



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

**ECOLOGIAS INFORMACIONAIS COMPLEXAS EM CENTROS DE REFERÊNCIA
LGBTQIA+ NO BRASIL**

**JOÃO PESSOA
2023**

LAELSON FELIPE DA SILVA

**ECOLOGIAS INFORMACIONAIS COMPLEXAS EM CENTROS DE REFERÊNCIA
LGBTQIA+ NO BRASIL**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFBP) como requisito para obtenção do título de doutor em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade

Linha de Pesquisa: Organização, Representação e Tecnologias da Informação

Orientador: Henry Poncio Cruz de Oliveira

Financiamento: Fundação de Apoio a Pesquisa da Paraíba/ Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES/FAPESQ-PB)

**JOÃO PESSOA
2023**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586e Silva, Laelson Felipe da.

Ecologias informacionais complexas em centros de referência LGBTQIA+ no Brasil / Laelson Felipe da Silva. - João Pessoa, 2023.

178 f. : il.

Orientação: Henry Poncio Cruz de Oliveira.
Tese (Doutorado) - UFPB/CCSA.

1. Ciência da informação. 2. Arquitetura da informação. 3. Ecologias informacionais complexas. 4. Centros de Referência de Direitos Humanos LGBTQIA+. 5. Políticas públicas. I. Oliveira, Henry Poncio Cruz de. II. Título.

UFPB/BC

CDU 007(043)



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

ATA DE DEFESA DE TESE

Defesa nº 085

Ata da Sessão Pública de Defesa de Tese do(a) Doutorando(a) **LAELSON FELIPE DA SILVA** como requisito para obtenção do grau de Doutor(a) em Ciência da Informação, Área de Concentração em Informação, Conhecimento e Sociedade e com Linha de Pesquisa em Informação, Memória e Sociedade.

Aos trinta dias do mês de março de dois mil e vinte e três (30/03/2023), às quatorze horas, na Sala de Aula 07 do Bloco da Pós-graduação do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, reuniu-se a banca examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para avaliar o(a) candidato(a) ao(à) Grau de Doutor(a) em Ciência da Informação na Área de Concentração Informação, Conhecimento e Sociedade, o(a) doutorando **LAELSON FELIPE DA SILVA**. A banca examinadora foi composta pelos(as) professores(as): Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira – PPGCI/UFPB (Presidente/Orientador), Dr. Edvaldo Carvalho Alves – PPGCI/UFPB (Examinador Interno), Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa – PPGCI/UFPB (Examinador Interno), Dr. Renan Honório Quinalha – EPPEN/UNIFESP (Examinador Externo), Dra. Emanuelle Torino – BC/ UTFPR (Examinadora Externa), Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto – PPGCI/UFPB (Suplente Interno) e Dra. Sandra de Albuquerque Siebra – PPGCI/UFPE (Suplente Externa). Dando início aos trabalhos, o(a) Professor(a) Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira, Presidente(a) da Banca Examinadora, explicou aos presentes a finalidade da sessão e passou a palavra ao(à) discente para que fizesse oralmente a apresentação do trabalho de tese intitulado: **ECOLOGIAS INFORMACIONAIS COMPLEXAS EM CENTROS DE REFERÊNCIA LGBTQIAP+ NO BRASIL**. Após a apresentação, o(a) candidato foi arguido(a) na forma regimental pelos examinadores. Respondidas todas as arguições, o(a) Professor(a)


Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira, Presidente(a) da Banca Examinadora, acatou todas as observações da banca e procedeu para o julgamento do trabalho, concluindo por atribuir-lhe o conceito:

(X)Aprovado ()Indeterminado ()Reprovado.


Observações da Banca: A banca reconhece a relevância do trabalho e Sugere publicação. Sugere revisão normativa e de Língua Portuguesa, reestruturação do sumário e do texto ressaltando as Ecologias Informacionais Complexas. Revisão e ajustes do Modelo criado na tese.

Proclamados os resultados e encerrados os trabalhos, eu, Professor(a) Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira, Presidente(a) da Banca Examinadora, lavrei a presente ata que segue assinada digitalmente por mim e pelos demais membros, juntamente com os pareceres de avaliação da Tese e defesa de tese do(a) doutorando(a), devidamente assinados por seus respectivos avaliadores e em formato digital.


João Pessoa, 30 de março de 2023.

Documento assinado digitalmente
 HENRY PONCIO CRUZ DE OLIVEIRA
Data: 19/06/2023 19:22:42-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>


Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira
Orientador/Presidente – PPGCI/UFPB

Documento assinado digitalmente
 EDVALDO CARVALHO ALVES
Data: 30/03/2023 17:17:03-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>


Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves
Examinador Interno– PPGCI/UFPB

Documento assinado digitalmente
 MARCKSON ROBERTO FERREIRA DE SOUSA
Data: 30/03/2023 20:12:59-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Marckson Roberto F. de Sousa
Examinador Interno – PPGCI/UFPB

Documento assinado digitalmente
 RENAN HONORIO QUINALHA
Data: 30/03/2023 17:00:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Renan Honório Quinalha
Examinador Externo – EPPEN/UNIFESP

Documento assinado digitalmente
 EMANUELLE TORINO
Data: 30/03/2023 16:57:16-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Emanuelle Torino
Examinadora Externa – BC/ UTFPR

Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto
Suplente Interno – PPGCI/UFPB

Dra. Sandra de Albuquerque Siebra
Suplente Interna – PPGCI/UFPE

Laelson Felipe da Silva
Doutorando

Dedico a todas que vieram antes de nós e nos
abriram os caminhos à liberdade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço postumamente a meu pai, homem de poucas letras que me fez compreender desde muito cedo que só a educação poderia transformar nossas vidas, nos tornar gente.

Agradeço a minha mãe que proveu as condições necessárias para que eu me tornasse o quem sou. Sou grato pela dedicação de uma vida toda.

Agradeço a minha amiga Fernanda Costa. Sua presença tem sido contínua e necessária para mostrar lugares para os quais eu ainda não olhei. Juntos caminhamos de mãos dadas e nos fortalecemos de sabedoria e amor.

Agradeço a Edilson Targino que me tem sido um lugar tranquilo, um peito no qual repouso minha cabeça e descanso, uma presença que anseio ter ao meu lado para falar da vida e para ficar em silêncio. Aprendi o silêncio. Acredito que juntos percorremos um trajeto ascendente no qual nós aperfeiçoamos mutuamente.

Agradeço a João Adário que, em meio a um período no qual todos lutávamos apenas para dar conta de mais um dia do fim do mundo, surgiu como um amigo com o qual pude e posso contar sempre.

Agradeço a orientação do professor Henry que vem me ajudando nesse processo de construção do saber.

Agradeço todos e todas que integram e integraram a secretaria do PPGCI/UFPB e me ajudaram ao longo desses anos de jornada.

RESUMO

O estudo apresenta os ambientes informacionais dos Centros de Referência de Direitos Humanos LGBTQIA+ do Brasil. Considera o contexto de desenvolvimento das políticas públicas direcionadas a grupos subalternizados no país, levando em conta também seu processo de desinstitucionalização. Problematisa, a partir dos elementos teóricos-conceituais da Arquitetura da Informação em sua abordagem informacional, a constituição dos ambientes físicos e digitais dos Centros de Referência de Direitos Humanos LGBTQIA+ em face às contínuas transformações das tecnologias da informação e comunicação. Demonstra sua relevância à medida que insere ao campo da Ciência da Informação reflexões a respeito de um problema/objeto ainda pouco explorado sob a perspectiva da Arquitetura da Informação. Infere-se que: se implementados, os elementos da arquitetura informacionais, têm potencial para gerar aplicações que ampliarão o alcance dos serviços oferecidos pelos Centros de Referência de Direitos Humanos LGBTQIA+. Questiona: como modelar, a partir da Arquitetura da Informação, ecologias informacionais complexas para Centros de Referência LGBTQIA+ no Brasil? Objetiva: elaborar um modelo para o desenvolvimento de uma ecologia informacional complexa para Centros de Referência de Direitos Humanos LGBTQIA+. Considera como população os 38 centros, cuja existência fora confirmada na etapa de levantamento da pesquisa. A amostra, de caráter não probabilístico selecionada pelos critérios de acessibilidade e tipicidade, corresponde a 14 centros. Utiliza o método quadripolar para orientar o percurso investigativo dada a sua flexibilidade e adaptabilidade na análise de problemas/objeto constituídos a partir das Ciências Sociais. Caracteriza-se, quanto a sua abordagem como qualitativa; quanto a sua natureza como aplicada; quanto aos seus objetivos exploratório e propositivo; quanto ao seu instrumental, bibliográfico, documental e de campo. Utiliza como instrumento de coleta o questionário. Como instrumento de análise utiliza Ensaio Metodológico para Arquitetura da Informação Pervasiva adaptado à Abordagem Informacional e o Checklist de elementos da Arquitetura da Informação para Ambientes Híbridos. Como resultados apresenta: o mapa dos centros existentes no Brasil, os elementos essenciais dos centros, um modelo de ambiente físico e um modelo de ambiente digital. Conclui que: a incorporação de programas de governos no cerne das unidades federativas como políticas de Estado potencializa a propagação de centros de referência; os centros possuem elementos essenciais que os caracterizam e que podem ser tomados como ponto de partida para construção de ambientes físicos e digitais; não é obrigatoriamente necessário que haja uma unidade física em funcionamento para que os centros continuem a oferecer parte de seus serviços. Com base na Arquitetura da Informação, em uma perspectiva teórica e pragmática, Centros de Referência de Direitos Humanos LGBTQIA+ têm potencial para se desenvolverem enquanto Ecologias Informacionais Complexas, mas que para tal necessitam de modelos e diretrizes arquiteturais que os auxiliem a alcançar toda as potencialidades proporcionadas pelas tecnologias disponíveis.

Palavras-chave: arquitetura da informação; ecologias informacionais complexas; Centros de Referência de Direitos Humanos LGBTQIA+; políticas públicas.

ABSTRACT

The study presents the informational environments of LGBTQIA+ Human Rights Reference Centers in Brazil. It considers the context of development of public policies targeting marginalized groups in the country, taking into account their deinstitutionalization process. Problematizing the constitution of physical and digital environments of LGBTQIA+ Human Rights Reference Centers, based on the theoretical-conceptual elements of Information Architecture in its informational approach, in light of the continuous transformations of information and communication technologies. It demonstrates its relevance by introducing reflections on a problem/object that is still underexplored from the perspective of Information Architecture in the field of Information Science. It is inferred that if implemented, the elements of informational architecture have the potential to generate applications that will expand the reach of services offered by LGBTQIA+ Human Rights Reference Centers. It raises the question: How to model complex informational ecologies for LGBTQIA+ Reference Centers in Brazil using Information Architecture? The objective is to develop a model for the development of a complex informational ecology for LGBTQIA+ Human Rights Reference Centers. The study considers the population to be the 38 centers whose existence was confirmed during the research survey stage. The sample, non-probabilistic in nature, selected based on accessibility and typicality criteria, corresponds to 14 centers. The quadripolar method is used to guide the investigative path given its flexibility and adaptability in analyzing problems/objects constituted from the Social Sciences. The study is characterized by a qualitative approach, applied in nature, and has exploratory and propositional objectives. It employs a combination of bibliographic, documentary, and field research as its research instruments. The data collection instrument used is the questionnaire. The analysis employs the Methodological Essay for Pervasive Information Architecture adapted to the Informational Approach, as well as the Checklist of Information Architecture Elements for Hybrid Environments. The results include the map of existing centers in Brazil, the essential elements of the centers, a model of the physical environment, and a model of the digital environment. The study concludes that the incorporation of government programs at the core of federal units as State policies enhances the spread of reference centers; the centers possess essential elements that characterize them and can be taken as a starting point for the construction of physical and digital environments; it is not necessarily required to have a physical unit in operation for the centers to continue offering some of their services. Based on Information Architecture, from both theoretical and pragmatic perspectives, LGBTQIA+ Human Rights Reference Centers have the potential to develop as Complex Informational Ecologies, but they require architectural models and guidelines that assist them in achieving the full potential offered by available technologies.

Keywords: information architecture; complex informational ecology; LGBTQIA+ Human Rights Reference Centers. public policies.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Idealização do Modelo Quadripolar.....	22
Figura 2 – Mapa da cidadania	30
Figura 3 – Institucionalização da Ciência da Informação	39
Figura 4 - Cronologia da AI entre os anos 1970 e 1998.....	46
Figura 5 - Cronologia para Arquitetura da Informação até os anos 2000.....	47
Figura 6 - Cronologia para Arquitetura da Informação até entre 1990 e 2000	47
Figura 7 - Estrutura básica das Ecologias Informacionais Complexas.....	55
Figura 8 - Ações Governamentais (1988-2016)	67
Figura 9 - Distribuição dos CRDH/LGBTQIA+ no Mapa da Cidadania.....	76
Figura 10 - Distribuição dos CRDH/LGBTQIA+ com existência confirmada	78
Figura 11 – Mapa dos CRDH/LGBTQIA+ no Brasil (Google Maps).....	82
Figura 12 – Coordenadas de um CRDH/LGBTQIA+ no Google Maps produzido no estudo	82
Figura 13 – Rota até um CRDH/LGBTQIA+ de referência no Google Maps.....	83
Figura 14 – Distribuição dos CRDH/LGBTQIA+ com participantes do estudo	84
Figura 15 - CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo – Região Nordeste	92
Figura 16 – Faixada da Coordenadoria Municipal de Promoção da Cidadania LGBT e da Igualdade Racial.....	93
Figura 17 – Interface do WhatsApp da Coordenadoria Municipal de Promoção da Cidadania LGBT e da Igualdade Racial	94
Figura 18 – Ambiente físico do Centro de Referência em Direitos Humanos LGBTI+ - Sergipe	97
Figura 19 – WhatsApp do Centro de Referência em Direitos Humanos LGBTI+ - Sergipe.....	98
Figura 20 – CRDH/LGBTQIA+ de referência com existência confirmada – Centro-Oeste.....	99
Figura 21 – Entrada do Centro Estadual de Cidadania LGBT+, Campo Grande- MS	100
Figura 22 – Ambiente interno do Centro Estadual de Cidadania LGBT+, Campo Grande- MS	100
Figura 23 –WhatsApp do Centro Estadual de Cidadania LGBT+ de Campo Grande - MS.....	101

Figura 24 – Site da Subsecretaria de Políticas Públicas LGBT do Estado de Mato Grosso do Sul.....	102
Figura 25 – Página do Centro de Estadual de Cidadania LGBT+ no <i>site</i> Subsecretaria LGBT	103
Figura 26 – CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo na Região Sudeste	104
Figura 27 – Perfil do Instagram do Centro de Cidadania LGBTI Zona Sul Edson Neris, Santo Amaro – São Paulo	105
Figura 28 – Facebook do Centro de Cidadania Edson Néris – Sul, Santo Amaro – São Paulo	106
Figura 29 – Endereço do Centro de Cidadania Edson Néris no Facebook – Sul, Santo Amaro – São Paulo	107
Figura 30 - Unidade Móvel de Cidadania LGBTI, São Paulo	107
Figura 31 - Entrada do ambiente físico do Centro de Cidadania do Vale do Paraíba, Barra do Piraí – Rio de Janeiro.....	109
Figura 32 – Parte interna do ambiente físico do Centro de Cidadania do Vale do Paraíba, Barra do Piraí – Rio de Janeiro	110
Figura 33 – Perfil do Instagram do Programa Rio sem LGBTIfobia	111
Figura 34 – Página do agrupador dos links do Programa Rio Sem LGBTIfobia	112
Figura 35 – Perfil no Twitter do programa Rio Sem LGBTIfobia	113
Figura 36 – Canal no YouTube do programa Rio Sem LGBTIfobia	114
Figura 37 - Ficha para primeiro atendimento no Programa Rio sem LGBTIfobia....	115
Figura 38 - Página com os CRDH/LGBTQIA+ do Programa Rio Sem LGBTIfobia	115
Figura 39 – Perfil do Instagram do Centro de Cidadania LGBTI Baixada I, Rio de Janeiro	116
Figura 40 – Ambiente físico do Centro Cidadania LGBTI Capital III, Rio de Janeiro	119
Figura 41 - Mapeamento e categorização das essências	123
Figura 42 – Etapa de relacionamento complexos	124
Figura 43 – Delineamento de Ecologia a partir dos princípios da AIP.....	126
Figura 44 – Modelo de Ecologia Informacional proposto CRDH/LGBTQIA+.....	134

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Data de criação dos CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo	85
Gráfico 2 – Faixa etária das pessoas gestoras	87
Gráfico 3 – Ocorrência de deficiências nas pessoas gestoras	87
Gráfico 4 – Formação superior das pessoas gestoras	88
Gráfico 5 - Relação das pessoas gestoras com ativismo LGBTQIA+	89
Gráfico 6 – Identidade LGBTQIA+ das pessoas gestoras.....	90
Gráfico 7 – Tempo de atuação da pessoa gestora no CRDH/LGBTQIA+ de referência	91

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantitativos dos CRDH/LGBTQIA+ por estado no mapa da cidadania.	77
Tabela 2 – Quantitativo dos CRDH/LGBTQIA+ de referência com existência confirmada.....	79
Tabela 3 – Quantitativo dos CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo.....	84

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Questionamentos de Dillon	48
Quadro 2 - Abordagens de Ecologias Informacionais Complexas.....	56
Quadro 3 – Mapeamento dos elementos dos CRDH/LGBTQIA+	121
Quadro 4 – Serviços oferecidos pelos CRDH/LGBTQIA+	122
Quadro 5 – Delineamento da Ecologia Complexa.....	125

LISTA DE SIGLAS

ABGLT	Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Intersexos
ABL	Associação Brasileira de Lésbicas
AI	Arquitetura da Informação
AIDS	Síndrome de Imunodeficiência Adquirida
ANTRA	Associação Nacional de Travestis e Transexuais
ASIS&T	Association for Information Science and Technology
BSH	Brasil Sem Homofobia
CI	Ciência da Informação
CID-OMS	Código de Internacional de Doenças da Organização Mundial da Saúde
CRDH	Centro de Referência de Direitos Humanos
FID	Federação Internacional de Documentação
GGB	Grupo Gay da Bahia
HIV	Vírus da Imunodeficiência Humana
IIB	Instituto Internacional de Bibliografia
IID	Instituto Internacional de Documentação
INAMPS	Instituto Nacional de Assistência Médica da Assistência Social
LBL	Liga Brasileira de Lésbicas
LGBTQIA+	Lésbicas, Gays, Travestis, Transexuais, Homens Trans, Intersexo, Assexuais e Mais
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
MIT	Instituto Tecnológico de Massachussts
ONG	Organização Não Governamental
PNDH-1	Programa Nacional de Direitos Humanos I
PNDH-2	Programa Nacional de Direitos Humanos II
PNDH-3	Programa Nacional de Direitos Humanos III
PSL	Partido Social Liberal
PT	Partido dos Trabalhadores
SOMOS	Grupo de Afirmação Homossexual
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1 ELEMENTOS INTRODUTÓRIOS	15
2 DELINEAMENTO METOLÓGICO QUADRIPOLOAR	20
2.1 POLO EPISTEMOLÓGICO	22
2.2 POLO TEÓRICO	24
2.3 POLO TÉCNICO	26
2.4 POLO MORFOLÓGICO	32
3 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	34
4 OLHARES TEÓRICOS SOBRE A ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO	43
4.1 CRONOLOGIA DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO	44
4.2 DEFINIÇÕES PARA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO	48
4.3 ABORDAGENS NA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO	52
4.4 ECOLOGIAS INFORMACIONAIS COMPLEXAS.....	53
5.1 POLÍTICAS PÚBLICAS LGBTQIA+ E DISSTITUICIONALIZAÇÃO	66
5.2 CRDH/LGBTQIA+ UMA POLÍTICA PÚBLICA.....	71
6 RESULTADOS, DESAFIOS E DISCUSSÕES	75
6.1 PERFIL DAS PESSOAS GESTORAS.....	85
6.2 PANORAMA DOS CRDH/LGBTQIA+ PARTICIPANETES DO ESTUDO	91
7 MODELO DE ECOLOGIA INFORMACIONAL COMPLEXA EM RDH/LGBTQIAP+	121
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	136
REFERÊNCIAS	140
APÊNDICE A – TERMOS E CARTAS DE ANUÊNCIA	157
ANEXO A – CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DE AMBIENTES HIBRIDOS	169
ANEXO B – FICHA DE ATENDIMENTO CENTRO DE CIDADANIA RIO DE JANEIRO	174
ANEXO C – FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO crdh/lgbtqia+ RECIFE	175
ANEXO D – FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS LGBTI+	176

1 ELEMENTOS INTRODUTÓRIOS

Pensar nos Centros de Referência de Direitos Humanos cujo atendimento é especificamente direcionado à população de lésbicas, gays, bissexuais, travestis, mulheres transexuais, homens trans, queers, intersexos, assexuais e pansexuais (CRDH/LGBTQIA+) nos remete ao um processo histórico que se estende desde a década de 1970 até aos dias atuais.

