%B5es-do-uso-dx-linguagem-neutrx>>. Acesso em: 22 jan. 2019.

GOVERNO DA PARAÍBA. **Ambulatório TT completa 2 e ultrapassa marcas dos mil atendimentos**. 2015a. Disponível em: <<http://www.paraiba.pb.gov.br/ambulatorio-tt-completa-2-e-ultrapassa-marca-dos-mil-atendimentos/>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

_____. **Espaço LGBT funciona em novo endereço a partir de segunda-feira. João Pessoa**. 2015b. Disponível em: <<http://www.paraiba.pb.gov.br/espaco-lgbt-funciona-em-novo-endereco-a-partir-de-segunda-feira/>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

_____. **Paraíba registrou 13 mortes de LGBTQI+ em 2018**. Disponível em: <<http://www.paraiba.pb.gov.br/paraiba-registrou-13-mortes-de-pessoas-lgbtqi-em-2018/>>. Acesso em: 27 jan. 2019.

GRUPO GAY DA BAHIA. **Assassinato de homossexuais (LGBT) no Brasil: Relatório 2017**. Salvador: Grupo Gay da Bahia, 2016. Disponível em: <<https://homofobiamata.files.wordpress.com/2017/12/relatorio-2081.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

HALBWACHS, Maurice. **La mémoire collective**. Paris, PUF, 1968.

_____. **A memória coletiva**. São Paulo: Centauro, 2006.

THE INFORMATION ARCHITECTURE INSTITUTE. **What is IA?** Disponível em: <<http://www.iainstitute.org/what-is-ia>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

JESUS, Jaqueline Gomes de. **Orientações sobre a população transgênero: conceitos e termos**. Brasília: Autor, 2012.

_____. **Orientações sobre identidade de gênero: conceitos e termos**. Brasília: Autor, 2012.

_____. Transfobia e crimes de ódio: assassinatos de pessoas transgênero como genocídio. **História Agora**, 2014. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/281321251_Transfobia_e_crimes_de_odio_Assassinatos_de_pessoas_transgenero_como_genocidio>. Acesso em: 30 mar. 2018.

KEEN, Andrew. **O culto do amador: como blogs, MySpace, YouTube e a pirataria digital estão destruindo nossa economia, cultura e valores**. Rio de Janeiro: Zahar, 2009. p. 07-63.

KUNH, Thomas S. **A Estrutura das Revoluções Científicas**. 7. ed. São Paulo: Perspectiva, 2003. 262 p.

LAZZARIN, Fabiana Aparecida Ramos; OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de. **Ciência da Informação e Arquitetura da Informação como referenciais**

para as Teias Hipertextuais Complexas. **Folha de Rosto**, v. 1, n. 1, p. 113-123, 2015. Disponível em:
<<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/51877>>. Acesso em: 30 mar. 2018.

LE GOFF, Jaques. Memória. In: _____. **História e memória**. 3. ed. Campinas, SP: Editora da UNICAMP, 1990. p. 423-553.

LE GOFF, Jacques. **História e Memória**. 5. ed. Campinas, SP: UNICAMP, 2003.

LEÓN, Rodrigo Ronda. Arquitectura de Información: análisis histórico-conceptual. **No sólo usabilidad Journal**, n. 7, Abr. 2008. Disponível em:
<http://www.nosolousabilidad.com/articulos/ai_cc_informacion.hthistoria_arquitectura_informacion.htm>. Acesso em: 25 mar. 2018.

LIMA, Maria Alice Dias da Silva; ALMEIDA, Maria Cecília Puntel de; LIMA, Cristiane Cauduro. A utilização da observação participante e da entrevista semi-estruturada na pesquisa de enfermagem. **Revista gaúcha de enfermagem. Porto Alegre. Vol. 20, n. especial (1999), p. 130-142**, 1999. Disponível em:
<<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/23461>>. Acesso em: 20 jan. 2019.