Esse movimento agregou pessoas e suscitou reivindicações que tomaram as ruas e adentraram o cenário político, as esferas legislativas, judiciárias e executivas. O movimento engloba pessoas que buscam, dentre outras demandas, legitimar identidades de gênero, sexualidades, e orientações sexuais que não correspondem às heteronormatizadas (SIMÕES; FACCHINI, 2009).

A constituição do Movimento LGBTQIA+ compreende um processo contínuo no qual estão e estiveram envolvidas identidades e pautas diversas, o que lhe proporciona feições plurais, não podendo ser analisado a partir de uma perspectiva estática.

De modo que, a ênfase de suas primeiras reivindicações esteve focada na busca por respeito, direitos igualitários e o combate às discriminações sofridas sobretudo por pessoas transexuais e travestis; posteriormente com o advento do HIV/AIDS, as reivindicações por políticas públicas para garantia de direito à saúde que atendesse pessoas acometidas pela enfermidade foram acrescentadas a agenda do movimento (FEITOSA, 2016).

O Movimento LGBTQIA+ brasileiro continuou atuante mesmo depois que outros movimentos sociais tiveram sua representatividade diminuída. Manteve suas ações expressivas, conseguindo também adentrar nos espaços estatais. Permitindo que ativistas passassem a integrar comissões e outras posições relacionadas a articulação de políticas públicas.

De maneira que, no Brasil tem ocorrido um processo de desenvolvimento político e cultural que envolve a promoção de políticas públicas e a legislação em prol da defesa dos direitos humanos de grupos subalternizados.

Todavia, nenhum processo que envolve as disputas de poder relacionadas a sujeitos historicamente oprimidos ou o acesso igualitário das benesses do

desenvolvimento econômico e social é um processo finalizado ou estanque, pelo contrário é um terreno de disputas constantes (FACCHINI, 2012).

Os benefícios conquistados pelo Movimento LGBTQIA+, e por outros movimentos de grupos subalternizados têm sido minados por ações de grupos conservadores que combatem veementemente qualquer avanço da pauta dos direitos humanos de pessoas LGBTQIA+.

Considerando o desmonte das políticas públicas, os acentuados índices de violência contra pessoas LGBTQIA+, a disparidade no acesso dos recursos *on-line*, o contexto pandêmico, e a interrupção dos atendimentos presenciais dos CRDH/LGBTQIA+, o estudo foi desenvolvido em um contexto cujos elementos se relacionam de maneira delicada.

Os dados do Observatório do Grupo Gay da Bahia (2023) mostram que, em 2022, a cada 34 horas uma pessoa foi vítima de morte violenta ou cometeu suicídio devido a ações LGBTQIAfóbicas, o que somou um total de 256 mortes naquele ano. Esses dados fazem com que o Brasil se mantenha na liderança de crimes desse tipo no mundo.

Mesmo em meio a esse contexto, o país conta também com uma história de lutas, reivindicações e algumas vitórias. Dentre as conquistas em prol população LGBTQIA+ destacamos uma ação conjunta realizada em 2004 no governo do então presidente Luís Inácio Lula da Silva do Partido dos Trabalhadores (PT), que idealizou e implementou os CRDH/LGBTQIA+, destinados à promoção de direitos e combate a LGBTQIAfobia (FEITOSA, 2016).

Levando em conta os elementos inerentes ao estudo, observamos que os CRDH/LGBTQIA+ surgiram em um contexto no qual as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) já estavam pautando as relações, e desde sua implementação vêm enfrentando grandes transformações, considerando aos avanços ocorreram desde então.

Nesse sentido, o desenvolvimento de um aparato tecnológico cada vez mais aperfeiçoado tem orientado transformações nas interações com o mundo, dando novos contornos e direções às ações humanas. De maneira que, os aparelhos públicos promotores de direitos humanos e cidadania, considerando esse processo de transformação, precisam compreender como as TIC atuais permeiam de maneira

pervasiva e ubíqua a vida de quem demanda seus serviços e das instituições que os disponibilizam.

Isso nos levou considerar aspectos inerentes à Arquitetura da Informação dos ambientes dos CRDH-LGTBQIAP+ pois, estes aparatos públicos que surgiram como ambientes físicos e ao longo dos anos começaram a incorporar gradativamente elementos por meio dos quais seus ambientes também passaram a se manifestar de maneira digital.

Assim, o conteúdo informacional produzido nos CRDH/LGBTQIA+ passou a ser disperso em uma rede a cada vez mais diversa de ambientes, tanto físicos como digitais. Em alguns casos, esse movimento do físico para o digital ocorreu de maneira não ordenada, sem que houvesse um planejamento prévio.

Alguns dos CRDH/LGBTQIA+ ainda estão limitados a seus ambientes físicos, mesmo quando existe a possibilidade de estarem presentes em ambientes digitais de forma livre e gratuita e com a possibilidade de aumentar seu campo de alcance, o que acentua a necessidade da elaboração de questionamentos a respeito dos espaços físicos e digitais dos CRDH/LGBTQIA+.

Dessa maneira, fomos conduzidos a buscar aparato teórico e conceitual na Arquitetura da Informação para nos auxiliar a compreender a realidade empírica dos CRDH/LGBTQIA+, a estrutura de seus ambientes, as tecnologias, e as pessoas envolvidas em seus fluxos. Para assim, verificar a viabilidade de um modelo por meio do qual pudéssemos orientar a constituição de uma Ecologia Informacional Complexa para os CRDH/LGBTQIA+.

Nesse ponto levantamos o seguinte problema de pesquisa: **como modelar, a partir da Arquitetura da Informação, Ecologias Informacionais Complexas para CRDH/LGBTQIA+ no Brasil?**

Partimos da **premissa** de que a Arquitetura da Informação com seu instrumental teórico traz a possibilidade de analisar, aperfeiçoar e construir modelos de ecologias informacionais complexas que contemple CRDH/LGBTQIA+ brasileiros, permitindo melhor fluidez das relações informacionais desenvolvidas nas interações de usuários/as/es com ambientes físicos ou digitais

A **tese** que sustentamos é que, com base na Arquitetura da Informação, em uma perspectiva teórica e pragmática, CRDH/LGBTQIA+ têm potencial para se

desenvolverem enquanto Ecologias Informacionais Complexas, mas que, para tal necessitam de modelos e diretrizes arquiteturais que os auxiliem a alcançar toda as potencialidades proporcionadas pelas tecnologias que lhes são acessíveis.

Com o intuito de elucidar a questão proposta, estruturamos o seguinte objetivo geral: **elaborar um modelo de uma Ecologia Informacional Complexa para CRDH/LGBTQIA+.**

Como forma de viabilizar o objetivo geral traçamos os seguintes objetivos específicos:

- a) Mapear os ambientes físicos e digitais dos CRDH/LGBTQIA+ no Brasil;
- b) Descrever os ambientes físicos/analógicos e digitais dos CRDH/LGBTQIA+;
- c) Definir os elementos essenciais dos CRDH/LGBTQIA+ enquanto Ecologias Informacionais Complexas;
- d) Delinear um modelo de Ecologia Informacional Complexa para CRDH/LGBTQIA+.

Considerando o contexto de seu desenvolvimento, que envolve elementos como desinstitucionalização das políticas públicas direcionadas à população LGBTQIA+ e as crescentes taxas de violência contra pessoas do citado grupo, o presente estudo proporciona reflexões sociais necessárias à medida que se fundamenta em aspectos informacionais para pensar elementos informacionais relativos à estrutura dos aparelhos públicos de promoção de cidadania.

Assim, tem potencial para, no futuro, e no presente, auxiliar os agentes públicos responsáveis pela gestão pública de Centros de Referência de Direitos Humanos a otimizar os recursos infocomunicacionais físicos e/ou digitais para constituir e fortalecer os CRDH/LGBTQIA+ como Ecologias Informacionais Complexas com alcance que vá além de suas limitações geográficas.

Nesse sentido, revela-se também a necessidade de compreender, a partir do arcabouço teórico da Ciência da Informação articulado com a teoria que fundamenta a Arquitetura da Informação, as estruturas das ecologias informacionais dos CRDH/LGBTQIA+.

A presente pesquisa está estruturada em nove seções nas quais se buscou apresentar, dentre outros elementos, um arcabouço no qual se fundamentam os pressupostos deste projeto.

De modo que, a seção **um** trata da parte introdutória, aborda os elementos iniciais do estudo, o que engloba a apresentação inicial dos temas a serem desenvolvidos ao longo da pesquisa, expõe a problemática, os objetivos, a tese, justificativa.

A seção **dois** envolve o percurso metodológico marcadamente orientado pelo método quadripolar que está constituído pelos polos epistemológico, teórico, técnico e morfológico.

A partir da seção **três** começam a ser apresentados elementos teóricos que fundamentam os conceitos a serem desenvolvidos ao longo da pesquisa. De modo que, o terceiro seção resgata elementos do desenvolvimento da CI enquanto campo científico.

A seção **quatro** trata da Arquitetura da Informação, caminha para suas múltiplas abordagens com foco na abordagem sistêmica e informacional que subsidia a compreensão e construção de Ecologias Informacionais Complexas.

A seção **cinco** trata do campo dos CRDH/LGBTQIA+, elenca as categorias inerentes as identidades que envolvem o grupo social abordado, trata da história do Movimento LGBTQIA+ no país lançando olhares sobre as políticas públicas.

Na seção **seis** temos os resultados, desafios e discussões a respeito dos achados da pesquisa.

A seção **sete** aborda os elementos do modelo proposto para as Ecologias Informacionais Complexas dos CRGDH-LGBTQIA+.

Na seção **oito** estão as considerações finais a respeito do estudo.

2 DELINEAMENTO METOLÓGICO QUADRIPOLAR

Das categorias possíveis, o método é o que garante a cientificidade da disciplina. Compreendemos como método o percurso traçado na tentativa de melhor abordar o objeto científico alinhando a realidade teórica à realidade empírica num fluxo cíclico e contínuo de elaborações e reelaborações. No método são instituídos os fundamentos e instrumentos técnicos necessários à abordagem do problema constituído (GIL, 2008).

Nesse sentido, “o campo da pesquisa é, portanto o lugar da prática da elaboração dos próprios objetos do conhecimento científico, de sua construção sistemática e da constatação empírica dos fatos que essa pesquisa deu a conhecer” (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1977, p. 28).

O que nos remete a compreensão de que a cientificidade está arraigada à verificabilidade. De modo que, o conhecimento pode ser tido como científico se for possível identificar “as operações mentais e técnicas que possibilitam a sua verificação, ou, em outras palavras, determinar o método que possibilitou chegar a esse conhecimento.” (GIL, 2008, p. 8).

Nas Ciências Sociais Aplicadas, quando realizamos a “reflexão metodológica”, podemos criar conexões entre disciplinas e/ou campos científicos distintos (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1977, p. 27). No nosso caso, a Ciência da Informação e a Arquitetura da Informação em sua abordagem informacional.

A partir dessa perspectiva:

O objetivo da metodologia, que é uma praxiologia da produção dos objetos científicos, é o de esclarecer a unidade subjacente a uma multidisciplinaridade de procedimentos científicos particulares, ela ajuda a desimpedir os caminhos da prática concreta da pesquisa dos obstáculos que esta encontra. (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1977, p. 27)

O presente estudo, dado os aspectos inerentes ao campo que o subsidia, caracteriza-se enquanto um trabalho das Ciências Sociais Aplicadas. Trata da realidade teórica e empírica de um objeto de dimensões e faces diversas, o que demanda um método cuja rigidez seja relativizada em relação à dinâmica dos elementos que compõem as Ecologias Informacionais Complexas. O que nos remeteu

à busca de um método complexo e suficientemente flexível, capaz de abranger a realidade teórica e empírica do problema/objeto, não deixando escapar os elementos essenciais à sua análise.

Refletindo sobre estes pontos, sobre a interdisciplinaridade e sobre a natureza da Ciência da Informação enquanto Ciência Social Aplicada, a partir da qual fundamentam-se as teorias a Arquitetura da Informação, percebemos a necessidade do Método Quadripolar.

Um das intenções da constituição do método quadripolar foi sobrepor a rigidez dos métodos oriundos das Ciências Naturais, no sentido de obter um método que proporcionasse às Ciências Sociais Aplicadas uma ação autônoma que reflita a complexidade de seus objetos.

Considerando a necessidade da objetividade inerente ao método científico e a inseparável subjetividade na qual são constituídos os problemas/objetos das Ciências Sociais, Bruyne, Herman e Schoutheete (1997) elaboraram uma abordagem que pudesse lidar com essa dicotomia.

Pois, nas Ciências Sociais, não se pode garantir o absoluto o distanciamento do objeto como se faz nas Ciências Naturais, uma vez que cientistas sociais compõem e interagem a realidade empírica na qual são constituídas suas problemáticas. Tão menos se pode admitir uma 'não objetividade', haja vista que as questões precisam ser devidamente delimitadas.

Nesse sentido, foi elaborado e proposto um método cujas partes integrantes representem momentos separados da pesquisa, ao passo que, também interligam faces distintas da mesma realidade. (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1977). Proporcionado simultaneamente a proximidade e o distanciamento, garantindo a objetividade e a subjetividade que demandam os objetos das Ciências Sociais Aplicadas.

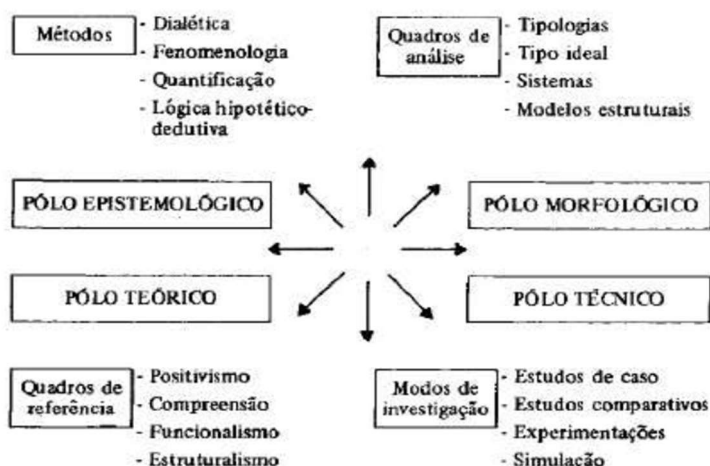
Os autores do método quadripolar o idealizaram considerando o polo epistemológico, teórico, morfológico e técnico, com a seguinte finalidade:

A interação dialética desses diferentes polos constitui o conjunto da prática metodológica; esta concepção introduz um modelo tipológico e não cronológico da pesquisa. Infinidamente variado no tempo e no espaço, esta última move-se nesse campo metodológico de maneira

mais ou menos explícita a cada passo de sua prática. (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1977, p. 36)

Deste modo, os autores representam visualmente o método quadripolar como na Figura 1.

Figura 1 - Idealização do Modelo Quadripolar



Fonte: BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE (1977, p. 36)

A partir dos elementos apresentados prosseguimos para definição e relação de cada polo com os elementos deste estudo, à medida que em cada polo descrevemos os pontos constituintes das pesquisas e suas proposições.

2.1 POLO EPISTEMOLÓGICO

No polo epistemológico são constituídos os elementos essenciais ligados ao campo a partir da qual o objeto de investigação é abordado. É neste polo que as questões são previamente estabelecidas.

A aparente predeterminação de elementos constitutivos da episteme é, na verdade, estabelecida em meio a um a um movimento contínuo que se atualiza e reorienta a pesquisa à medida que os polos se correlacionam com as realidades intrínsecas ao estudo.

O polo epistemológico exerce a função de vigilância crítica. Ao longo de toda a pesquisa ele é a garantia da objetivação - isto é, da produção do objeto científico, da explicação das problemáticas da pesquisa.

Encarrega-se de renovar continuamente a ruptura dos objetos científicos com os do senso comum. Decide, em última instância, das regras de produção e de explicação dos fatos, da compreensão e da validade das teorias. Explicita as regras de transformação do objeto científico, critica seus fundamentos. O polo epistemológico tem em sua órbita uma gama de “processos discursivos”, de “métodos” muito gerais que impregnam com sua lógica as abordagens do pesquisador. São, especialmente, a dialética, a fenomenologia, a lógica hipotético-dedutiva, a quantificação. Esses processos não se excluem mutuamente, alguns podem ser onipresentes, outros podem não aparecer em pesquisas particulares. (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1977, p. 35)

De maneira que, considerando o contexto informacional no qual a presente proposta de estudo se estabelece, compreendendo uma relação imersiva nos ambientes informacionais físicos e/ou digitais dos CRDH/LGBTQIA+ e suas potenciais Ecologias Informacionais Complexas.

A construção de tal objeto está demarcada a partir dos conceitos provenientes da Arquitetura da Informação que, enquanto disciplina que se debruça sobre as manifestações do fenômeno informação e tem como base a Ciência da Informação e seus desdobramentos.

Por conseguinte, o problema-objeto oriundo da observação da realidade empírica ante a delimitação proposta a partir do que constituímos como realidade teórica, compreende a análise das potenciais Ecologias Informacionais Complexas dos CRDH/LGBTQIA+ brasileiros.

Neste ponto, tal qual Oliveira (2016), evocamos a fenomenologia que nos proporcionou o aprofundamento na essência dos fenômenos sem, contudo, separar o sujeito e o objeto, de modo que se pôde chegar à compreensão do fenômeno tal qual ele se apresenta à realidade por meio de uma compreensão desvelada dos sentidos imediatos do senso comum (MARTINS; THEÓPHILO, 2009).

Assim, pode-se apreender a essência dos fenômenos por meio de sua depuração, separando-o de tudo que não lhe seja essencial, desnudando-o de sua forma, retirando-lhe suas características acidentais até que se obtenha o *eidos*, este, sua estrutura essencial, obtido por meio da redução eidética (MARTINS; THEÓPHILO, 2009).

A fenomenologia é posta também no processo científico, como elaboração conceitual, não sendo um elemento de caráter operatório, é na verdade, um processo

discursivo que se infunde às abordagens orientando as ações de quem pesquisa (MARTINS; THEÓPHILO, 2009, p. 46).

Complementarmente, adicionamos à fenomenologia o sistemismo. A metodologia sistêmica se fundamenta na teoria geral dos sistemas de Ludwig Von Bertalanffy (1975), possuindo a competência de “[...] elaborar para os conflitos surgidos uma resposta adequada, no sentido de os resolver, ou, pelo menos, compensar ou abafar [...]” (DEMO, 1985, p. 109).

Aproveitou-se dos instrumentos do campo da informática enquanto ferramental qualificado para identificação de dissidências, proposição de respostas, estruturação de planos integrados, e avaliação de projetos, entre outras possibilidades (DEMO, 1985).

Nos permite compreender a sociedade e os constructos científicos como um sistema cujas partes estão interligadas, de modo que sua aplicação vem se manifestando na administração pública e privada, nos campos da economia e política, como também, no campo tecnológico (DEMO, 1985).

Assim, o sistemismo nos possibilitará compreender as articulações dos ambientes físicos e digitais dos CRDH/LGBTQIA+, permitindo uma visão ampla das redes que se estruturam em suas ecologias, de maneira a nos apontar soluções para os possíveis problemas.

Com esta associação, de um lado buscamos obter os elementos essenciais das ecologias dos CRDH/LGBTQIA+ e do outro, nos mantemos sensíveis à percepção dos sistemas e das conexões entre eles, considerando a existência ecologias informacionais complexas no contexto dos CRDH/LGBTQIA+.

A esse polo retornaremos constantemente com a finalidade de nos mantermos vigilantes ao que fora proposto no momento da concepção do estudo. Todavia, tal vigilância não implica em imutabilidade pois, caso necessário, reajustaremos o foco e redirecionaremos o trajeto com a finalidade de melhor abarcar o objeto.

2.2 POLO TEÓRICO

A compreensão do polo teórico se aproxima da constituição do referencial teórico pois, neste polo são constituídos os conceitos pertinentes a linguagem

científica a partir dos quais se permite obter possíveis elucidações às problemáticas levantadas a partir das referências reunidas.

O pólo teórico guia a elaboração das hipóteses e a construção dos conceitos. É o lugar da formulação sistemática dos objetos científicos das soluções provisoriamente dadas às problemáticas. É o Lugar de elaboração das linguagens científicas, determina o movimento da conceitualização. O pólo teórico avizinha-se dos “quadros de referência” que lhe fornecem inspirações e problemáticas provenientes das contribuições teórico-práticas das disciplinas e do “hábitos” adquiridos. Esses quadros de referência desempenham um papel paradigmático implícito. São, principalmente, os quadros de referência “positivista”, “compreensivo”, “funcionalista” e “estruturalista” (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1977, p. 35).

Assim, os quadros de referência que compusemos nos remetem ao conceito de **Informação**, elaborados a partir dos elementos epistemológicos da **Ciência da Informação** que subsidiam a **Arquitetura da Informação** a constituir compreensões sobre as **Ecologias Informacionais Complexas**.

O que nos permite tomar categorias dos campos anteriormente citados de modo a construir a realidade teórica que serão utilizadas para realizar a aproximação do campo empírico tendo sobre este o olhar já devidamente direcionado para captar as características essenciais ao fenômeno informacional manifesto nos CRDH/LGBTQIA+.

Da Ciência da Informação tomamos o conceito de **Informação** a partir de uma abordagem social cuja manifestação se dá por meio de inúmeros suportes, o que ocorre com as mais diversas intencionalidades, pois, este é um fenômeno humano, que toma também o aparato tecnológico para manifestar à realidade o discurso de quem a produz, organiza e dissemina.

Da AI tomamos o conceito de **Ambientes Informacionais** e dela também tomamos a abordagem sistêmica, arquitetural e informacional. Visto que os CRDH/LGBTQIA+ representam ambientes informacionais sujas características nos direcionam analisar sua arquitetura de maneira sistêmica compreendendo que seu objetivo é otimizar o fluxo informacional.

Não obstante a compreensão dos CRDH/LGBTQIA+ enquanto ambientes informacionais, percebemos em prévia análise empírica, documental e bibliográfica, que os CRDH/LGBTQIA+ têm potencial para desenvolver um certo grau de

complexidade permitindo que seus ambientes informacionais se permeiem constituindo **Ecologias Informacionais Complexas**.

Para orientar nosso olhar a uma análise contextualizada dos CRDH/LGBTQIA+ nos dedicamos a buscar categorias que nos auxiliassem a abordar os CRDH/LGBTQIA+ como estruturas que se desenvolveram a partir de uma demanda específica em meio a um histórico de disputas históricas.

Nesse sentido, tomamos **Gênero** como categoria analítica de partida, pois esta subsidia categorias posteriores sem as quais não compreenderíamos de maneira suficiente a intencionalidade intrínseca a criação dos CRDH/LGBTQIA+.

Essa categoria nos proporcionou levantar **Movimento LGTBQAIP+** enquanto categoria que representa neste estudo, as ações da sociedade civil organizada ante uma lógica excludente de concessão de direitos básico e reconhecimento de cidadania baseada no conceito de heteronormatividade.

Acrescentamos a categoria analítica de cunho político, desse modo, trazemos o conceito de **Políticas Públicas**, categoria a partir da qual buscamos compreender a constituição de aparelhos públicos para promoção de cidadania de grupos subalternizados. Diametralmente oposta a construção de políticas públicas, temos a **Desinstitucionalização**.

Assim, acreditamos possuir um aparato conceitual inicial para constituir a realidade teórica e começar a abordagem da realidade empírica, na qual esperamos encontrar os elementos que compõem a essência dos CRDH/LGBTQIA+.

A partir desse quadro conceitual inicial, instituímos os métodos que utilizaremos para obter os dados necessários ao desenvolvimento do estudo, no polo a seguir estão descritos os instrumentos de coleta e análise de dados.

2.3 POLO TÉCNICO

Neste polo se localizam os instrumentos utilizados para obter informações a respeito do problema/objeto, caracteriza a pesquisa quanto às suas fontes, quanto a seu objetivo e quanto a sua abordagem.

O pólo técnico controla a coleta de dados, esforça-se por constatar-los para poder confrontá-los com a teoria que os suscitou. Exige precisão na constatação, mas sozinho, não garante sua exatidão. O pólo técnico tem em sua vizinhança modos de investigação particulares: estudo de caso, estudos comparativos, experimentações, simulação. Esses modos de investigação indicam escolhas práticas pelas quais os pesquisadores optam por um tipo particular de encontro com os fatos empíricos. (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1977, p. 36).

Neste polo apresentamos também o instrumental constituído para delimitação da amostra e levantamos o instrumental por meio do qual obtivemos e analisamos os dados. De modo que prosseguimos para caracterização do estudo.

No tocante a população e amostra, compartilhamos da mesma compreensão de Sylvia Vergara (2006, p. 38); a primeira diz respeito a “um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo), que possuem características que será objeto de estudo”; a segunda, “é parte do universo [...], escolhida segundo algum critério de representatividade”.

Desse modo, a **população** observada no presente estudo abrange todos os Centros de Referência LGBTQIA+ que juntos compartilham de características semelhantes quanto a sua constituição e instituição e que tiveram sua existência confirmada, um total de 38 CRDH/LGBTQIA+.

Vergara (2006) nos traz a possibilidade de tipificação das amostras segundo o critério de seleção. De um lado temos as amostras probabilísticas, do outro as não probabilísticas. Nossa amostra é de caráter não probabilístico, fora escolhida pelos critérios de acessibilidade, considerando a facilidade de acesso; e de tipicidade, que levou em conta a representatividade da amostra dado o aprofundamento no conhecimento dos Centros de Referência. Assim, nossa **amostra** contou com 14 centros de referências de três regiões do Brasil.

Quanto a sua abordagem, o estudo pode ser caracterizado como **qualiquantitativo**. Mesmo que mediante a análise de estruturas objetivas e por vezes quantificáveis, a complexidade do fenômeno informacional atrelado às Ecologias Informacionais Complexas dos CRDH/LGBTQIA+ é concebida a partir da complexidade das relações humanas demandando um instrumental para além do estatístico (MINAYO; SANCHES, 1993).

Quanto a sua natureza o estudo pode ser compreendido como **aplicado** pois, “[...] concentra-se em torno dos problemas presentes nas atividades das instituições, organizações, grupos ou atores sociais. Ela está empenhada na elaboração de diagnósticos, identificação de problemas e busca de soluções. (FLEURY; WERLANG, 2016, p. 11).

Quanto aos seus objetivos o estudo se apresenta como **exploratório**, compreendendo que esta é parte que integra a pesquisa, sendo realizada preliminarmente com a finalidade de aproximar, da melhor maneira possível, os instrumentos teóricos ao objeto (PIOVESAN; TEMPORINI, 1995).

Concomitantemente, podemos configurar o estudo como **propositivo** considerando que à medida que buscamos descrever as relações que ocorrem nas diversas instâncias das ações humanas relacionadas às interações com as Ecologias Informacionais Complexas dos CRDH/LGBTQIA+ também estamos propondo um modelo de Ecologia Informacional Complexa para CRDH/LGBTQIA+ (SAMPIERI, 2006).

Num primeiro momento, em vista da necessidade de constituir um arcabouço teórico, utilizamos fontes bibliográficas relacionadas aos temas propostos no estudo; em seguida, para obtenção dos dados que subsidiaram as análises das Ecologias Informacionais Complexas, aplicamos formulários eletrônicos os quais também nos possibilitou obter documentos enviados pelas pessoas gestoras dos CRDH/LGBTQIA+. Dessa maneira, quanto ao instrumental, o estudo pode ser caracterizado como **bibliográfico, documental** e de **campo** (GIL, 2008).

Para desenvolvimento do instrumento de coleta de dados, observamos os elementos constitutivos das ecologias informacionais complexas apontados na Arquitetura da Informação em sua abordagem informacional; evocamos as categorias teóricas obtidas no aprofundamento do estudo das políticas públicas que deram origem aos CRDH/LGBTQIA+, considerando sua finalidade na propositura a partir do Programa de Combate à Violência e à Discriminação contra Gays, Lésbicas, Bissexuais, Transexuais e Travestis (GLBT) e de Promoção da Cidadania de Homossexuais, Brasil sem Homofobia.

Dada as circunstâncias da realização do estudo que envolveram um longo período de restrições de circulação ocasionadas pela pandemia causada pelo vírus

SARS-CoV-19; limitação de tempo e de recursos para sua execução, optamos por utilizar o **questionário** como instrumento de coleta de dados.

O questionário aplicado passou por algumas fases antes de ser enviado aos respondentes. A primeira fase foi a constituição de categorias relevantes a compreensão do fenômeno informacional dos centros de referência, o que nos permitiu dividi-los em eixos.

A partir dos eixos levantamos as indicações mais pertinentes e coerentes para obtenção de respostas que nos fossem elucidativas para responder as questões propostas no estudo. Depois de estruturarmos os eixos e suas respectivas questões iniciamos o processo de validação.

Enviamos o pré-teste aos indivíduos que comporiam a uma amostra semelhante a qual se buscou atingir no estudo. Para definir o número de sujeito para aplicação do pré-teste, foi feito o cálculo estatístico amostral e alcançamos (VARANDA, BENITES, SOUZA NETO; 2019)

Os respondentes do pré-teste informaram suas dificuldades com o entendimento de algumas questões, sugeriram a inclusão de outras questões e até mesmo categorias para incluir elementos não abordados nos pré-teste. Desse modo, reestruturamos o questionário considerando o que fora sugerido até obter o instrumento final.

O instrumento final de coleta está em sua íntegra no APÊNDICE I, compreende um questionário dividido em nove seções a saber: perfil da pessoa gestora, dados institucionais do CRDH/LGBTQIA+, serviços oferecidos, estrutura física do CRDH/LGBTQIA+, acessibilidade da estrutura física, gestão das mídias digitais, presença digital, fichas físicas de usuários/as/es e sistema de informação.

Considerando o contexto do trabalho, o questionário proporcionou alguns benefícios que lhe são inerentes. Este instrumento, composto por uma série de perguntas ordenadas conta com a vantagem de ser respondido sem que haja necessidade da presença do pesquisador, proporciona otimização do tempo considerando que não há necessidade de deslocamento o que também permite uma maior abrangência geográfica, entre outras (OLIVEIRA et al, 2016)

As especificidades do objeto de estudo demandaram a associação de diferentes instrumentos de análise de dados para que assim fosse possível identificar

e compreender a dinâmica das ecologias informacionais complexas dos CRDH/LGBTQIA+.

Adaptamos o **Ensaio Metodológico para Arquitetura da Informação Pervasiva** de Oliveira (2014) de modo a reorientá-lo à Arquitetura da Informação em sua Abordagem Informacional como proposto por Torino (2023).

Obtidos os elementos essenciais aos CRDH/LGBTQIA+; mapeadas os ambientes, espaços, aparato e sujeitos; descritas as relações entre os componentes encontrados; prosseguimos para aplicação do **Checklist de elementos da Arquitetura da Informação** (Abordagem Informacional) para verificar a existência ou ausência de itens. Nos casos em que algum elemento não foi observado indicamos diretrizes para sua implementação. Assim, desenvolvemos o modelo proposto neste estudo.

Após estruturarmos todo o aparato metodológico partimos para abordagem aos CRDH/LGBTQIA+. Para isso, contamos com o auxílio do Mapa da Cidadania produzido pela Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Intersexos (ABGLT) que está representado na Figura 2.

Figura 2 – Mapa da cidadania



O instrumento desenvolvido pela ABGLT elenca, no âmbito municipal e/ou estadual de promoção de cidadania LGBTQIA+, ferramentas jurídicas; conselhos órgãos de políticas de promoção de públicas; órgãos do sistema de justiça, de segurança e de apoio; e CRDH/LGBTQIA+, entre outros.

Utilizamos o Mapa da Cidadania para tentar realizar o primeiro contato com os CRDH/LGBTQIA+. Da lista disponível no mapa tomamos o número de telefone dos CRDH/LGBTQIA+ e tentamos o contato telefônico, quando possível.

Nesse momento percebemos que nem todos os telefones estavam atualizados, por isso, alguns contatos foram impossibilitados, o que poderia revelar a alteração do número ou o fechamento do CRDH/LGBTQIA+.

Percebemos também, quando o contato telefônico foi bem-sucedido que, havia outros CRDH/LGBTQIA+ não informados no mapa, alguns gestores relataram que na sua região havia outros CRDH/LGBTQIA+ além do contatado.

Sendo assim, para garantir que fizéssemos contato com o maior e mais atualizado número de CRDH/LGBTQIA+, decidimos mudar a estratégia, passamos a entrar em contato com os Governos Estaduais, por meio das secretarias de estado.

De modo, buscamos o contato de telefônico e ligamos para as secretarias de estado cujo propósito estivesse mais próximo do descrito do no Programa Brasil Sem Homofobia considerando a criação, manutenção e implementação de políticas públicas dirigidas a pessoas LGBTQIA+.

Assim, fomos direcionados às secretarias de promoção de direitos humanos desenvolvimento humano, da diversidade, das mulheres, do desenvolvimento social, entre outras. Buscamos manter contato telefônico até que se esgotassem as possibilidades de comunicação por este meio de comunicação ou até que obtivéssemos resposta de um organismo oficial sobre a existência ou não de um CRDH/LGBTQIA+.

Em alguns casos não foi possível o contato telefônico, seja pela não atualização dos números ou mesmo por impossibilidade técnica, o que ocorreu em um dos estados, quando não foi possível obter informações por meio de contato telefônico nos dirigimos a outros canais de comunicação.

Utilizamos os perfis de Instagram governamentais e as páginas de face book dos governos estaduais daqueles estados dos quais ainda não havíamos obtido

resposta positiva, ou mesmo negativa a respeito da existência dos CRDH/LGBTQIA+. Findamos a etapa de levantamento dos CRDH/LGBTQIA+ com a confirmação de um total de 39 distribuídos por 4 regiões do país.

Quando a existência do CRDH/LGBTQIA+ de referência foi confirmada, solicitamos o contato telefônico da pessoa gestora do CRDH/LGBTQIA+ com a finalidade de fazer a apresentação prévia do estudo.

Durante o contato com a pessoa gestora solicitamos o endereço eletrônico da instituição e encaminhamos um e-mail contendo informações e documentos de apresentação e aceite do estudo, o link do questionário e instruções para seu preenchimento.

Os questionários foram enviados dia 14 de setembro de 2022, e ficaram abertos para resposta até dia 18 de fevereiro de 2022. Assim, obtivemos o retorno de 14 questionários respondidos de três regiões distintas do país. Foram esses os dados que subsidiaram nossas inferências a respeito da realidade empírica das ecologias informacionais dos CRDH/LGBTQIA+.