LOURO, Guacira Lopes. **Gênero, sexualidade e educação: uma perspectiva pós-estruturalista**. Petrópolis: vozes, 1997.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MISKOLCI, Richard. Não somos, queremos—reflexões queer sobre a política sexual brasileira contemporânea. **Stonewall**, v. 40, p. 37-56, 2011. Disponível em:
<<https://sociologiajuridica.files.wordpress.com/2015/03/stonewall.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2018.

MONTEIRO, Silvana Drumond; CARELLI, Ana Esmeralda; PICKLER, Maria Elisa Valentin. A ciência da informação, memória e esquecimento. **DataGramZero-Revista de Ciência da Informação**, v. 9, n. 6, 2008. Disponível em:
<http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/01/pdf_04b0f2f838_0007639.pdf>. Acesso em: 30 out. 2018.

MONTEIRO, Silvana Drumond. O ciberespaço: o termo, a definição e o conceito. **Datagramazero, Rio de Janeiro**, v. 8, n. 3, p. A03-1001, 2009.

Disponível em:

<<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000004482/5da6e04fed112be3f317b5ef916e48ea/>>. Acesso em: 30 mar. 2018.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2001.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de. **Afrodescendência, memória e tecnologia**: uma aplicação do conceito de informação etnicorracial ao projeto “A Cor da Cultura”. 2010. 139 f. DISSERTAÇÃO (Mestrado em Ciência da Informação)
– Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Arquitetura da informação digital: conexões interdisciplinares dentro da abordagem sistêmica. In: CAVALCANTE, Lídia Eugênia; BENTES, Virgínia; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. **Ciência da informação e contemporaneidade**: tessituras e olhares. Fortaleza: Edições UFC, 2012. p. 184- 202.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de. **Arquitetura da Informação Pervasiva**: contribuições conceituais. 2014. 203 f. TESE (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014.

DE OLIVEIRA, Aldeni Melo; STROHSCHOEN, Andreia Aparecida Guimarães. Diário de bordo: uma ferramenta para o registro da alfabetização científica. 2015. Disponível em:
<https://www.univates.br/ppgece/media/pdf/2015/aldeni_melo_de_oliveira.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2019.

OLIVEIRA, Henry. Poncio Cruz de; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio; BENTES, Virgínia. **Arquitetura da Informação Pervasiva**. Marília: Ed. Cultura Acadêmica, 2015.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de; OLIVEIRA, Bernardina Maria Juvenal Freire de; SILVA, José Marcos Dias da. Memória, memória eletrônica e memória digital nas ecologias informacionais complexas. **Revista InterScientia**, v. 3, n. 2, 2015. Disponível em:
<<https://periodicos.unipe.br/index.php/intercientia/article/view/9/7>>. Acesso em: 30 out. 2018.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de; LIMA, Izabel França de; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. Contribuições teóricas e metodológicas da Arquitetura da Informação Pervasiva para o processo editorial de livros eletrônicos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16, 2015, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2015.

Disponível em:

<<http://www.ufpb.br/evento/liti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/3151/1194>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório.

Dos ambientes informacionais às ecologias informacionais complexas. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 26, n. 1, 2016.

Disponível em:

<<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/48803>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

OLIVEIRA, Thiago de Lima. Levantar bandeira e dar pinta Inflexões etnográficas sobre o movimento lgbt em João Pessoa (1980-2002) e suas ressonâncias. **Bagoas-Estudos gays: gêneros e sexualidades**, v. 11, n. 16, 2017. Disponível em:

<<https://periodicos.ufrn.br/bagoas/article/view/12529/8651>>. Acesso em 02 nov. 2018.

PARAÍBA. Decreto Nº 127.604, de 19 de setembro de 2006. **Diário Oficial [do] Estado da Paraíba**, João Pessoa, PB, 19 set. 2006. Disponível em: <<http://www.fiscosoft.com.br/g/7ker/decreto-do-estado-da-paraiba-n-27604-de-19092006>>. Acesso em: 27 dez. 2018.

PARAÍBA. Lei Nº 10.895, de 29 de maio de 2017. **Diário Oficial [do] Estado da Paraíba**, João Pessoa, PB, 29 maio 2017. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=344150>>. Acesso em: 27 dez. 2018.