2.4 POLO MORFOLÓGICO

Neste polo é possível retomar o clico que constitui a dinâmica do método quadripolar, permitindo que sejam revisadas as escolhas feitas durante o processo de instituição dos pilares epistemológicos.

O polo morfológico é a instância que enuncia as regras de estruturação, de formação do objeto científico, impõe-lhe uma certa figura, uma certa ordem entre seus elementos. Permite colocar um espaço de causação em rede onde se constroem os objetos científicos, seja como modelos/cópias, seja como simulacros das problemáticas reais. O pólo morfológico suscita diversas modalidades de quadros de análise, diversos métodos de ordenação dos elementos constitutivos dos objetos científicos: a tipologia, o tipo ideal, o sistema, os modelos estruturais. A causalidade é pensada de maneira particular em cada um desses quadros de análise. (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1977, p. 35-36)

Neste polo são contemplados os resultados esperados e obtidos ao longo do desenvolvimento do estudo, que podem confirmar ou lançar questões sobre os paradigmas norteadores da pesquisa.

Como produtos obtidos ao longo do desenvolvimento deste estudo, temos um produto gerado no Google Maps com as coordenadas dos CRDH/LGBTQIA+ cuja existência fora confirmada no país. Temos as diretrizes para construção de um modelo de Ecologias Informacionais Complexas em CRDH/LGBTQIA+. Os elementos conclusivos do estudo que proporcionam uma perspectiva renovada acerca da dinâmica dos CRDH/LGBTQIA+. Ainda fazem parte deste polo o próprio relatório de Tese e as publicações derivadas do processo acadêmico do doutoramento.

3 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Para o encadeamento das ideias que constituem este trabalho revisitamos alguns elementos que compuseram, e ainda compõem, o panorama da Ciência da Informação e as diferentes nuances das abordagens dadas ao objeto informação durante o desenvolvimento da disciplina.

Desse modo, iniciamos uma jornada que compreende a síntese de acontecimentos anteriores a 1960 que cultivaram terreno fértil para o nascimento da CI à medida que novas problemáticas se apresentaram sem que nenhuma das disciplinas anteriores pudesse solucioná-las à época (ARAÚJO, 2018).

Buckland (2012) em seu trabalho denominado “que tipo de ciência pode ser a Ciência da Informação?” trata do processo de desenvolvimento da CI a partir de expectativas investidas e fomentadas ainda durante o século 19 nas áreas da biblioteconomia, bibliografia e documentação.

É provável que o ápice do movimento que projetou a CI, se expresse de maneira ainda mais nítida em 1968 quando o *American Documentation Institute* se tornou *American Society for Information Science*, revelando a convergência a “nova disciplina” à medida que o conceito Ciência da Informação foi inserido não só na nomenclatura do instituto, mas surge como resultado de problematizações e produção.

Todavia, é preciso retroceder um pouco na história de modo a visualizarmos ainda mais nitidamente o itinerário percorrido até que o *American Society for Information Science* fosse constituído, isto nos impele ao surgimento da bibliografia que ocorre entre o século XV e meados do século XIV.

A bibliografia foi impulsionada pelo desenvolvimento da imprensa com a finalidade de solucionar, entre outras questões, os “problemas causados por Guttemberg” devido ao significativo aumento na produção de livros nos países europeus (ARAÚJO, 2018; BURKE, 2002).

Tal fato fez com que alguns bibliógrafos, como Conrad Gesner e Johann Tritheim, produzissem as primeiras bibliografias, que consistiam em listagens dos livros existentes, sobre algum assunto, em diferentes bibliotecas de uma região, de um país ou de vários países. Essas ações de caráter exclusivamente prático possuíam um

caráter bastante diferente das bibliotecas: o objetivo não era montar uma coleção nem construir uma instituição física, mas sim inventariar a produção intelectual humana, produção essa expressa em diferentes livros e manuscritos espalhados por diferentes bibliotecas (ARAÚJO, 2018, p. 09)

Desse modo, a preocupação da bibliografia dizia respeito ao problema de acesso pois, era preciso que se fizesse saber quais os livros estavam disponíveis e em quais bibliotecas eles estariam armazenados para que os leitores pudessem decidir se seria viável empreender ou não uma jornada em busca de um determinado título (BURKE, 2002).

O desenvolvimento da imprensa foi um fato que influenciou vários campos, cada um deles lidou com suas questões, reflexos socioeconômicos e culturais, em busca de solução para os problemas informacionais surgidos naquela época e que reverberam pelos séculos vindouros.

Neste sentido, “[...] bibliografia e biblioteconomia foram se desenvolvendo em direção a certas construções teóricas, ao longo dos séculos, e entre elas não se desenvolveu uma distinção significativa” (ARAÚJO, 2018, p. 10).

Araújo (2018) aponta para a direção que tomou a documentação no século XIX, disciplina cuja finalidade era promover meios para organizar a crescente produção, preocupação que ao longo de seu desenvolvimento foi direcionada à universalização do conhecimento da humanidade, de modo que o foco se deslocou da criação de catálogos para o registro de uma coleção ou mesmo para criação de espaços para acomodação, como tratavam a bibliografia e a biblioteconomia, respectivamente.

Otlet e La Fontaine foram os responsáveis, através da constituição da nova disciplina denominada documentação, por estabelecer uma perspectiva renovada, que deslocou o padrão vigente para um paradigma centrado na organização sistêmica da documentação (ARAÚJO, 2018; MATTELART, 2002).

Passaram a enfatizar a informação existente nos documentos por eles manuseados, o que representou a aplicação de uma técnica vanguardista alicerçada e uma teoria igualmente inovadora (ROBREDO, 2003).

Assim, esse novo paradigma nasce da atenção dada ao conteúdo (informação, conhecimento registrado) dos documentos, mais do que aos próprios documentos, ao tempo que estabelece uma certa

fronteira entre as bibliotecas anteriores e os centros de documentação, onde a resposta à procura de informações e documentos por temas e outros novos critérios, torna-se possível e amplia-se de forma espetacular (ROBREDO, 2003, p. 44).

Freire e Freire (2010, p. 35) concordam que os saberes advindos da documentação, com o intuito de Otlet e La Fontaine, inauguram uma nova era na qual “a informação começa a se constituir um campo de atividade científica”. De modo que:

A ciência da informação não se desenvolveu a partir de outro campo de estudo (como a psicologia), nem da intersecção de dois campos (como a bioquímica), mas a partir das exigências de uma área de trabalho prático, denominada “documentação” ou “recuperação da informação”. Embora a introdução de novas tecnologias, particularmente do processamento eletrônico de dados, tenha determinado a emergência desta disciplina, as contribuições para o nascimento da “ciência da informação” vieram de muitas disciplinas distintas (devido às diversas formações das pessoas que ingressaram num campo em que não havia nenhum sistema educacional estabelecido) e foram provocadas por uma série de diferentes interesses (devido às diferentes áreas de aplicação envolvidas com o trabalho de informação) (WERSIG; NEVELING, 1975, p.1).

Ainda no tocante a documentação, Araújo (2018) elenca fatos relevantes, que dizem respeito ao processo de institucionalização e consolidação da documentação enquanto disciplina científica, como: a organização da I Conferência Internacional de Bibliografia em 1895, a criação do Instituto Internacional de Bibliografia (IIB) que em 1931 mudou seu nome para Instituto Internacional de Documentação (IID) e, em 1938, para Federação Internacional de Documentação (FID).

Não obstante a esses acontecimentos, foi com a publicação do *Traité de Documentation: le livre sur le livre: théorie et pratique*, em 1934, que Otlet evidencia sua ampla visão sobre o tratamento dos documentos, suas metodologias e técnicas que tanto propunham a criação de interdisciplinas para estudá-lo, quanto enfatizavam e a importância da relação das instituições na criação de uma rede universalizada de informação (ARAÚJO, 2018; SANTOS, 2007).

[...] Otlet destaca o papel das instituições, consideradas fundamentais para garantir a cooperação e o intercâmbio entre os sistemas de informação, de modo a formar redes. Esses são os principais traços do modelo desenhado por ele para pensar e trabalhar o conhecimento e a informação, renunciando as formas de tratamento e circulação da

informação que serão adotadas a partir da segunda metade do século XX. (SANTOS, 2007, p. 55)

Paola Santos (2007, p. 55) ainda afirma que os ideais expressos por Otlet no *Traité de documentation* são de uma profundidade e importância tão significativas que só viriam a ser “[...] superadas pelo desenvolvimento da microinformática, na década de 1980, e, posteriormente, pela internet”.

Neste sentido, Araújo (2018) relaciona o desenvolvimento da documentação com a área da biblioteconomia que lida com a vertente institucional. Este seria mais um aspecto histórico que fomentou o desenvolvimento da CI, que de maneira paralela caminhou para consolidação tanto da documentação quanto da biblioteconomia.

Assim, as manifestações institucionais, sejam expressas na formação de associações e/ou na criação cursos, geraram divergências teóricas que ajudaram a delinear as especificidades de cada disciplina, distanciando-as, ao passo que também consolidavam cada uma das áreas e suas especificidades. O que poderia ter sido percebido como apenas trocas e mudanças de termos, na verdade, consistiam em transformações essenciais, mudanças na concepção teórico-metodológica de cada campo (ARAÚJO, 2018).

A tríade composta pela bibliografia, documentação e biblioteconomia contribuiu, ao longo de seu desenvolvimento, com suas intersecções e distanciamentos, para preparação do terreno no qual brotou a CI. Não obstante, todas as áreas que lidavam com a informação sob seus mais diversos aspectos provaram os efeitos de um momento histórico que catalisou a consolidação da CI.

Assim, pouco depois do fim da Segunda Guerra Mundial, em 1948, em meio a Guerra Fria, levanta-se a questão do grande acúmulo informacional trazido a público e a insuficiência dos métodos existentes na época para lidar com o volume de informações.

Miranda (2002) pontua, neste momento de produção exponencial de informação surge a Ciência da Informação, fortemente ligada ao esforço de organização e classificação. Assim o autor associa o surgimento da Ciência a Informação:

[...] ao controle da produção científica e à regularidade do fenômeno relativo à sua dispersão e uso, obsolescência, epidemiologia de sua

propagação e outros aspectos detectados no processo de manipulação e análise da literatura (MIRANDA, 2002, p.18).

Mesmo que o fenômeno informacional não tenha se originado em função da Segunda Grande Guerra, González de Gómez (1995) afirma que o surgimento deste campo científico se dá à medida que se busca elucidar problemas que se acentuaram exatamente neste período.

Como muitos outros campos interdisciplinares (como ciência da computação, pesquisa operacional) a CI teve sua origem no bojo da revolução científica e técnica que se seguiu à Segunda Guerra Mundial. Esse processo de emergência de novos campos ou de refinamento/substituição de conexões interdisciplinares dos campos antigos, de forma alguma está terminado, como testemunha a emergência, na última década ou pouco mais, da ciência cognitiva. Portanto, a CI está seguindo os mesmos passos evolutivos de muitos outros campos (SARACEVIC, 1996, 42).

No processo de institucionalização da Ciência da Informação enquanto campo científico, a Figura 3, adaptada de Freire e Freire (2010), a seguir, pode auxiliar-nos a compreender este processo.

Figura 3 – Institucionalização da Ciência da Informação



Fonte: FREIRE; FREIRE (2010)

Seguindo essa cronologia, a década de 1960 se apresenta como um importante momento de discussão e consolidação da Ciência da Informação, é neste ponto que “são elaborados os primeiros conceitos e definições e se inicia o debate sobre a origem e os fundamentos teóricos [...]” de um novo campo (PINHEIRO; LOUREIRO,

1995, p. 42). Em 1968, Borko apresenta no *American Documentation* sua definição de Ciência da Informação.

Nas décadas que se seguem, a CI assume contornos e aplicações que se renovam à medida que os seus estudos se dedicam ao exame das múltiplas faces de seu objeto.

Por conseguinte, alguns modelos surgem na tentativa de apreender, da melhor maneira possível, em vista de cada necessidade levantada, um determinado aspecto da informação, tornando possível a visualização dos contrastes paradigmáticos constituídos (RENAULT; MARTINS, 2007).

Utilizamos o termo “paradigma” para definir um modelo teórico adotado por um campo na busca pela compreensão da realidade inerente ao seu objeto de estudo, todavia, no caso da CI, necessitamos trazer algumas reflexões que vão além do conceito de paradigma apresentado por Kuhn (1998).

O Autor apresenta uma definição cuja rigidez não permite sua plena aplicação no campo em questão. As superações que envolvem o trânsito do “paradigma normal” ao “paradigma extraordinário” em Kuhn (1998), parecem não contemplar as interseções, complementaridades e simultaneidade da vigência de diferentes paradigmas da CI (RABELLO, 2012, p. 21).

Assim, quando utilizamos o termo “paradigma” com a finalidade de situar um certo modelo teórico em um determinado momento histórico, não o concebemos de modo estático, pois, não estamos descartando completamente um outro paradigma de datação mais recente ou anterior àquele.

Estamos apenas fazendo um exercício didático para demonstrar como os modelos em CI têm evoluído, sobretudo, porque para um determinado estudo é possível visitar e aplicar um ou mais de um paradigma simultaneamente.

Desse modo podemos elencar três importantes paradigmas em CI, que dizem respeito a determinados momentos históricos no qual os estudos se detinham à análise do objeto informação a partir dos modelos proporcionados pelos: paradigma físico, paradigma cognitivo e paradigma social.

Quando tratamos do ‘paradigma físico’ somos remetidos às origens da CI que nos pós-Guerra necessitou lidar com uma massiva e crescente produção de informação científica, de modo que, a problemática era física, atrelada,

essencialmente, à organização e ao acesso e recuperação desse volume informacional (ARAÚJO, 2014; SARCEVIC, 2008; CAPURRO, 2003).

Diante do contexto apresentado, Saracevic (2003) elenca três características inerentes à definição de CI, dado o paradigma físico, o que compreende: sua natureza interdisciplinar, sua ligação com tecnologia da informação e sua participação no processo de evolução do que se pode denominar Sociedade da Informação, contexto social no qual a informação seria o cerne.

Não obstante, Borko (1968) buscou definir, neste período, a CI de modo a compreendê-la como “a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo informacional e os meios de processamento da informação para a otimização do acesso e uso.” (BORKO, 1968, p.1).

Surgido sob forte influência positivista, o paradigma físico, diante de outras faces do fenômeno informacional, não permitia a plena assimilação dos aspectos subjetivos do processo informacional ligado ao papel do sujeito cognoscente (CAPURRO, 2003).

Por sua vez, são fomentadas discussões que proporcionam a estruturação de um outro paradigma cuja premissa insere aos modelos utilizados na análise do objeto informação em CI a relação mente-informação, sendo essa a essência do ‘paradigma cognitivo’ (EVEDOVE; FUJITA, 2013; CAPURRO, 2003).

Assim, as autoras Evedove e Fujita (2013) compreendem o paradigma cognitivo como resultante das relações das Ciências Cognitivas e da Ciência da Informação, o que causou um deslocamento da questão física, relacionado ao volume do conhecimento produzido, sua organização e disseminação, para os sujeitos. De maneira que põe em relevância como a informação pode ser compreendida enquanto construto nas mentes das pessoas que a utilizam (CAPURRO, 2003).

Porém, a maneira como o paradigma cognitivo buscava compreender o processo informacional não considerava em sua plenitude as instâncias relacionais que envolvem as pessoas e o mundo que as cerca.

Diante dessa perspectiva, insere-se o ‘paradigma social’ à CI, permitindo uma compreensão mais ampla de como os sujeitos materializam a informação em sua

mente a partir de suas relações com as instâncias culturais e históricas do contexto social no qual se inserem (ARAÚJO, 2009).

Nascimento e Marteleto (2004), bem como Araújo (2009), afirmam que o paradigma social surge com o intuito de estruturar questões complexas ligadas ao processo social pelo qual os sujeitos produzem, organizam, disseminam e como atribuem características como qualidade e relevância à informação.

Dessa maneira, acreditamos que é possível, observarmos o mesmo objeto, no caso os CRDH/LGBTQIA+, a partir de junção de múltiplos olhares. Esta, a interdisciplinaridade, é uma das características essenciais à CI, propõe justamente a integração de disciplinas para sua compreensão. Isso também nos possibilita integrar paradigmas otimizando uma determinada perspectiva científica, sobretudo em Ciências Sociais Aplicadas, como é o caso da Ciência da Informação.

Com o avançar das décadas e o intenso desenvolvimento tecnológico, novos desafios são postos à CI na compreensão de seu objeto de estudo, o que demanda um conjunto de teorias para abarcar questões que envolvem, dentre outros problemas, a relação política e econômica e tecnológico que influencia o fluxo e acesso tanto da informação quanto dos meios utilizados para isso.

Assim, lançamos nosso olhar à Arquitetura da Informação e Arquitetura da Informação Pervasiva de modo a tomar o aparato teórico e conceitual necessários à compreensão do fenômeno informacional em sua relação com o desenvolvimento das TDIC na interação com os ambientes dos CRDH/LGBTQIA+.

4 OLHARES TEÓRICOS SOBRE A ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

São inúmeras as perspectivas a partir das quais podemos observar um determinado campo de estudos, seja qual for a escolha ela deve compreender o contexto no qual esse campo surge, qual o espírito da época na qual seus pressupostos e começaram a ser pensados e aplicados. Assim, nos dedicamos a observar o contexto no qual surge a AI e quais as características predominantes desse momento histórico e sua influência sobre a disciplina.

O que nos leva a considerar as afirmações de Macedo (2005), que defende que AI é uma disciplina concebida no contexto da pós-modernidade que resguarda no seu cerne características inerentes a ciências advindas desse momento histórico, cuja metodologia compreende a flexibilidade necessária à compreensão de objetos complexos e multifacetados demandando uma abordagem interdisciplinar tanto para seus métodos quanto para suas teorias, podendo estes serem incorporados de outras disciplinas.

Apesar do uso do termo Arquitetura da Informação ter sido amplamente divulgado a partir de 1976 por Wurman que contou também com a colaboração de Edward R. Tufte, por volta dos anos 2000 que os profissionais começaram a se nomear como Arquitetos da Informação (LEÓN, 2008; DILLON, 2002; WURMAN, 1997).

Nos anos 2000 ainda era escassa a produção bibliográfica acerca da AI, haja vista ser uma área ainda nova e de aplicação majoritariamente prática, sua teoria ainda não estava devidamente estruturada, o que suscitava questionamentos sobre seu *status* de disciplina científica (LEÓN, 2008).