PARAÍBA. Lei Nº 10.909, de 8 de junho de 2017. **Diário Oficial [do] Estado da Paraíba**, João Pessoa, PB, 08 jun. 2017. Disponível em <<http://www.fiscosoft.com.br/g/7kdr/lei-do-estado-da-paraiba-n-10909-de-08062017>>. Acesso em: 27 dez. 2018.

PARAÍBA. Decreto Nº 37.946, de 12 de dezembro de 2017. **Diário Oficial [do] Estado da Paraíba**, João Pessoa, PB, 12 dez. 2017. Disponível em <<http://static.paraiba.pb.gov.br/2017/12/Diario-Oficial-13-12-2017.pdf>>. Acesso em: 27 dez. 2018.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da Ciência da Informação. **Informação & Sociedade**, v. 15,

n. 1, 2005. Disponível em:

<<http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/23/1/l%26SPinheiro2005.PDF>>. Acesso em: 15 fev. 2018.

PINTO, Regina Celi. Feminismo, história e poder. **Revista Sociologia**

Política,

Curitiba, v. 18, n. 36, jun. 2010, p. 15-23. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsocp/v18n36/03.pdf>>. Acesso em 30 mar. 2018.

POLLAK, Michael. Memória e identidade social. **Estudos históricos**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, 1992, p. 200-212. Disponível em: <<http://www.pgedf.ufpr.br/memoria%20e%20identidadesocial%20A%20capraro%202.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

POTENTE, Davide; SALVINI, Erika. Apple, IKEA and their integrated architecture. **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, v. 35, n. 4, p. 32-42, 2009. Disponível em: <https://stage.asis.org/Bulletin/Apr-09/AprMay09_Potente-Salvini.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2019.

REIS, Guilherme Almeida dos. **Centrando a Arquitetura de Informação no Usuário**. 2007. 250 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – ECA USP – Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-23042007-141926/pt-br.php>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

REIS, Toni (Org.). **Manual de Comunicação LGBTI+**. Curitiba: Aliança Nacional LGBTI/GayLatino, 2018. Disponível em: <<http://www.grupodignidade.org.br/wp-content/uploads/2018/05/manual-comunicacao-LGBTI.pdf>>. Acesso em: 17 maio 2018.

RESMINI, Andrea; ROSATI, Luca. **Pervasive Information Architecture: designing cross-channel user experiences**. Burlington: Elsevier, 2011.

_____. A brief history of information architecture. **Journal of information architecture**, v. 3, n. 2, 2012. Disponível em: <<http://journalofia.org/volume3/issue2/03-resmini/jofia-0302-03-resmini.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

ROSENFELD, Louis; MORVILLE, Peter. **Information Architecture for the World Wide Web**. Beijing, O'Reilly, 2006.

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P.; ARANGO, J. **Information Architecture for the World Wide Web: Designing for the Web and Beyond**. 4 ed. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2015.

SANTOS, Helio. Discriminação racial no Brasil. In: **Anais de seminários regionais preparatórios para a conferência mundial contra o racismo, discriminação racial, xenofobia e intolerância correlata**. Brasília: Ministério da Justiça. 2001. Disponível em: <<http://esmec.tjce.jus.br/wp->

[content/uploads/2008/10/discriminacao_racial_no_brasil.pdf](#)>. Acesso em: 30 de out. 2018.

SALES, Odete Máyra Mesquita; BENTES, Virgínia; FERREIRA DE SOUSA, Marckson Roberto. Arquitetura da Informação: estudo e análise da base de dados Public Medical (PubMed). **Biblios**, n. 63, 2016. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/161/16146347001/>>. Acesso em: 15 fev. 2018.

SANTAELLA, Lúcia. **Comunicação Ubíqua**: repercussões na cultura e na educação. São Paulo: Paulus, 2013.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun., 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>>. Acesso em: 15 fev. 2018.

SEFFNER, Fernando. Sigam-me os bons: apuros e aflições nos enfrentamentos ao regime da heteronormatividade no espaço escolar. **Educação e Pesquisa**, v. 39, n. 1, p. 145-159, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ep/v39n1/v39n1a10>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

SILVA, Armando Malheiro da. Ciência da Informação e Sistemas de Informação:(re) exame de uma relação disciplinar. **Revista PRISMA.COM**, n. 5, 2010. Disponível em: <<http://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/3146>>. Acesso em 25 mar. 2018.

SILVA, Márcia Valéria dos Santos. **Babado Mona, agora temos direitos**: vamos ao Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e enfrentamento à Homofobia da Paraíba. 2017. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social) – Faculdade Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão, João Pessoa, 2017.

SILVA, Laelson Felipe da. Práticas informacionais:: LGBTQI+ e empoderamento no Espaço LGBT. 2019. 184 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

SIMÕES, Júlio Assis; FACCHINI, Regina. **Na trilha do arco-íris**: Do movimento homossexual ao LGBT. São Paulo. ed. Fundação Perceus Abrano.2009, p. 196.

SOARES, Marco Antônio. **O movimento LGBT**. 2018. Disponível em: <<https://movimentorevista.com.br/2018/09/o-movimento-lgbt/>>. Acesso

em: 11 fev. 2019.

STRAIOTO, Fabiana. **A arquitetura da informação para a World Wide Web: um estudo exploratório**. 2002. Tese de Doutorado. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) –Faculdade de Filosofia e Ciências. Universidade Estadual Paulista, Marília.

TEIXEIRA, Elizabeth. **Reflexões sobre o paradigma holístico e holismo e saúde**. 1996. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v30n2/v30n2a08>>.
Acesso em: 15 fev. 2018.

TOMAZ, Paulo Cesar. A preservação do patrimônio cultural e sua trajetória no Brasil. **Revista de História e Estudos Culturais**, v. 7, n. 2, p. 1-12, 2010. Disponível em:
<http://www.revistafenix.pro.br/PDF23/ARTIGO_8_PAULO_CESAR_TOMAZ_FENI_X_MAIO_AGOSTO_2010.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2018.

TONIETTE, Marcelo Augusto. Um breve olhar histórico sobre a homossexualidade. **Revista brasileira de sexualidade humana**, v. 17, n. 1, p. 41-52, 2005. Disponível em:
<<http://pessoal.educacional.com.br/up/4660001/9842654/Revista%20Brasileira%20de%20Sexualidade%20Humana%20-%20volume%2017.pdf#page=37>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

VIDERES, Thaysa. **Ambulatório de travestis e transexuais completa 4 anos e gestores participam de evento em Brasília**. 2017. Disponível em:
<<http://pautapb.com.br/2017/07/20/ambulatorio-de-travestis-e-transexuais-completa-4-anos-e-gestores-participam-de-evento-em-brasil>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório; CUSIN, César Augusto; CORRADI, Jiliane Adne Mesa. Acessibilidade digital sob o prisma da Arquitetura da Informação. In: GUIMARÃES, José Augusto Chaves; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. **Ensino e pesquisa em Biblioteconomia no Brasil: a emergência de um novo olhar**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação**. Cultura Editores Associados, 1991.

_____. **Information Architects**. Zurich: Graphis Press Corp, 1996.

_____. **Information Architects**. Graphis Inc. 1997.

_____. **Ansiedade de Informação 2**. 2. Ed. São Paulo: Editora Cultura, 2005.

APÊNDICES

APÊNDICE A

OFÍCIO DE SOLICITAÇÃO DE REUNIÃO



Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas



PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

OFÍCIO Nº. 006/2017 – PPGCI

João Pessoa, 12 de setembro de 2017.

Do: Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira
Coordenador do PPGCI/UFPB

Para: Gerência LGBT - Paraíba.
Victor Pilato - Gerente

Prezado Sr. Victor Pilato,

Ao cumprimentá-lo, vimos, por meio deste, solicitar o agendamento de reunião com o mestrando deste Programa Michel Batista Silva e o Coordenador Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira e tratar acerca de autorização para realização de pesquisa acadêmico-científica no Espaço LGBT - Paraíba.