Uma das formas encontradas por León (2008) para buscar um significado para Arquitetura da Informação, considera tanto a etimologia a da palavra “arquitetura”, quanto seu percurso histórico, considerando as suas primeiras associações com a computação e os desdobramentos de suas aplicações (LEÓN, 2008).

O que torna possível inferir que quaisquer definições possíveis de AI devem considerar a capacidade humana em seu potencial criativo seja para específica ação de criação de ambientes físicos/análogos, como edifícios; bem como para criação de “coisas” num sentido mais amplo, considerando também o percurso histórico da

disciplina, os contornos que tomou ao longo do tempo, e o que de fato compôs seu cerne desde seu início até agora.

Nesse sentido, cabe traçarmos uma cronologia deste processo que, inicialmente associou a AI à arquitetura clássica e posteriormente a arquitetura de sistemas para computadores, até chegarmos ao nível de complexidade suficiente para pensarmos a partir de uma perspectiva pervasiva.

4.1 CRONOLOGIA DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

Etimologicamente, a arquitetura seria, pela origem latina da palavra, arte de projetar e construir edifícios; considerando a origem anglofônica, trata-se também de criar, de inventar coisas; diz respeito à capacidade inerente à mente humana de imaginar um objeto, planejar tanto sua feitura quanto seu aspecto final (LEÓN, 2008; DRAE; MICROSOFT CORPORATION, 2006).

Saber como o termo arquitetura foi inserido no contexto do qual se originou a Arquitetura da Informação é um dos passos para melhor compreender sua natureza, aplicações e lhe atribuir definições.

Foi por volta de 1959 que a IBM, no contexto computacional, começou a empregar pela primeira vez o termo arquitetura, foram os membros do Departamento de Organização da Máquinas, principal centro de investigação da empresa, que tratam daquilo que denominaram como Arquitetura de Computadores (LEÓN, 2008).

É em 1962, com a edição do livro *Planning a Computer System: Project Stretch* que Frederick P. Brook traça um paralelo entre a Arquitetura de Computadores e a Arquitetura Clássica, afirmando que ambas dizem respeito a arte de determinar as necessidades das pessoas que utilizam ambientes e por conseguinte planejar maneiras de satisfazer essas necessidades considerando limitações econômicas e tecnológicas (LEÓN, 2008).

Muito embora, na IBM em 1964 foi possível identificar uma outra compreensão de arquitetura, essa a concebia como a estrutura de conceitos e comportamentos funcionais, diferente da organização de fluxos, dados e controle, *design* lógico e implementação física. Três anos adiante, em 1967, Negroponte fundou o Grupo de Arquitetura de Máquinas do Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT). (LEÓN, 2008; AMDAHL; BROOKS 1964).

Por conseguinte, em 1970 a Xerox Palo Alto Research Center (PARC) cria um grupo de cientistas cujas especialidades envolviam Ciência da Informação e Ciências Naturais com o intuito de juntos pensarem em uma “Arquitetura da Informação” (LEÓN, 2008; PAKE, 1985).

A partir da análise desse momento León (2008) percebe, que desde sua criação, a Arquitetura da Informação tem dois elementos marcantes, a presença de especialistas em Ciência da Informação e um desenvolvimento focado nas pessoas que utilizam a informação.

Uma outra evidência histórica da utilização do termo Arquitetura da Informação, está relacionada aos trabalhos de Wurman, que em 1976 publicou o artigo “*Beyond Graphics: The Architecture of Information*” publicado no periódico do American Institute of Architecture (AIA) em uma conferência intitulada “A Arquitetura da Informação”. Wurman é arquiteto por formação e um dos primeiros a trabalhar com *design* de informação, o foco de seu trabalho sempre esteve ligado ao seu desejo de fazer a informação compreensível para quem a utiliza. (LEÓN, 2008; WURMAN, 1997).

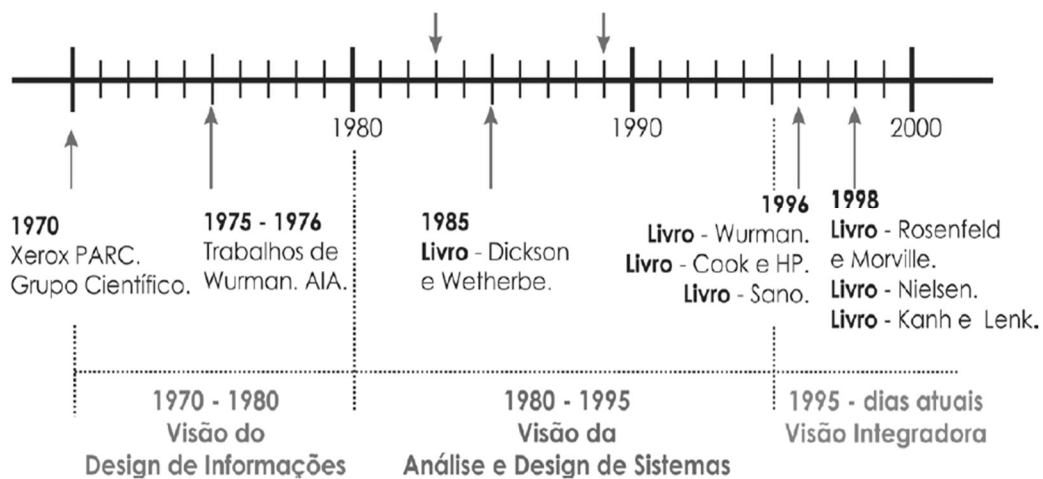
León (2008) aponta mais uma evidência do uso histórico do termo Arquitetura da Informação, que está relacionada a uma série de artigos publicados nos anos 1980, na qual os respectivos autores tratam a AI como uma ferramenta para design e criação de sistemas, em sua maioria tratam de aplicações práticas.

Um outro trabalho que trata da AI ainda nos anos 1990 e que foi responsável por popularizar Arquitetura da Informação, dada a sua sensibilidade e poder de síntese, foi o livro “*Information Architecture for the World Wide web and Beyond*” de Louis Rosenfeld, Peter Morville. (LEÓN, 2008; ROSENFELD, MORVILLE, 1998).

A cronologia apresentada por León (2008) considera o período de 1970 até meados dos anos 2000, destaca três visões ao longo da história da AI, a visão do *desing* de informações (1970-1980); a visão da análise e *design* de sistemas (1980-1995); e visão integradora que se inicia de 1995 até os dias atuais, como disposto na Figura 4.

Figura 4 - Cronologia da AI entre os anos 1970 e 1998.

Wetherbe, Vogel, Davis, Dickson,
Brancheou, Zackman



Fonte: León (2008)

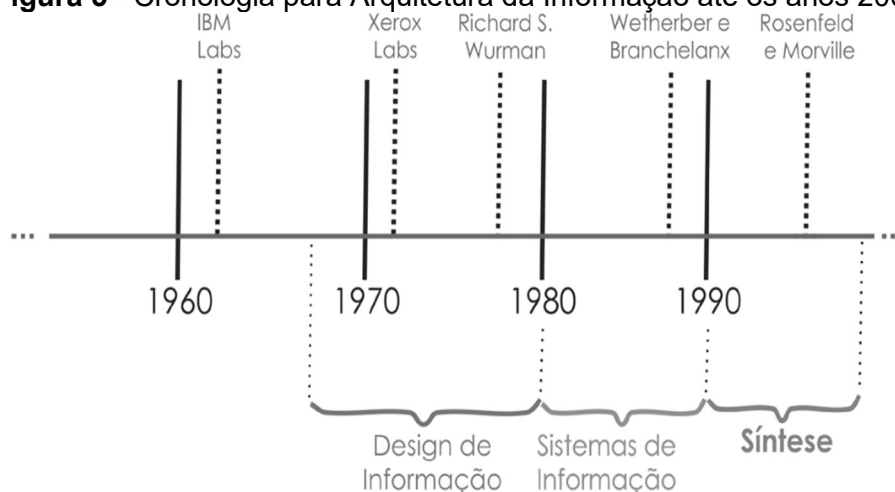
Oliveira, Vidotti e Bentes (2015) apontam para rigidez da divisão temporal que separa as visões apresentadas por León (2008), isso impossibilita uma concepção de que os processos de transformações dessas perspectivas ocorreram, muitas vezes, de forma gradativa e com superposições.

Dessa maneira, o que León (2008) denomina como “visão”, Oliveira, Vidotti e Bentes (2015) ressignificam de forma ampliada e tratam como “abordagens”. Considerando que estas, ao longo da história, influenciaram tanto as pesquisas quanto as aplicações práticas da AI. Afirmam também que nenhuma abordagem se extingue por completo, o que ocorre são intersecções, sobreposições.

Assim, somos conduzidos por Oliveira (2014) à cronologia de Resmini e Rosati (2011), o autor faz um comparativo com a cronologia de León (2008), observa divergências e convergências, que o levam a defender que o ponto de convergência está na compreensão da transição do design de informação para visão centrada nos sistemas (OLIVEIRA, VIDOTTI, BENTES, 2015).

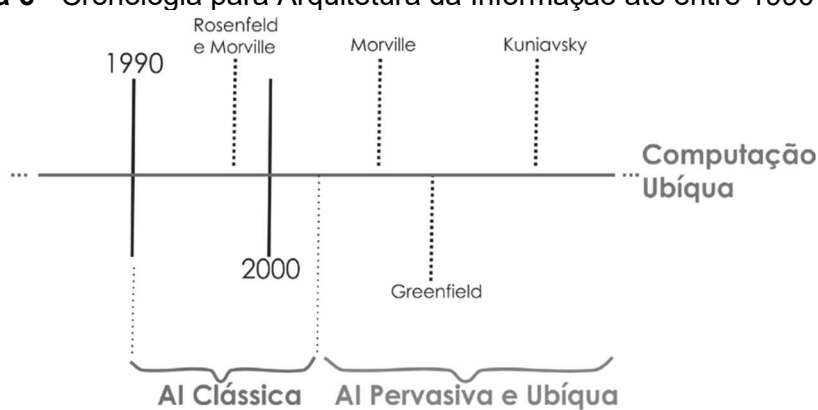
O ponto de divergência defendido pelo autor, mesmo que considerando tênue, torna-se perceptível na transição da visão pautada nos sistemas de informação para a visão seguinte. León (2008) defende que a transição para “visão sintético-integradora” ocorre em 1990; enquanto Resmini e Rosati (2011), em 1995.

Cronologia para Arquitetura da Informação até os anos 2000 (1995), como apresentado na Figura 5.

Figura 5 - Cronologia para Arquitetura da Informação até os anos 2000

Fonte: Resmini e Rosati (2011)

Resmini e Rosati (2011) ainda realizam uma outra classificação temporal, fornecendo outra percepção das abordagens apresentadas anteriormente. Tratam de dividir o período denominado de síntese em duas partes: a primeira seria a AI clássica que está localizada entre os anos de 1990 e 2000, com grande influência do trabalho de Rosenfeld e Morville; após isso temos AI Pervasiva e Ubíqua que contam com colaboração de teóricos como Morille, Greenfield Kuniavsky, a Figura 6, traz esta representação

Figura 6 - Cronologia para Arquitetura da Informação até entre 1990 e 2000

Fonte: Resmini e Rosati (2011).

Assim, foi possível vislumbrar, sob múltiplas perspectivas, o percurso que a AI traçou até os dias atuais, seus colaboradores mais contundentes e suas abordagens.

Isso nos permite prosseguir em busca de definições e delimitações conceituais acerca da disciplina considerando sua origem e objeto de análise.

4.2 DEFINIÇÕES PARA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

Ao observar pontos ainda não tão bem delineados na definição de Arquitetura da Informação, Dillon (2002), a partir das discussões fomentadas na cúpula do *Association for Information Science and Technology (ASIS&T)* em maio 2000 em Boston, faz algumas observações que auxiliaram a encontrar possíveis respostas para compreender

Após a cúpula histórica, apoiada pela ASIS&T, e depois do encontro de 2001 em São Francisco e de 2002 em Baltimore foram levantadas discussões a respeito das possíveis definições do campo da Arquitetura da Informação.

Nesse sentido, o autor suscitou seis grandes questionamentos que eram recorrentes nas discussões entre arquitetos da informação desde a cúpula de Boston e que entendemos serem essenciais à compreensão do campo, considerando a busca por delimitações, aplicações e definições para o que seria Arquitetura da Informação.

O Quadro 1 apresenta os questionamentos de Dillon:

Quadro 1 - Questionamentos de Dillon

Questionamento	Elaboração
Definindo Arquitetura da Informação	Trata de qual seria a definição devida para a Arquitetura da Informação. Busca trazer respostas, realizando primeiramente, uma delimitação ao afirmar que AI não é apenas Design Gráfico, nem Ciência da Computação.
Arquitetura da Informação ou Arquitetos da Informação?	O autor enfatiza que há um método relativo à Arquitetura da Informação e que os esforços devem estar direcionados no sentido de compreender esse método e não exatamente no papel que cada profissional deve desempenhar no como arquiteto da informação.
Grande IA - Pequena IA?	Abordar duas perspectivas em AI, uma mais restrita às ações como a definição de campos de metadados e vocabulários controlados e uma que envolve preocupações mais amplas e considera as experiências dos sujeitos para projetar espaços de informação com múltiplas camadas.
<i>IAs and/or UE? Related</i>	Enfatiza a discussão sobre como deve ser tratada a Experiência do Usuário dentro da AI, de modo que considera inseparável o

	tratamento de questões arquitetônicas sem que se pense em usabilidade.
Se for a <i>web</i> não será a AI?	Lida com o debate sobre dependência da <i>web</i> na atuação da AI, indaga se esta não seria sua única aplicabilidade
Experiência ou Qualificação?	Lança questões sobre a formação dos Arquitetos da Informação, se seria esse um processo a ser realizado via experiência prática ou por meio de uma formação acadêmica considerando um currículo específico para AI.

Fonte: Dillon (2002)

A partir dos elementos suscitados por Dillon (2002), trazemos Oliveira (2014) que afirma que há uma relação entre teoria e prática no bojo da Arquitetura da Informação que não convergiram para uma única perspectiva cristalizada, esta dicotomia influenciou todo o desenvolvimento da disciplina conduzindo a ramos disciplinares e epistemológicos distintos.

Nesse sentido, podemos inferir, a partir das colocações de Dillon (2002) e León (2008), que entre as definições de Arquitetura da Informação (AI) podemos tomar pelo menos dois pontos de vista para tentar apresentar contornos possíveis ao campo. O primeiro diz respeito a práxis e se relaciona com sua aplicação prática, proporciona uma teoria que a define pelo seu uso prático, contudo, mostra-se mais restrito.

Albuquerque (2010) defende que as definições advindas exclusivamente da prática cotidiana poderiam limitar o potencial da AI, distanciando-a da possibilidade do entendimento da experiência humana ante os fenômenos informacionais, devendo este aspecto ainda ser mais bem explorado a partir de reflexões que extrapolem os caminhos até então percorridos em seu desenvolvimento.

Uma definição proposta por Albuquerque (2010) diz respeito a uma percepção mais ampla da AI, que não seja tão restrita a aplicação prática quanto a anterior que, concomitantemente, tenha a capacidade de ser adaptável e flexível.

Esta definição pretender ser melhor fundamentada considerando a construção de bases científicas e epistemológicas robustas, isso visa permitir uma reflexão mais abrangente e pronta para lidar ou mesmo antever os desafios postos por novas tecnologias e outras transformações sócio-tecnológicas ainda não abordadas no histórico de sua prática (ALBUQUERQUE; LIMA-MARQUES, 2011).

Sugere-se que a Arquitetura da Informação possa ser considerada sob três aspectos distintos, a saber: Disciplina, Produto da disciplina e Objeto de estudo da disciplina. 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. Como **Produto** da Disciplina, refere-se ao resultado obtido por meio do esforço sistemático mencionado. Como **Objeto** de Estudo da Disciplina, referencia um objeto caracterizado como um espaço de conceitos inter-relacionados de modo a oferecer instrumentos para a representação e manipulação da informação em determinados domínios. Dessa forma, as definições de Arquitetura da Informação como Disciplina, como Produto e como Objeto caracterizam diferentes aplicações do conceito em diferentes cenários semânticos (ALBUQUERQUE; LIMA-MARQUES, 2011, p. 68).

Wurman (1997) traçou um paralelo temporal relacionando a produção de informação em séculos anteriores ao século XX, discorrendo sobre como o desenvolvimento tecnológico da época têm influenciado na produção e acúmulo exponencial de informação, o que, por conseguinte o estimulou a cunhar a expressão para designar profissionais, colegas, que estavam lidando com os aspectos dessa problemática.

Por conseguinte, Silva (2019b) aponta que a AI objetiva planejar espaços que tenham a informação como o cerne de sua finalidade, de modo que esse planejamento considere, sem que traga prejuízos estéticos, funcionais e de design, pois o produto da atividade em questão implica numa construção (física/analógica e/ou digital) que otimize a experiência das pessoas que utilizam esses ambientes.

Albuquerque e Lima-Marques, defendem que qualquer ambiente ou conjunto de informações são potencialmente objeto da disciplina, desde que a finalidade desses seja suprir as demandas informacionais de usuários ou usuárias (ALBUQUERQUE; LIMA-MARQUES, 2011).

Considerando ainda aspectos da aplicabilidade da AI, Vidotti, Cusin, Corradi, (2008) trazem como foco da disciplina o armazenamento e preservação, representação, descrição e classificação, recuperação, cuja aplicação teria a finalidade de criar uma interface que garanta a usabilidade e a acessibilidade das pessoas em contato com ela.

As definições apresentadas denotam caráter abrangente, com isso é possível trazer dimensões epistemológicas que proporcionam a AI um caráter de disciplina científica, contextualizando-a no escopo das ciências aplicadas, cuja rigidez do método das ciências exatas e da natureza dá lugar a flexibilidade e adaptabilidade das ciências que tratam de objetos sociais fluidos e complexos.

A ciência moderna pressupunha a necessidade de existência de uniformidades básicas e regularidades empíricas acerca do fenômeno que engloba o objeto de estudo de uma área, bem como a utilização de um método científico rigoroso para investigá-lo. Na pós-modernidade, como foi visto, esses pressupostos têm sido repensados. Os valores de universalidade e certeza têm dado lugar a pluralidade e a complexidade. E é nessa conjuntura que a área de Arquitetura da Informação se estabelece. Portanto, sua natureza é inerentemente interdisciplinar, e seus métodos, modelos e teorias são derivados de outras disciplinas. (MACEDO, 2005, p. 143).