Sendo o que se apresenta para o momento, agradecemos desde já, por vossa atenção e presteza.

Atenciosamente,


Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira
Coordenador do PPGCI/UFPB
SIAPE 1732392

*Recebido por
Divisão Victor Pilato
em 12/09/2018*

APÊNDICE B

CARTA DE ANUÊNCIA

SECRETARIA DE ESTADO
DA MULHER E DA
DIVERSIDADE HUMANA



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

viva
o trabalho.

CARTA DE ANUÊNCIA

Por ter sido informada verbalmente e por escrito sobre os objetivos e metodologia da pesquisa intitulada **Arquitetura da Informação Pervasiva no contexto do Centro Estadual de Referência dos Direitos LGBT**, do aluno Michel Batista Silva, coordenada pelo(a) Prof^o Dr^o Henry Poncio Cruz de Oliveira, concordo em autorizar a realização das etapas de pesquisa bibliográfica e documental no acervo e coleta de dados necessária à pesquisa no Centro Estadual de Referência dos Direitos LGBT e Enfrentamento a LGBTfobia – ESPAÇO LGBT, vinculado a Secretaria de Estado da Mulher e da Diversidade Humana (SEMDH), Instituição que represento.

Esta Instituição está ciente de suas corresponsabilidades como instituição coparticipante do presente projeto de pesquisa, e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos sujeitos de pesquisa nela recrutados, dispondo de infraestrutura necessária para a garantia de tal segurança e bem-estar.

Esta autorização está condicionada à aprovação prévia da pesquisa acima citada por um Comitê de Ética em Pesquisa e ao cumprimento das determinações éticas propostas na Resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde (CNS) e suas complementares.

O descumprimento desses condicionamentos assegura-me o direito de retirar minha anuência a qualquer momento da pesquisa.

João Pessoa, 8 de novembro de 2018.


Gilberta Santos Soares

Secretaria de Estado da Mulher e da Diversidade Humana – SEMDH

Gilberta Santos Soares
Secretária de Estado da Mulher
e da Diversidade Humana

APÊNDICE C

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, Michel Batista Silva, discente de Mestrado no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), venho por meio deste documento, solicitar a sua participação na pesquisa intitulada **“ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PERVASIVA NO CONTEXTO DO CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DE LGBT E ENFRENTAMENTO À LGBTFOBIA NA PARAÍBA”**, que objetiva analisar a aplicabilidade da Arquitetura da Informação Pervasiva na ecologia informacional complexa do Centro Estadual de Referência dos Direitos LGBT. O referido trabalho é orientado pelo Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira, docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB.

Para participar você deve estar ciente de que:

- Sua participação é voluntária e uma recusa não implicará em qualquer tipo de prejuízo;
- As informações poderão ser utilizadas em trabalhos científicos, mas sua identidade será sempre preservada;
- Você é livre para desistir da participação no trabalho, a qualquer momento;
- Não existe nenhum risco previsível em participar deste estudo.
- Os responsáveis pelo trabalho podem ser contatados a qualquer momento através dos telefones abaixo para a solução de alguma dúvida ou problema relacionado a este trabalho.

.....
Consentimento

Eu, _____, tendo tomado conhecimento do objetivo deste trabalho e concordando com a participação nesta pesquisa, assino e autorizo a utilização das informações por mim concedidas na realização desta pesquisa: **“ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PERVASIVA NO CONTEXTO DO CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DE LGBT E ENFRENTAMENTO À LGBTFOBIA NA PARAÍBA”**.

João Pessoa, ____ de _____ de 2019.

Participante

.....
Pesquisador Responsável: Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira
Matrícula SIAPE: 1732392. **Fone:** (83)99888-4444 ou (83) 3216 7483

Discente: Michel Batista Silva. **Matrícula:** 20171014978. **Fone:** (83) 99181-7337

Pesquisa: "ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PERVASIVA NO CONTEXTO DO CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DE LGBT E ENFRENTAMENTO À LGBTFOBIA NA PARAÍBA".

APÊNDICE D

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Pesquisador Responsável: Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira

Discente: Michel Batista Silva.

PARTE I

1. Nome Civil: _____

2. Nome Social: _____

3. Escolaridade:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Não Alfabetizado(a) | <input type="checkbox"/> Médio Completo |
| <input type="checkbox"/> Fundamental Incompleto | <input type="checkbox"/> Superior Incompleto |
| <input type="checkbox"/> Fundamental Completo | <input type="checkbox"/> Superior Completo |
| <input type="checkbox"/> Médio Incompleto | <input type="checkbox"/> Pós-graduação |

4. Idade:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 18 – 24 anos | <input type="checkbox"/> 45 – 54 anos |
| <input type="checkbox"/> 25 – 34 anos | <input type="checkbox"/> 55 – 64 anos |
| <input type="checkbox"/> 35 – 44 anos | <input type="checkbox"/> Acima de 65 anos |

5. Caracterização étnico racial:

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Branco | <input type="checkbox"/> Indígena |
| <input type="checkbox"/> Preto | <input type="checkbox"/> Outros. |
| <input type="checkbox"/> Pardo | Qual: _____ |
| <input type="checkbox"/> Amarelo | |

6. Gênero: _____

7. Cargo: _____

8. Quanto tempo atual no Espaço LGBT?

- Menos de 6 meses
- 6 meses – 1 ano
- 1 – 3 anos
- 4 – 5 anos
- 6 – 7 anos
- Mais de 8 anos

PARTE II – Entrevista

ECOLOGIA INFORMACIONAL

9. Além das fichas de cadastro, há outros locais em que você registra as informações dxs usuários? Quais?

10. Os profissionais do Espaço LGBT trocam informações entre si sobre xs usuárixs?

11. Vocês coletam informações dxs usuários para preencher as fichas de cadastro de cada um. Como e onde é guardado esse material?

12. Qual o caminho feita pelx usuárix para ser atendido pelos profissionais do Espaço LGBT?

13. Por quais meios xs usuárixs podem entrar em contato com o Espaço LGBT?

14. Como é feito o encaminhamento de usuárixs para o Ambulatório TT?

15. Como é feita a comunicação entre o Espaço LGBT e o ambulatório TT?

16. Além do Ambulatório TT, existe parceria com alguma outra instituição? Como são feitas essas parcerias?

17. Existe distribuição de folders e banners informativos para os usuários?

18. Existem conteúdos informativos que circulam na internet? Como?

COMPLEXIDADE

19. A partir das informações coletadas dxs susuárixs, é feito algum tipo de perfil de usuárixs atendidxs? Como e por quem é feito?

20. Como o Espaço LGBT fornece informações para o público?

21. Existe algum tipo de preocupação com vista à preservação dos documentos guardados no Espaço LGBT? Quais?

PERVASIVIDADE

22. As informações coletadas ou disponibilizadas pelo Espaço LGBT conseguem ser acessadas em todos os ambientes do Espaço LGBT?

23. As informações que o Espaço LGBT produz existem ao mesmo tempo em diferentes locais?

24. Existem muitas informações nas paredes (cartazes, campanhas, orientações). Como são escolhidas essas informações? Elas circulam em quais ambientes?

25. Existe algum padrão para organizar essas informações nas paredes e nos quadros de avisos?

REDUÇÃO

26. Qual estratégia é usada para lidar com a quantidade de informação que o Espaço LGBT possui?

ACESSIBILIDADE

27. O Espaço LGBT têm usuárixs com algum tipo de deficiência? Qual?

28. O Espaço LGBT possui estratégias para viabilizar a acessibilidade de suas informações dentro e fora do prédio? Quais?