Quanto a disciplinaridade, Albuquerque (2010, p. 133) afirma que:

Como Disciplina, Arquitetura da Informação é um programa de investigação epistemológica da realidade que busca identificar e relacionar, no mínimo e necessariamente, quatro dimensões no problema tratado: Forma, Contexto, Manifestação e Significado (resumidamente propriedades FCMS). Pode adotar duas abordagens: orientada para o objeto, quando o propósito é analisar o fenômeno ou orientada ao produto, quando o propósito é criar um produto para atuar sobre o fenômeno (ALBUQUERQUE 2010, p. 133).

Nesse sentido, podemos também realizar inferências que trazem à AI a complexidade das ciências interdisciplinares, que buscam em outros campos teorias, técnicas e instrumentos para abordar a múltiplas faces de seu objeto considerando a hermética relação da realidade empírica com a realidade pragmática.

De modo que a disciplina demanda uma definição ampla, abrangente, que englobe tanto a prática quanto a teoria que considere seus aspectos de disciplina, produto e objeto, e resulte de uma episteme na qual a mutabilidade e versatilidade de seu objeto de estudo seja devidamente considerada.

No caminho que nos conduz a esta definição, não podemos deixar de levar em consideração que dada as circunstâncias, analisando o desenvolvimento histórico, a disciplina vem se transformando, proporcionando abordagens distintas que em nada lhe dilapidam, pelo contrário, reforçam sua versatilidade ante a complexidade da

expressão e ação informacional na sociedade que se transforma em ritmo acelerado por meio dos exponenciais avanços tecnológicos.

4.3 ABORDAGENS NA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

Concatenando as perspectivas apresentadas pelos autores anteriormente expostos neste trabalho, é possível perceber que ao longo de seu desenvolvimento a AI foi tomando determinados contornos à medida que aplicava a seu objeto abordagens específicas.

Nesse sentido, León (2008) apresenta o que denomina como “visões”, estas se caracterizam como a essência do tratamento dada à informação, concebido em um determinado momento histórico no qual certas perspectivas tanto eram limitantes quanto eram fomentadoras da AI naquele período, tanto é que novas visões surgem gradativamente, sobrepõem-se e possibilitam o avanço da disciplina.

Estas visões são interpretadas e ampliadas por Oliveira (2014) que as compreende como abordagens que vêm norteando a AI, considerando tanto o aparato teórico-conceitual, quanto a atividade prática da pessoa Arquiteta da Informação e, não obstante, as tecnologias e suas transformações.

Nesse sentido Oliveira (2014) aponta a abordagem arquitetural, a abordagem sistêmica, a abordagem informacional e abordagem pervasiva, está última, essencial ao desenvolvimento deste trabalho no momento que trataremos da Arquitetura da Informação Pervasiva.

Segundo Oliveira (2014) a ‘abordagem arquitetural’ representa o primeiro momento marcado sobretudo pela relação da Arquitetura da Informação com elementos da arquitetura e *design*, o que proporciona o desenvolvimento de campos de estudos da AI como o *Design* da Informação, *Design* de Interação e *Design* Gráfico.

Tal abordagem enfatiza o desenvolvimento de padrões, o desenho de estruturas ordenadas com finalidade de tornar a informação acessível e compreensível de modo que as pessoas que as utilizam estejam sempre orientadas nos espaços de informação (OLIVEIRA, 2014; RESMINI; ROSATI, 2012).

A ‘**abordagem sistêmica**’, diz respeito à perspectiva da complexidade inerente à Teoria Geral dos Sistemas na concepção dos ambientes, de modo que cada

ambiente compreende uma gama de sistemas que por sua vez compõe um conjunto de elementos que interagem entre si para compor uma unidade complexa. (OLIVEIRA, 2013; OLIVEIRA; VIDOTTI, 2012)

Nesse sentido, os estudos de AI desenvolvidos nos anos 1980 tiveram forte influência dessa abordagem, e direcionam o foco do campo para o aprimoramento do processamento, tanto de dados quanto de informações, com o intuito de oferecer soluções gerenciais, logísticas, sobretudo, a área do *business*. (OLIVEIRA, 2013; RESMINI; ROSATI, 2011)

Tal abordagem, ao longo de sua aplicação e do desenvolvimento da AI esteve focada em elementos diversos ligados aos sistemas de informação, que em sua aplicação prática objetivavam tanto o fornecimento, processamento armazenamento e disseminação de informação útil para tomada de decisão, compreendendo a complexa relação que envolve pessoas, processos, tecnologias e a própria informação (OLIVEIRA, 2014).

É nesse ponto que se articula a '**abordagem informacional**'. Quando a AI incorpora conceitos da Biblioteconomia e Ciência da Informação haja vista a longa atuação das destas duas disciplinas na organização da informação com a finalidade de, dentre outros aspectos, otimizar o acesso (OLIVEIRA, 2014).

Resmini e Rosati (2011) se colocam como grandes defensores dessa abordagem, isto se torna explícito quando em sua obra são destacados conceitos como Biblioteconomia, Ciência da Informação, Classificação Decimal de Dewey entre outros.

O advento dos anos 2000 trouxe consigo um desenvolvimento tecnológico que mudou os ambientes digitais e a relação dos sujeitos com estes de maneira que a AI se viu diante de problemas novos que envolviam questões antes não contempladas como computação ubíqua e o *design* de serviços (OLIVEIRA, 2013; RESMINI; ROSATI, 2012).

4.4 ECOLOGIAS INFORMACIONAIS COMPLEXAS

No advento deste século são evocados outros elementos para melhor compreender as possibilidades de manifestação e características da informação nesse novo contexto provido de um aparato que permite também novas relações.

Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016) trazem, *a priori*, dois conceitos: espaço e ambiente. A partir desses dois elementos começam a desenvolver a compreensão de ‘espaço’ como área, extensão, cuja problemática evocada está focada na natureza do elemento espaço enquanto local.

À noção de espaço proposta por Abbagnano (2007), Oliveira e Vidotti (2016) ressaltam as questões geradas acerca da natureza do espaço cujas elucidações filosóficas assumiram faces distintas. Em meio a pluralidade de compreensões possíveis para a natureza do conceito espaço, torna-se viável concebê-lo também enquanto espaços de informação.

Assim, partimos da concepção de espaço considerado “como lugar que contém os objetos, ou seja, o *spatium* que, em sua extensão recebe objetos com materialidade analógica ou digital, inclusive as informações” (OLIVEIRA; VIDOTTI, 2016, p. 92).

Dentre a amplitude de tipologias de locais de informação propostos por Oliveira e Vidotti (2016, p. 94) o foco da discussão é direcionado ao “potencial de realizar armazenagem de objetos informacionais” como característica principal.

Por conseguinte, é adicionado o conceito de ‘ambiente’, cuja compreensão pode ser efetivada a partir da interação, sendo assim um lugar onde ocorrem relações que envolvem o mundo natural, seus objetos e os sujeitos nele existentes (OLIVEIRA; VIDOTTI, 2016; ABBAGNANO, 2007).

Oliveira e Vidotti (2016) enriquecem e, no nosso ponto de vista, aprimoram essa concepção a partir da inserção do conceito de complexidade, compreendendo-o como uma trama que envolve uma composição de elementos distintos que envolvem unidade e multiplicidade.

Assim, o fluxo de pessoas, mediante suas interações, ou pela ausência delas, criam uma alternância entre espaços e ambientes. Quando pessoas interagem e usam os locais de informação estes, devido a sua interação, passam a ser caracterizados como ambientes, todavia, quando a cessa a atividade dos sujeitos estes locais tornam-se espaços (OLIVEIRA; VIDOTTI, 2016).

Desse modo, inicialmente, as abordagens da Arquitetura da Informação, direcionaram seu foco aos ambientes digitais e/ou analógicos de informação cujo desenvolvimento implicou em limitações às perspectivas tradicionais, suscitando uma noção mais ampla do objeto da AI.

Essa transformação epistemológica proporcionou a constituição do objeto da AI, sendo este as ecologias informacionais complexas, cujo entendimento compreende a delimitação das “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 Figura 7 a seguir, busca abranger as instâncias que compõem a estrutura das ecologias informacionais complexas.

Figura 7 - Estrutura básica das Ecologias Informacionais Complexas



Fonte: Oliveira (2014)

A estrutura das ecologias informacionais complexas que tratamos aqui, refere-se ao conjunto de espaços, ambientes, canais, mídias, tecnologias e pessoas com seus comportamentos, todos interligados e conectados de maneira holística pela informação. Na ecologia persiste o sistemismo de ambientes e relações complexas que ocorrem de forma intra e extra-ecológicas (OLIVEIRA, 2014).

Torino (2023, p. 111) no que diz respeito às ecologias informacionais complexas afirma que:

Neste sentido, pode-se afirmar que, uma vez que a Arquitetura da Informação Pervasiva possui como elementos centrais a informação

pervasiva e as Ecologias Informacionais Complexas, ela não se constitui em uma nova abordagem da Arquitetura da Informação. Ao contrário, está posicionada na abordagem Informacional que se utiliza da abordagem Sistêmica, e a incrementa com aspectos tecnológicos emergentes. Considera-se, assim, que os aspectos tecnológicos emergentes e a característica pervasiva da informação possibilitam a constituição de Ecologia Informacional Complexa.

Desse modo, seguirmos o presente estudo considerando seu reposicionamento, no qual a Arquitetura da Informação Pervasiva ao tratar dos elementos ubiquidade e pervasividade está na verdade fazendo menção a elementos das ecologias informacionais complexas já propostos na Arquitetura da Informação “posicionada na abordagem Informacional que se utiliza da abordagem Sistêmica, e a incrementa com aspectos tecnológicos emergentes” (TORINO, 2023, p. 111).

Assim, podemos compreender as ecologias informacionais complexas a partir dos conceitos do quadro a seguir:

Quadro 2 - Abordagens de Ecologias Informacionais Complexas

Conceito	Descrição
Ubiquidade	A ubiquidade é entendida como onipresença. Assim, a informação permeia a Ecologia Informacional Complexa, constituída por espaços, ambientes, tecnologias e comportamentos dos sujeitos (TORINO, 2023, p. 116)
Pervasividade	Assim, a informação pervasiva pode se alastrar e se incorporar aos diferentes espaços, ambientes, tecnologias e sujeitos que compõem e/ou interagem com um ambiente informacional e/ou uma Ecologia Informacional Complexa (TORINO, 2023. p. 116)
Everyware	Contempla “a extensão da captação e do processamento da informação, assim como sua capacidade de se situar em rede para classes de coisas que nós nunca imaginamos antes como sendo tecnologia” (GREENFIELD, 2006, p. 19).
Place-making	Diz respeito ao sentido de localização, trata do que é essencial aos ambientes informacionais, analógicos ou digitais, para que as pessoas que os utilizam se mantenham orientados
Consistência	Segundo Oliveira (2014) a consistência se relaciona com o encadeamento lógico da linguagem nas ecologias informacionais complexas, para isto se mune elementos como sistemas de representação como tratam Morville e Rosenfeld (2006).
Resiliência	Tem relação com a capacidade de adaptação dos espaços informacionais, de modo que

	transformam-se a fim de atender as necessidades dos usuários à medida que estas também se alteram (RESMINI, ROSATI, 2011).
Redução	Trata da gestão dessa massa informacional, de maneira que se reduzam a extenuação e desapontamento ante a infinita oferta de informação (RESMINI, ROSATI, 2011). Oliveira (2014) aponta dois conceitos ligados ao processo de redução, a complexidade como sendo a benesse dessas ecologias, e a simplicidade sendo a via que remete a essa virtude contida no complexo.
Correlação	aborda a AIP em sua potencialidade de indicar conexões, de modo que são criadas vias que interligam, “sugere conexões relevantes entre informações, serviços e bens para ajudar os usuários a atingir objetivos explícitos ou estimular necessidades latentes” (RESMINI; ROSATI, 2011, p. 55).
Interoperabilidade	À primeira vista, pode ser remetida a troca de informações entre computadores e programas distintos (SAYÃO; MARCONDES, 2012). Entretanto, Oliveira, Vidotti e Bentes (2015) defendem que, considerando as ecologias informacionais complexas, das quais trata a AIP, há bem mais elementos que os apresentados por Sayão e Marcondes (2012).
Semântica	Conceito que permeia a AIP pois os usuários que interagem com as ecologias informacionais complexas não podem ser ignorados no processo de estruturação desses ambientes, pois a estes lugares atribuem sentidos que se relacionam com suas experiências o acúmulo destas (OLIVEIRA, VIDOTTI, BENTES, 2015; ABBAGNANO, 2007).
Acessibilidade	Elemento torna possível solucionar questões relativas à ubiquidade, possibilitando uma experiência mais satisfatória entre sujeitos com necessidades especiais e ecologias informacionais complexas, sendo este atributo indispensável à AIP (OLIVEIRA; VIDOTTI; BENTES, 2015; OLIVEIRA, 2014).
Usabilidade	Oliveira (2014, p. 156.) aponta como “categoria essencial” à AIP, este item possibilita o melhor uso tanto da informação quanto do aparato tecnológico no qual esta informação está suportada.
Encontrabilidade	Consiste em um encadeamento (navegação, busca, perguntas) que resulte em um processo bem-sucedido.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Uma vez postos os atributos das ecologias informacionais complexas nos voltamos ao campo dos CRDH/LGBTQIA+.

5 OLHARES TEÓRICOS SOBRE O CAMPO DOS CRDH- LGBTQIA+

Neste estudo, nos dedicamos a analisar a ecologia informacional CRDH/LGBTQIA+ representam dissidências a cis-heteronorma. Estas pessoas são, lésbicas, gays, bissexuais, travestis, mulheres transexuais, homens trans, pessoas queers, intersexo, assexuais, pansexuais e demais identidades que fujam do espectro cis-heteronormativo.

Já neste ponto é preciso fazer um adendo em relação a diferença existente entre o desenvolvimento histórico das identidades de pessoas LGBTQIA+ e a construção Movimento LGBTQIA+. O movimento LGBTQIA+, originalmente denominado como movimento homossexual, surge no Brasil como organização político-social para reivindicar direitos coletivos para pessoas que não têm acesso a direitos básicos devido a discriminações fundamentadas na heteronorma.

De modo que:

Tendo a identidade como uma de suas preocupações centrais, o moderno ativismo LGBT é um dos grandes responsáveis pela difusão do conceito de "orientação sexual", lutando para assegurar sua presença nos discursos políticos, acadêmicos e governamentais. A noção de orientação sexual acabou por consolidar um momento da discussão sobre direitos individuais, dentro do ativismo homossexual, e criou um lugar simbólico para a expressão pública da homossexualidade, contraposta à sua medicalização e criminalização. (SIMÕES; FACCHINI, 2009, p. 28-29).

Dentre os elementos que fundamentam as questões iniciais do Movimento LGBTQIA+ está a construção histórica de uma “mitologia da homossexualidade”, que a concebe como uma sexualidade ainda não concluída em detrimento da heterossexualidade como sendo aquela que é completa e bem definida.

Essa relação de oposição induz a uma percepção da pessoa homossexual, por exemplo, como não digna de gozar plenamente dos seus afetos e direitos, uma vez que sua identidade é vista como ilegítima (MOLINA, 2012, BRITZMAN, 1996). Nesse sentido, Britzman (1996, p. 76) aponta que o “pressuposto universal - ao menos até que seja perturbado- é que ‘todo mundo’ é, ou deveria ser, heterossexual e que a heterossexualidade é marcada através de rígidos binários de gênero”.

Segundo a autora, por vezes é apresentada uma confusão entre “gênero e sexualidade”, isso se põe de forma explícita quando não é possível fazer a leitura imediata dos corpos, que os põe em padrões de gênero (BRITZMAN, 1996).

Simões e Facchini (2009) defendem que na reivindicação da percepção de uma expressão legítima, em detrimento da linearidade gênero-sexo-desejo arraigada a heteronorma, tem sido o Movimento LGBTQIA+ o responsável pelo fomento das discussões a respeito da orientação sexual que por conseguinte reverberam nos campos políticos, acadêmicos e governamentais.

Nesse sentido, tratar da história do Movimento LGBTQIA+ é entrar numa arena na qual se esteve e está cotidianamente disputando coletivamente significados que geralmente buscam precarizar pessoas em razão da lógica do gênero, precarizar pessoas LGBTQIA+.

Assim, mesmo diante de duros entraves, o Movimento LGBTQIA+ vem trazendo, alguns resultados e efeitos positivos à medida que no imaginário heterossexual se ressignifica uma visão de homossexual enquanto comunidade a parte, segregada, para compreensão de um grupo diverso composto pessoas que estão lutando por seus direitos (FACCHINI, 2012; ANDERSON, 1991).

Todavia, esse ressignificar não é algo que se fixa e permanece imutável. Mesmo com avanços e conquistas, o pleito deve ser mantido diariamente de maneira ampla e efetiva de modo que se implante em todas as esferas sociais, sejam públicas ou privadas, um entendimento renovado (IRINEU, OLIVEIRA, LACERDA, 2020).

O custo da não observância dessa resistência é o retrocesso, por este motivo:

Não é por acaso que o ativismo tem enfatizado a denúncia das violências específicas contra a homossexualidade (bissexualidade, travestilidade, transgeneridade, transexualidade, intersexualidade, assexualidade). De modo semelhante à “misoginia” ou o “machismo”, para o caso do movimento feminista, e ao “racismo”, para o caso do movimento negro, a homofobia (LGBTQIAfobia) aparece para o movimento LGBT como uma âncora a partir da qual se procura estruturar as identidades coletivas associadas ao movimento e legitimar a perspectiva de outras conquistas no campo dos direitos e da política (SIMÕES; FACCHINI, 2009, p. 25, grifo nosso).

Considerando os movimentos civis organizados, o movimento homossexual, denominado assim no seu início, começou a se desenvolver no Brasil por volta da

década de 1970, reunia pessoas que buscavam a promoção e disseminação de uma representação renovada a respeito da homossexualidade distanciando-a de maneira pejorativa como era vista à época. (SIMÕES; FACCHINI, 2009).

Compreender o Movimento LGBTQIA+ e seus desdobramentos é uma ação que não se realiza através de reduções e generalizações, o movimento teve e tem várias faces e fases, seja por seus pleitos, seja pelas pessoas que representa. Sua constituição, demandas e posicionamentos estão em constante movimento à medida que se inserem novas pautas, novos conflitos são identificados e outras identidades são representadas.