29. O que é preciso melhorar no prédio do Espaço LGBT para que ele se torne mais acessível?

USABILIDADE

30. Você considera que os ambientes informacionais utilizados pelo Espaço LGBT são fáceis de usar?

31. Caso não, o que poderia ser feito para melhorar?

32. As informações disponibilizadas pelo Espaço LGBT são fáceis de serem encontradas?

APÊNDICE E

TABULAÇÃO DAS ENTREVISTAS

TABULAÇÃO DAS ENTREVISTAS					
	CARACTERIZAÇÃO	Edson Neris	Itaberli Lozano	Alex	Dandara
Nº	PERGUNTA	RESPOSTA			
1	Nome Civil	Deivisson Victor Pilato da Silva	Gleudson Marques Silva	Renildo Lúcio de Marques	Marília Alcântara Guedes
2	Nome Social				
3	Escolaridade	Superior Completo	Superior Completo	Pós-graduação	Pós-graduação
4	Idade	35-44 anos	35-44 anos	35-44anos	18-24 anos
5	Caracterização étnico racial	Pardo	Amarelo	Pardo	Branca
6	Gênero	Masculino	Masculino	Masculino	Feminino
7	Cargo	Coordenador	Psicólogo	Assistente Social	Advogada
8	Quanto tempo atual no Espaço LGBT	1-3 anos	Mais de 8 anos	Mais de 8 anos	6 meses-1 ano
	ECOLOGIA INFORMACIONAL				
9	Além das fichas de cadastro, há outros locais em que você registra as informações dxs usuários? Quais?	Não	Sim. Anotações específicas do setor e relatos	Sim, fichas específicas do setor	Não
10	Os profissionais do Espaço LGBT trocam informações entre si sobre xs usuárixs?	Sim	Sim, dependendo do caso	Sim, reuniões de estudo de caso	Sim, para emissão de parecer para a retificação de nome
11	Vocês coletam informações dxs usuários para preencher as fichas de cadastro de cada um. Como e onde é guardado esse material?	Em cadernos, dentro de armários	Em fichários de atendimento e caixas	Armário com chave	Quem guarda são as agentes de direitos humanos

12	Qual o caminho feita pelx usuárix para ser atendido pelos profissionais do Espaço LGBT? (Obs: já está no texto os fluxogramas de atendimento)	Há fluxogramas de atendimento. Mas em geral: Agentes de Direitos Humanos-Psicologia-Assistência Social-Jurídico	Agente de Direitos Humanos e de acordo com a necessidade	Fluxograma de atendimento	Agentes de direitos humanos, denúncias
13	Por quais meios xs usuárixs podem entrar em contato com o Espaço LGBT?	Pessoalmente, telefone, celular, whatsapp, Facebook	Pessoalmente, telefone, celular, whatsapp, Facebook	Pessoalmente, telefone, celular, whatsapp, Facebook	Pessoalmente, telefone, celular, whatsapp, Facebook
14	Como é feito o encaminhamento de usuárixs para o Ambulatório TT?	Pela necessidade do usuário, através de ficha de encaminhamento	Através da ficha de encaminhamento que pode ser entregue pelas agentes de direitos humanos, pelo psicólogo ou pelo assistente social	Pactuação com o Ministério da Saúde	Setor jurídico não faz
15	Como é feita a comunicação entre o Espaço LGBT e o ambulatório TT?	Pessoalmente, e-mail, telefone e em casos mais complexos via secretaria de saúde	O setor de psicologia não faz essa comunicação	Telefone, e-mail, reunião com o Comitê Estadual de Saúde	Setor jurídico não faz