Feitosa (2016, p. 119) defende que o Movimento LGBTQIA+ é:

[...] rico, plural e composto por uma infinidade de sujeitos/as e práticas que visam, de um modo ou de outro, modificar o campo da cultura, efetivar e ampliar direitos e superar o quadro de violências motivadas pela discriminação e ódio contra aqueles/as que escapam às normas hegemônicas de gênero e de sexualidade, historicamente construídas no tecido social (FEITOSA, 2016, p. 119).

De maneira didática, Simões e Facchini (2009) apresentam a história do Movimento LGBTQIA+ dividindo-a em “ondas”. Entretanto, trazer a ideia de ondas cuja demarcação de início e fim se mostram de maneira fixa, compreendendo que a sucessão de uma ação ocorre apenas com o término do processo anterior, enrijece e limita a coexistência de ações do movimento que se mantiveram ao longo das décadas, enfraqueceram-se e, em determinado momento, retornaram ao centro das reivindicações (QUINALHA, 2022).

No contraponto da demarcação de ondas para determinar a história do Movimento LGBTQIA+, Quinalha (2022) apresenta a ideia de ciclos. A perspectiva do autor está alinhada com nossa perspectiva, que se manifesta tanto na compreensão da coexistência de múltiplas abordagens nos estudos do campo da Ciência da Informação dada a complexidade de seu objeto, como na característica cíclica própria do método quadripolar.

A separação em fases bem delimitadas tende a superestimar as diferenças e rupturas, impondo uma artificialidade aos marcos históricos e perdendo de vista que as redes e gerações de ativistas se constituem e se formam nessa interação e nesse conflito

permanentes, em uma transmissão de valores, perspectivas e tarefas de uma fase a outra. Por isso, preferimos aqui uma outra maneira de ler a trajetória dos movimentos sociais, adotando a noção de ciclos concêntricos definidos a partir da agenda de reivindicações que prevaleceu em cada momento histórico. Nessa leitura, um ciclo não precisa se esgotar e finalizar para dar lugar a um novo, sendo possível uma convivência de diversos ciclos, quina que um ou outro possa assumir a hegemonia de cada momento. Todos os ciclos podem se expandir ou se retrair ao mesmo tempo, estabelecendo diversas formas de interação entre si, múltiplas combinações que são mais fiéis à complexidade da realidade (QUINALHA, 2022, p. 102-103)

Assim, o autor compreende a história do Movimento LGBTQIA+ em cinco ciclos: ciclo da afirmação homossexual e combate a ditadura; ciclo do HIV/AIDS “Onguinação”; ciclo de institucionalização, visibilidade pública e mercantilização; ciclo da cidadanização, da diversificação e dos direitos; ciclo de blackflash e bolsonarismo.

O **primeiro ciclo** pode ser compreendido entre 1978 até 1983, despontando com o fim do regime militar no país. É a partir desse momento que “florescem” os grupos compostos por homens e mulheres homossexuais, inspirados em outros movimentos como o movimento feminista e o movimento negro (SIMÕES e FACCHINI, 2009).

Dentre os grupos surgidos nesse primeiro ciclo podemos citar a instituição do Grupo de Afirmação Homossexual (Somos) foi um grande marco nesse processo, o grupo foi formado em 1978 na cidade de São Paulo.

Paralelamente, também foi publicada a primeira edição do jornal Lampião da Esquina, “que se voltava para um enfoque acentuadamente social e político da homossexualidade, assim como de outros temas políticos afins e até então considerados ‘minoritários’, como o feminismo e o movimento negro” (SIMÕES e FACCHINI, 2009, p. 13).

Nesse primeiro ciclo, entre o fim da década de 1970 e meados dos anos 1980, as preocupações centrais passavam pela construção e afirmação de uma identidade homossexual mais estabilizada. Não por outra razão, os grupos serviam como espaço de acolhimento coletivo, nos quais os indivíduos encontravam segurança para se assumir e se revelar entre pares, em um autêntico processo de criação coletiva de consciência sobre as formas de existência homossexual (QUINALHA, 2022, p. 107).

Nesse momento, outros grupos também foram criados, alguns inspirados pela discussão sobre minorias encabeçada pelo Somos na Universidade de São Paulo (USP) em 1979, como o Eros de São Paulo, o Libertos de Guarulhos, o Beijo Livre e Brasília, Grupo Lésbico Feminista de São Paulo, Grupo Afirmação Gay de Caxias e o Grupo 3º Ato de Belo Horizonte. (FACCHINI, 2005; FRY; MACRAE, 1983).

O **segundo ciclo**, denominado ciclo do HIV/AIDS e “Onguização”, foi marcado pelo processo de redemocratização, no qual os movimentos sociais trouxeram à tona as demandas retidas durante os anos de ditadura (QUINALHA, 2022).

Feitosa (2016) apresenta algumas características do movimento nessa época como o que ele denomina de “caráter terapêutico” manifesto nas “rodas de diálogos” que fomentaram discussões sobre desigualdades proporcionando um certo senso de “irmandade”, o que se assemelhava ao movimento feminista (FEITOSA, 2016).

Facchini e Simões (2009) apontam o que esse período foi marcado pelo processo de redemocratização, pelas demandas relacionadas a epidemia do Vírus da Imunodeficiência Humana e da Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (HIV/AIDS), e pelo surgimento do Movimento LGBTQIA+, é nesse momento também que começa a haver o delinear da institucionalização do movimento.

Vale destacar que o processo de progressiva assimilação institucional e de adoção da gramática dos direitos foi um caminho comum aos diversos setores da sociedade civil que vinham se (re)organizando no ocaso da ditadura. Não que a ideia de direitos estivesse totalmente ausente no período anterior, bastando destacar que o nome original do primeiro grupo homossexual, o Somos, era Núcleo de Ação pelos Direitos dos Homossexuais. Mas o encantamento com o processo de cidadanização pela visibilidade jurídica passou a se colocar mais intensamente (QUINALHA, 2022, p. 118)

Contudo, é nas décadas de 1980 e 1990 que a invisibilidade homossexual começa a ser desvelada, especialmente com o advento da epidemia de HIV/aids. O diálogo com o poder público torna-se inevitável nesse período devido ao estigma da “peste gay”, como a aids foi chamada em seu surgimento. A reabertura política e o processo de redemocratização do Brasil foram fundamentais para expansão da produção de conhecimento sobre gênero e sexualidade, em uma perspectiva distinta das ciências “psi”. Inicia-se, assim, um processo de articu-

lação entre os diversos sujeitos vinculados às lutas por direitos sexuais, que culminará em estratégias para interferir na formulação das demandas por políticas públicas. (IRINEU, 2014a. p. 165-166).

Feitosa (2016, p. 121) trata do impacto do HIV/AIDS nas causas do movimento e aponta que houve uma transição que orientou ativistas dedicadas ao movimento homossexual em direção às “lutas contra a epidemia”. Esse momento também compreende a campanha nacional liderada pelo Grupo Gay da Bahia (GGB), que reivindicava a despatologização da homossexualidade exigindo sua retirada do Instituto Nacional de Assistência Médica da Assistência Social (INAMPS) enquanto “transtorno”. (FEITOSA, 2016).

Feitosa (2016) afirma também que nesse período surge expressão “orientação sexual”, de modo que o grupo Triângulo Rosa do Rio de Janeiro e o Grupo Gay da Bahia entram no pleito pela inclusão na Constituinte de 1988 de um dispositivo que incluísse a não discriminação pela orientação sexual. A tentativa não foi bem-sucedida, todavia a partir dessa ação o movimento é incentivado a lutar contra a discriminação, o que mais tarde resulta em ações do legislativo em prol dessa reivindicação.

O Grupo Gay da Bahia vem sendo, desde os anos 1980, o grande responsável pela acumulação e publicização de dados sobre a violência contra a população LGBTQIA+. Simões e Facchini (2009) apontam que essa produção informacional que subsidiou a publicação de dossiês dando visibilidade aos “crimes de ódio” foi sobretudo impactante por tratar de um tipo de violência que até então não chamava a atenção das autoridades.

Facchini (2012) também reforça que nesse momento histórico do Movimento LGBTQIA+ apresenta uma importante investida na direção da construção e fortalecimento da relação do movimento com o Estado no intuito do desenvolvimento de propostas para serem indicadas a se tornarem projetos de lei e na instituição de diretrizes legais a serem seguidas por organizações profissionais em prol do combate à discriminação e patologização (FACCHINI, 2012, p. 139).

Ao final dos anos 1990 e início dos anos 2000, o surgimento de redes e coletivos não onguizados com agendas de combate ao racismo, ao machismo e à transfobia, protagonizados por lésbicas, travestis e transexuais, dão novos contornos ao movimento LGBT brasileiro. As

paradas do orgulho iniciadas em 1997, na Região Sudeste e Sul do país, hoje ocorrem em todos os estados e se configura na maior manifestação pública de rua. (IRINEU, 2014a. p. 165-169)

Entre os anos de 1992 e 2005 ocorre o terceiro momento histórico do Movimento LGBTQIA+, marcado pela significativa aproximação do movimento com o Estado, resultante das relações criadas ainda durante a segunda “onda”. Há nesse período uma grande articulação com os governos em diversas esferas:

[...] a partir de meados dos anos 1990, em que a parceria com o Estado, gestada no período anterior, se consolida e dá impulso à multiplicação de grupos ativistas, promovendo a diversificação dos vários sujeitos do movimento na atual designação LGBT, a formação das atuais grandes redes regionais e nacionais de organizações, e a consagração das Paradas do Orgulho LGBT, paralelamente ao crescimento do mercado segmentado voltado à homossexualidade. Concluímos com uma visão do cenário atual das lutas e reivindicações promovidas pelo movimento, incluindo algumas reflexões em torno do processo mais amplo de constituição do cidadão LGBT como sujeito de direitos (SIMÕES; FACCHINI, 2009, p 14).

Facchini (2012) ainda aponta que nesse período há uma organização em diversos âmbitos o que proporciona a formação de fóruns em nível municipal e estadual seguidos de articulações em nível nacional. Também ocorre uma multiplicação no número de Organizações Não Governamentais (ONGs) e outros grupos de configurações diversas (FEITOSA, 2016).

Feitosa (2016) reforça que é nesse momento que outras identidades passam a ter maior representatividade, o que possibilitou a estruturação de redes nacionais de porte significativo agregando lésbicas, bissexuais travestis e transexuais, dentre elas estão a Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais (ABGLT), Associação Nacional de Travestis e Transexuais (ANTRA), Associação Brasileira de Lésbicas (ABL), Liga Brasileira de Lésbicas (LBL), Rede Afro LGBT.

Facchini (2005) aponta apenas três grandes momentos históricos. Considerando o ano de publicação de seu trabalho, já se passaram mais de quinze anos até o ano corrente. Há uma lacuna que a autora não contempla e na intenção de compreender e teorizar esse período mais recente da história Feitosa (2016) nos apresenta um quarto momento do movimento, uma quarta “onda”.

O período que Feitosa (2016) aborda começa no início dos anos 2000 e é marcado pela movimentação de ativistas, que passam a atuar junto ao estado na construção e efetivação de políticas públicas direcionadas a LGBTQIA+.

À medida que o movimento fortalece sua presença no Estado, as disputas de poder se acirram, “setores religiosos conservadores” aumentam sua influência e presença, sobretudo, no Poder Legislativo que vem tentando impedir a implementação de projetos que beneficiem o Movimento LGBTQIA+, e propondo projetos LGBTQIAfóbicos (FEITOSA, 2016, p. 123).

Dois fatores iniciais se destacam nesta nova fase na qual ativistas ganham representatividade em posições estratégicas da gestão pública e o Estado assume a participação ativa não somente nas políticas para promoção de saúde, mas também na promoção de direitos humanos de LGBTQIA+: o financiamento de agências internacionais e a vitória do Partido dos Trabalhadores (PT) (FEITOSA, 2016).

Dentre as ações governamentais desse período, é lançado em 2004 o Programa Brasil Sem Homofobia (BSH) que corresponde a inúmeras ações em várias frentes que articularam tanto governos municipais, estaduais quanto o Governo Federal (FEITOSA, 2016).

Feitosa (2016) também aponta que nesse período o movimento passa a ser mais evidente também no Nordeste em um processo que ele denomina como “nordestinização” e “interiorização”, o que se expressa na realização de eventos nessa região como o Desfazendo Gênero, o Colóquio Nacional de Representações de Gênero e Sexualidades, a Rede Feminina Norte Nordeste de Estudos e as Pesquisas sobre a Mulher e Relações de Gênero, o Seminário Nacional de Gênero e Práticas Culturais.

Avanços ocorreram nesse período, resultantes de uma longa história de lutas e resistência, que tornou possível a abertura e apoio do Governo Federal que promoveu ações e políticas em prol da comunidade LGBTQIA+. Considerando os objetivos e objeto de nosso trabalho, apresentaremos a seguir algumas das políticas e outras ações promovidas pelo Estado que culminaram no desenvolvimento dos CRDH/LGBTQIA+.

5.1 POLÍTICAS PÚBLICAS LGBTQIA+ E DISINSTITUCIONALIZAÇÃO

Após uma jornada envolvendo a defesa de diversas pautas ao longo dos anos, o Movimento LGBTQIA+ conseguiu abertura do governo e a inserção de seus militantes em posições estratégicas que permitiram tanto atuar no planejamento quanto a execução de ações voltadas à população LGBTQIA+.

Nesse sentido, faz-se necessário compreender o que de fato representa uma política pública, qual seu objetivo e quais são os elementos que a compõem. Com esta finalidade recuperamos os argumentos de Secchi que define política pública como:

[...] uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público. Vejamos essa definição em detalhe: uma política é uma orientação à atividade ou à passividade de alguém [...]. Uma política pública possui dois elementos fundamentais: intencionalidade pública e resposta a um problema público; em outras palavras, a razão para o estabelecimento de uma política pública é o tratamento ou a resolução de um problema entendido como coletivamente relevante (SECCHI, 2013, p. 2 e 11).

Política pública compreende então “um curso de ação do Estado, orientado por determinados objetivos, refletindo ou traduzindo um jogo de interesses”, o que se difere de um programa governamental que neste caso seria “uma ação de menor abrangência em que se desdobra uma política pública” (FARAH, 2004, p. 47).

Molina (2012) sintetiza as políticas públicas resultantes das reivindicações do Movimento LGBTQIA+ como um fenômeno de busca, sobretudo, de promoção da igualdade, pelo fim da descriminalização e do preconceito.

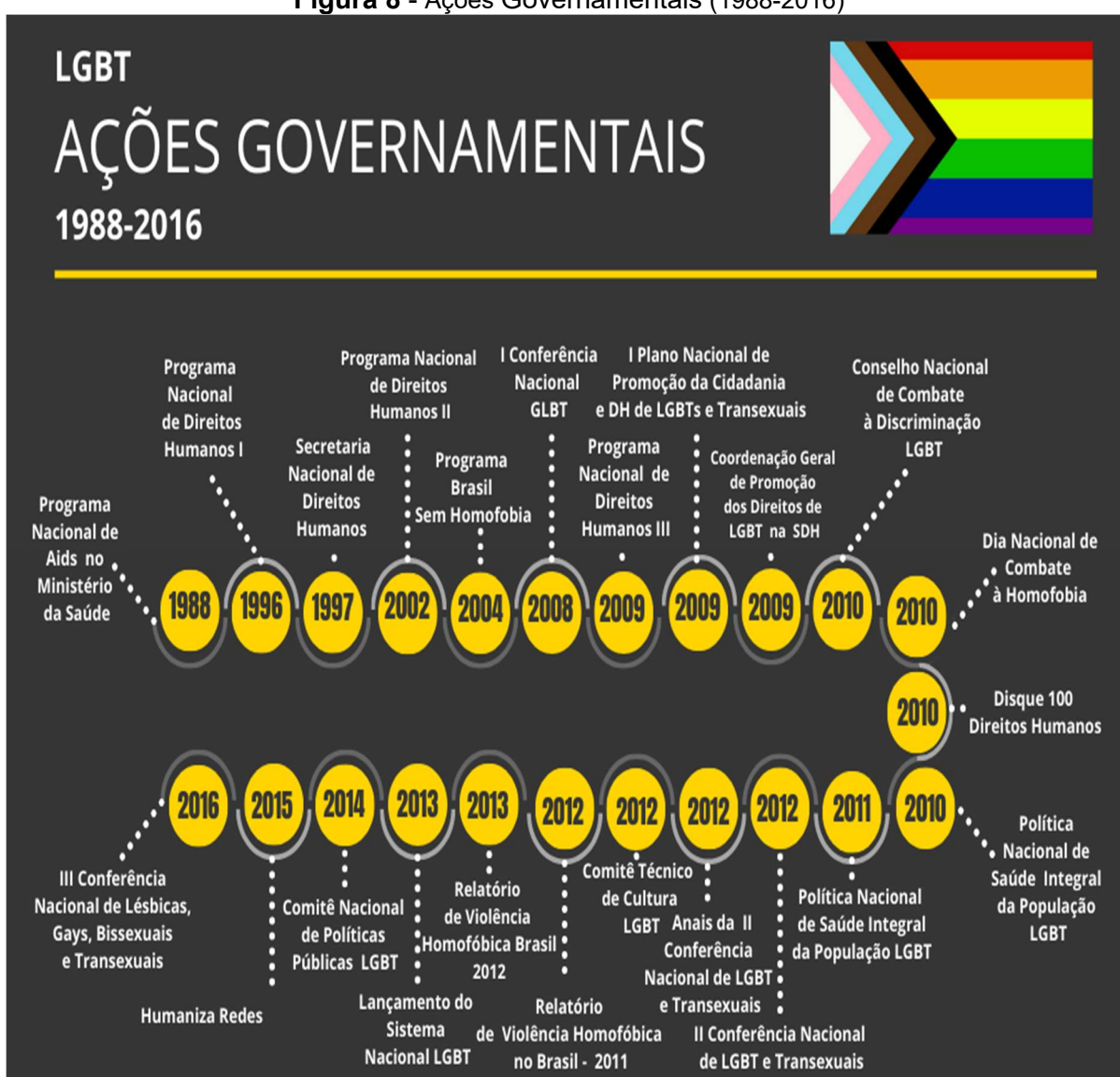
Por sua vez, Feitosa (2016) traça a trajetória das ações do Governo Federal do Brasil direcionadas à população LGBTQIA+, em seu trabalho busca elencar também aquelas que mesmo não sendo exclusivamente voltadas para esse público têm papel relevante na defesa de direitos coletivos e no combate a discriminações.