16	Além do Ambulatório TT, existe parceria com alguma outra instituição? Como são feitas essas parcerias?	Delegacia Especializada contra Crimes Homofóbicos, Defensoria Pública	Encaminhamento para o Centro Equilíbrio do Ser	Acesso à políticas Intersetoriais, Caps AD e I, Pasmé (Upa da saúde mental), Defensoria Pública	Defensoria Pública
17	Existe distribuição de folders e banners informativos para os usuários? (Obs: também há na sessão de documentos alguns dos folders. Precisa analisar essa questão?)	Folders, sim, além de cartilhas. Banners, não.	Sim	Sim	Sim
18	Existem conteúdos informativos que circulam na internet? Como?	Sim. Facebook do Espaço LGBT e no Instagram da Secretaria da Mulher	Sim. Facebook	Sim, através da aba de notícias do site do governo do estado	Sim. Facebook, Instagram da Secretaria da Mulher
COMPLEXIDADE					
19	A partir das informações coletadas dos usuários, é feito algum tipo de perfil de usuários atendidos? Como e por quem é feito?	Sim, através do serviço social	Sim, bimestralmente com o levantamento dos motivos de atendimento, sendo 90% deles para a mudança de nome	Sim, a partir de informações coletadas pelos estagiários das convênios com a UFPB e UNIPE	Setor jurídico não faz
20	Como o Espaço LGBT fornece informações para o público?	Facebook	Folders, panfletos, eventos	Via site governo do estado	Redes sociais

21	Existe algum tipo de preocupação com vista à preservação dos documentos guardados no Espaço LGBT? Quais?	Sim, com a implementação do sistema que vai automatizar as fichas. Ele está em fase de testes, com 50% pronto	Sim, guardar em pastas semestralmente	Com o sistema a ideia é informatizar	Sim
	PERVASIVIDADE				
22	As informações coletadas ou disponibilizadas pelo Espaço LGBT conseguem ser acessadas em todos os ambientes do Espaço LGBT?	Não	Não	Não	Sim
23	As informações que o Espaço LGBT produz existem ao mesmo tempo em diferentes locais?	Sim, pois cada setor tem sua ficha própria	Sim, com livros, artigos	Não, mas com o sistema as unidades do Espaço de Jp e Cg, juntamente com a secretaria da mulher serão interligados	Não
24	Existem muitas informações nas paredes (cartazes, campanhas, orientações). Como são escolhidas essas informações? Elas circulam em quais ambientes?	Específicas da população LGBT, colocadas em ambientes de uso comum	Específicas da população LGBT, colocadas em ambientes de uso comum	As campanhas sociais, redes nacionais LGBT. São colocados em ambientes de uso comuns	Setor jurídico não faz

25	Existe algum padrão para organizar essas informações nas paredes e nos quadros de avisos?	Sim, busca harmonia estética	Sim, harmonia e contexto. Cada ambiente tem informações que são ligadas ao tipo de atendimento que fornece	De acordo com o interesse de cada setor	Setor jurídico não faz
REDUÇÃO					
26	Qual estratégia é usada para lidar com a quantidade de informação que o Espaço LGBT possui?	Organização das fichas	Relatórios mensais	Catálogo por números e ano de atendimento	Catálogo por data
ACESSIBILIDADE					
27	O Espaço LGBT têm usuárixs com algum tipo de deficiência? Qual?	Sim. Física, auditiva	Sim	Sim. Física, visual, intelectual	O setor jurídico não
28	O Espaço LGBT possui estratégias para viabilizar a acessibilidade de suas informações dentro e fora do prédio? Quais?	No caso da pessoa surda foi solicitado um intérprete de Libras à FUNAD	No caso da pessoa surda foi solicitado um intérprete de Libras à FUNAD	Acessibilidade, conversa, levar à um local calmo para facilitar a interação, usar aplicativo de libras	Intérprete de Libras
29	O que é preciso melhorar no prédio do Espaço LGBT para que ele se torne mais acessível?	Rampa e alargamento da porta de entrada	Rampa de acesso	Rampa de acesso	Rampa de acesso
USABILIDADE					
30	Você considera que os ambientes informacionais utilizados pelo Espaço LGBT são fáceis de usar?	Sim	Sim	Sim	Sim

31	Caso não, o que poderia ser feito para melhorar?	Organizar a biblioteca, ter um link da fanpage do Facebook no site da secretaria da mulher			
32	As informações disponibilizadas pelo Espaço LGBT são fáceis de serem encontradas?	Sim	Sim	Facebook, sim. A aba no site do governo do estado, não, pois são muitas abas procurar antes de conseguir acessar	Sim