Não foram poucas as conquistas do movimento LGBTQIA+, todavia ainda é preciso compreender que mesmo diante de ações, políticas, e legislações que busquem a garantia de direitos a esta população, o exercício pleno da cidadania de pessoas LGBTQIA+ não está plenamente garantido. Muitas pessoas ainda sofrem severas sanções por vivenciarem uma identidade de gênero tida como transgressora na nossa sociedade, como é o caso das travestis e transexuais.

Entretanto, cada ação governamental em prol da população LGBTQIA+ representa uma grande conquista resultante de disputas traçadas desde os anos de 1970, que contou também com a colaboração das mulheres que reivindicavam direito a equidade, visto que muitas das políticas que trazem benefícios a LGBTQIA+, são políticas de diversidade sexual e/ou de gênero, temas trazidos a discussão pública, primeiramente, pelo movimento feminista.

A seguir, na Figura 8 representamos o resumo de algumas dessas conquistas:

Figura 8 - Ações Governamentais (1988-2016)



Fonte: Feitosa (2016).

Como apresentado na figura 7, em 1988 foi criado o Programa Nacional de AIDS do Ministério da Saúde, foi uma política que beneficiou outros públicos além do LGBTQIA+, entretanto a reivindicação de ações governamentais no enfrentamento a pandemia foi encabeçada pelo movimento.

Sua finalidade principal foi baixar os índices de infecção pelo HIV. Contudo, tornou-se uma “ferramenta” de diálogo entre Estado e o Movimento LGBTQIA+. Posteriormente, teve importante papel na sensibilização de ações em prol da causa que acabaram possibilitando o financiamento de “projetos, eventos e paradas do orgulho no início da década de 1990” (FEITOSA, 2016, p. 125).

Em 1996, foi implementado o Programa Nacional de Direitos Humanos I (PNDH-1), não trouxe grandes benefícios à comunidade LGBTQIA+, todavia apresentou uma interpretação que passou a compreender homossexuais como pessoas “detentoras de direitos humanos” (FEITOSA, 2016, p. 125).

No ano seguinte foi criada a Secretaria Nacional de Direitos Humanos, que em 1999 passa a ser chamada Secretaria de Estado de Direitos Humanos. Em 2003, no governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva, a Secretaria de Estado de Direitos Humanos passou a ser denominada Secretaria Especial de Direitos Humanos. É ainda nesse ano que as demandas do Movimento LGBTQIA+ começam a ser incorporadas à política de direitos humanos do governo federal (FEITOSA, 2016).

O Programa Nacional de Direitos Humanos II (PNDH-2) foi implantado em 2002. Feitosa (2016) aponta que o PNDH-2 trouxe avanços para comunidade reconhecendo “a diversidade sexual no campo da cidadania”. Nesse sentido, avança na promoção de direitos para a população LGBTQIA+, à época denominada GLTTB (Gays, Lésbicas, Transexuais, Travestis e Bissexuais), quando insere questões que até então vistas como tabus e aponta 10 ações específicas para o grupo social em questão.

Um marco significativo tanto para nosso trabalho quanto para promoção de direitos para a população LGBTQIA+ foi o Programa Brasil Sem Homofobia (BSH). Implementado em 2004 resultou da articulação do Governo Federal com os representantes da militância LGBTQIA+ e das ações progressistas em prol da diversidade da gestão do governo Lula. (FEITOSA, 2016).

Em 2008 ocorre a I Conferência Nacional de Gays, Lésbicas, Bissexuais, Travestis, e Transexuais, um marco histórico para construção de políticas públicas. A partir desse momento é que a sigla passa a ser LGBT e não mais GLBT, isso ocorre com o intuito de dar maior visibilidade às demandas do grupo de lésbicas. (FEITOSA, 2016).

O Programa Nacional de Direitos Humanos III (PNDH-3) lançado em 2009 reafirma o compromisso com a população LGBT e foi estruturado com participação ainda maior que o PNDH-2. No mesmo ano é lançado o Plano Nacional de Promoção da Cidadania e Desenvolvimento Humano de LGBT e Transexuais, contendo 51 diretrizes e 180 ações em prol de causas históricas requeridas pelo Movimento LGBTQIA+. (FEITOSA, 2016).

Também em 2009, foi criada a Coordenação Geral de Promoção de Direitos LGBT dentro da Secretaria de Direitos Humanos, seu objetivo fora compor o “Tripé da cidadania (Plano/Coordenação/ Conselho)” (FEITOSA, 2016, p. 125).

Em 2010 foi instituído o Conselho Nacional de Combate à Discriminação de LGBT e Transexuais e o Dia Nacional de Combate à Homofobia, dia 17 de maio. Essa data também marca a retirada da homossexualidade do Código de Internacional de Doenças da Organização Mundial da Saúde (CID-OMS).

No ano de 2011 foi criado o Disque 100 - Direitos Humanos, um canal de denúncia que já funcionava antes atendendo outros públicos vulneráveis, mas nesse ano passou a atender denúncias de crimes LGBTQIAfóbicos. No mesmo ano é lançada a Política Nacional de Saúde Integral da População LGBT e se também realiza a II Conferência Nacional de LGBTs e Transexuais (FEITOSA, 2016).

Entretanto, nesse período podemos apontar um dos exemplos que demonstram a complexidade das disputas em torno das pautas referentes busca pela plena garantia de direitos para pessoas LGBTQIA+ no contexto do desenvolvimento de políticas públicas do país.

Bruna Irineu (2014a) aponta que:

O cenário indica avanços e retrocessos na agenda anti-homofobia, como o veto ao “Kit Escola sem Homofobia”, em 2011, sustentado pela declaração da Presidenta Dilma de que em seu governo não faia “propaganda de opções sexuais”. São exemplos também a retirada do termo “gênero” do Plano Nacional de Educação (PNE), neste ano de

2014, a propositura do Estatuto do Nascituro, que aguarda para ser votado, e o Projeto de Decreto-lei que ficou conhecido como Projeto da “Cura Gay”, arquivado por decisão do próprio autor devido às manifestações de junho em 2013. O recrudescimento do conservadorismo, frente às demandas dos movimentos que lutam pela inserção da pauta dos direitos sexuais e reprodutivos, caminha paralelo às conquistas destes grupos no campo da cidadania (IRINEU, 2014a. p. 165-168).

Em 2012 houve o Lançamento dos Anais da II Conferência Nacional de LGBTs e Transexuais. Documento composto por artigos produzidos por ativistas, gestores, parlamentares e ministros do Supremo Tribunal Federal. No ano de 2012 há também a criação do Comitê Técnico de Cultura LGBT e o Lançamento do Relatório de Violência Homofóbica no Brasil - 2011 (FEITOSA, 2016).

No ano de 2013 é lançado o Relatório de Violência Homofóbica no Brasil - 2012, tanto o relatório de 2011 quanto o de 2012 são resultado da ação do Grupo Gay da Bahia (GGB), que desde a década de 80 já acompanha e registrava mortes de pessoas LGBTQIA+ no país (FEITOSA, 2016).

Ainda em 2013 foi lançado o Sistema Nacional LGBT, cuja finalidade foi “criar Conselhos e Coordenadorias estaduais e municipais, a fim de construir e fortalecer uma rede de políticas públicas LGBT no país inteiro” (FEITOSA, 2016, p. 126).

O Comitê Nacional de Políticas Públicas LGBT foi instalado em 2014, de acordo com Feitosa (2016, p. 126) “a Secretaria de Direitos Humanos instalou esse Comitê visando aproximar gestores e gestoras da política LGBT”. No ano seguinte é lançado o Pacto Nacional de Enfrentamento às Violações de Direitos Humanos na Internet - Humaniza Rede.

Em 2016, ocorre a III Conferência Nacional de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais cujo tema foi “Por um Brasil que Criminalize a Violência contra Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais”. (FEITOSA, 2016).

Considerando o histórico apresentado por Feitosa, percebemos o quanto as reivindicações do movimento, mesmo que não tão rapidamente, foram ao longo das décadas se consolidando em políticas cada vez mais elaboradas a fim de atender as demandas da população LGBTQIA+.

Ainda que os governos do PT tenham se dedicado à promoção de políticas dedicadas às populações LGBTQIA+ Irineu (2019, p 172) aponta “descontinuidades

entre as gestões de Lula e Dilma, bem como ambiguidades e contradições que comprometem o desenvolvimento dessas políticas”.

A descontinuidade citada acentua-se logo depois do golpe que retirou a presidenta Dilma do governo, com a entrada do seu vice Michel Temer. De modo que, percebeu-se um novo panorama no qual as pautas defendidas pelo movimento LGBTQIA+ já não fariam parte do governo interino.

E a partir de 2018 com a eleição do então candidato do PSL, inicia-se um processo de desinstitucionalização, um desmonte de secretarias e ministérios implicando em uma remodelação conservadora que precariza muitas das políticas até então estabelecidas.

Com isso, o que se percebe nesse processo é que:

[...] o grande desafio é transformar as incipientes políticas públicas, gestadas ao longo dos últimos anos, especialmente a partir de 2004, em efetivas políticas de Estado, que não estejam à mercê da boa vontade de governantes e das incertezas decorrentes da inexistência de marco legal de combate à homofobia e de promoção da cidadania LGBT (MELLO; AVELAR; MAROJA, 2012, p. 289).

Na seção seguinte retomaremos uma das políticas implementadas ainda em 2004 para prosseguirmos no fluxo que nos conduz ao nosso objeto, pois o Brasil Sem Homofobia compreendeu um programa cujos desdobramentos incluíram inúmeras ações, dentre elas o apoio e a criação de CRDH/LGBTQIA+.

5.2 CRDH/LGBTQIA+ UMA POLÍTICA PÚBLICA

O programa Brasil Sem Homofobia é um projeto que manifesta o reconhecimento da necessidade da criação de uma ação coordenada do governo em prol de um grupo social ao qual direitos básicos vêm sendo negados. O que se caracteriza como:

Um verdadeiro marco histórico na luta pelo direito à dignidade e pelo respeito à diferença. É o reflexo da consolidação de avanços políticos, sociais e legais tão duramente conquistados. O Governo Federal, ao tomar a iniciativa de elaborar o Programa, reconhece a trajetória de milhares de brasileiros e brasileiras que desde os anos 80 vêm se dedicando à luta pela garantia dos direitos humanos de homossexuais (bissexuais, travestis, mulheres, transexuais, homens trans, intersexo,

assexuadas e mais). O Programa “Brasil sem Homofobia” é uma articulação bem-sucedida entre o Governo Federal e a Sociedade Civil Organizada, que durante aproximadamente seis meses se dedicou a um trabalho intenso, fundamental para o alcance do resultado apresentado nesta publicação. (BRASIL. Conselho, 2004, p. 7, grifo nosso).

O Programa Brasil Sem Homofobia integrou ações do projeto “Brasil sem Homofobia, Combate à Violência e à Discriminação contra LGBT e a Promoção da Cidadania Homossexual”, foi lançado em 24 de maio de 2004, esteve sob a coordenação da Secretaria Especial de Direitos Humanos, estava estruturado em considerando 11 ações subdivididas em 53 itens (MOLINA, 2012).

As 11 ações compreendiam (BRASIL. Conselho, 2004, p. 7):

1. Articulação e fomento da política de promoção dos direitos de homossexuais;
2. Legislação e justiça;
3. Cooperação internacional;
4. Direito à segurança: combate à violência e à impunidade;
5. Direito à educação, promovendo valores de respeito à paz e à não discriminação por orientação sexual;
6. Direito à saúde, consolidando atendimento e tratamentos igualitários;
7. Direito ao trabalho, garantindo uma política de acesso e de promoção da não discriminação por orientação sexual;
8. Direito à cultura, construindo uma política de cultura de paz e de valores de promoção da diversidade humana;
9. Política para a juventude;
10. Política para as mulheres; e
11. Política contra o racismo e a homofobia.

Os princípios do programa estavam alicerçados na inclusão partindo da ótica da não-discriminação por orientação sexual e/ou identidade de gênero, baseava-se nas políticas públicas e estratégias do Governos Federal que deveriam ser implementadas por meio de seus Ministérios e Secretarias (BRASIL, Conselho, 2004).

O programa também compreendia a necessidade de se produzir conhecimento para que assim políticas públicas fossem devidamente elaboradas e implantadas com o objetivo de combater a violência e à discriminação de pessoas LGBTQIA+. Assim, visou garantir que o governo incluísse em suas pesquisas o recorte orientação sexual e o segmento LGBTQIA+ (BRASIL. Conselho, 2004)

Compreendia a necessidade de reafirmar que:

[...] a defesa, a garantia e a promoção dos direitos humanos incluem o combate a todas as formas de discriminação e de violência e que, portanto, o combate à homofobia e a promoção dos direitos humanos de homossexuais é um compromisso do Estado e de toda a sociedade brasileira (BRASIL. Conselho, 2004, p. 12).

É dentre as ações que integram o Programa Brasil Sem Homofobia que estão os itens que tratam dos CRDH/LGBTQIA+, sejam elas:

I - Articulação da Política de Promoção dos Direitos de Homossexuais
Apoiar a manutenção de Centros de Referência em Direitos Humanos que contemplem o combate à discriminação e à violência contra o segmento GLTB, capazes de instigar a mobilização de ações integradas de instituições governamentais e não-governamentais, voltadas para a produção de conhecimento, para a proposição de políticas públicas para desenvolver ações articuladas no âmbito da promoção e da defesa dos direitos humanos;

IV – Direito à Segurança: combate à violência e à impunidade
Apoiar a criação de Centros de Referência contra a discriminação, na estrutura das Secretarias de Segurança Pública, objetivando o acolhimento, orientação, apoio, encaminhamento e apuração de denúncias e de crimes contra homossexuais. (BRASIL. Conselho, 2004. p. 22;19).

Assim, os CRDH/LGBTQIA+ são concebidos levando em consideração a experiência de organizações governamentais e não-governamentais, com a finalidade de promover o acesso da população a serviços essenciais como assistência jurídica, assistência social e psicológica, também intermedeiam o acesso a serviços públicos de saúde.

Os Centros de Referência em Direitos Humanos prestam, fundamentalmente, os seguintes serviços:

–Informações sobre direitos e serviços; consiste na disseminação de informações junto à população sobre seus direitos e deveres enquanto cidadão.

–Atendimento jurídico, social e psicológico: consiste na prestação de assistência, orientação, encaminhamento e acompanhamento jurídico, social, antropológico e psicológico, compreendendo desde uma simples orientação até a propositura de ação judicial. Manterá articulação frequente com o Disque 100 da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR.

–Capacitação em direitos humanos: consiste na formação e capacitação em Direitos Humanos e Cidadania de lideranças locais, agentes públicos e estudantes, capacitando-as como “agentes de cidadania”.

–Produção de conhecimento: consiste na geração, produção, difusão, fomento e disponibilização de conhecimentos em Direitos Humanos, por meio de publicações, vídeos, cartazes, banners, *folders*, mídias

digitais etc. A ação de capacitação em Direitos Humanos estará direcionada à produção de conhecimento e terá interface com as instituições públicas de ensino.

–Mediação de conflitos: consiste na busca de soluções pacíficas como forma de resolução dos conflitos, com o objetivo de obter um acordo satisfatório entre as partes.

–Apoio: consiste na assessoria da formulação de desenvolvimento de projetos locais, articulando entidades, órgãos públicos e instituições conveniadas na área de abrangência do Projeto.

–Articulação: consiste na articulação dos diversos atores públicos e dos movimentos sociais na construção de uma rede que permitirá trocas de experiências e conhecimentos. (UNIÃO PLANETÁRIA, 2021, não paginado).

O CRDH/LGBTQIA+ atua como organismo que defende e promove o acesso à justiça, fomentando o debate sobre cidadania e promovendo a conquista de direitos tanto individuais quanto coletivos, têm o objetivo de:

Mobilizar, em torno de uma unidade física baseada no desenho universal de acessibilidade, instituições governamentais, não governamentais e particulares com o objetivo de gerar conhecimento, propor políticas públicas e desenvolver ações de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos de modo a efetivar o Programa Nacional de Direitos Humanos 3 – PNDH 3. Desenvolver capacidades, promovendo o empoderamento pertencimento a uma comunidade e o exercício da cidadania. (UNIÃO PLANETÁRIA, 2021, não paginado).

Assim, como resultado de uma grande pressão social do movimento, resultando na inserção das pautas LGBTQIA+ nas políticas do Governo Federal, os CRDH/LGBTQIA+ foram implementados e fomentados pelo Estado, possibilitando o acesso a políticas públicas, saúde, justiça e sobretudo informação, promovendo cidadania à população LGBT.

O mapa da cidadania da Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Intersexos (ABLGBT) apresenta uma relação que compreende 31 CRDH/LGBTQIA+ espalhados em 17 estados e no Distrito Federal.

Os dados coletados na página da ABLGBT são alimentados a partir da colaboração de seus gestores e visitantes, não estão devidamente atualizados, alguns dos CRDH/LGBTQIA+ apresentados já não estão em funcionamento e outros foram criados e não incluídos em seu mapa.

Isso nos revela a necessidade de atualização dessas informações e de sua disseminação, de modo a compreender aspectos da pervasividade, fornecendo aos

usuários e usuárias meios, de a partir do mundo digital, se orientar no mundo físico afim acessarem os CRDH/LGBTQIA+, seja pessoalmente seja virtualmente.

6 RESULTADOS, DESAFIOS E DISCUSSÕES

Nesta seção estão dispostos os achados da pesquisa, o inclui a análise do Mapa da Cidadania, o levantamento dos CRDH/LGBTQIA+ existentes, a apresentação dos CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo bem como a descrição dos dados oriundos da aplicação do instrumento de coleta definido no polo técnico.

Para melhor fluidez na compreensão decidimos organizar a exposição dos elementos iniciando pela distribuição dos CRDH/LGBTQIA+, compreendendo os dados da Mapa da Cidadania, CRDH/LGBTQIA+ com existência confirmada e CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo.

Em seguida estarão dispostas as informações a respeito do perfil das pessoas gestoras dos CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo. Ainda considerando apenas os CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo, apresentaremos os dados a respeito de cada CRDH/LGBTQIA+ disposto por região e por sua vez, por estado.

Como descrito no polo técnico, partimos do Mapa da Cidadania construído pela ABGLT. Utilizar o mapa como instrumento previamente elaborado para iniciar a abordagem aos CRDH/LGBTQIA+ nos proporcionou dois benefícios.

O primeiro benefício diz respeito a celeridade do processo pois, não partimos do zero; alguns CRDH/LGBTQIA+ no Mapa da Cidadania existiam e o número telefônico disponível estava ativo, assim, na primeira tentativa conseguimos contato com a pessoa gestora, o que nos possibilitou logo apresentar o estudo e encaminhar o instrumento de coleta.

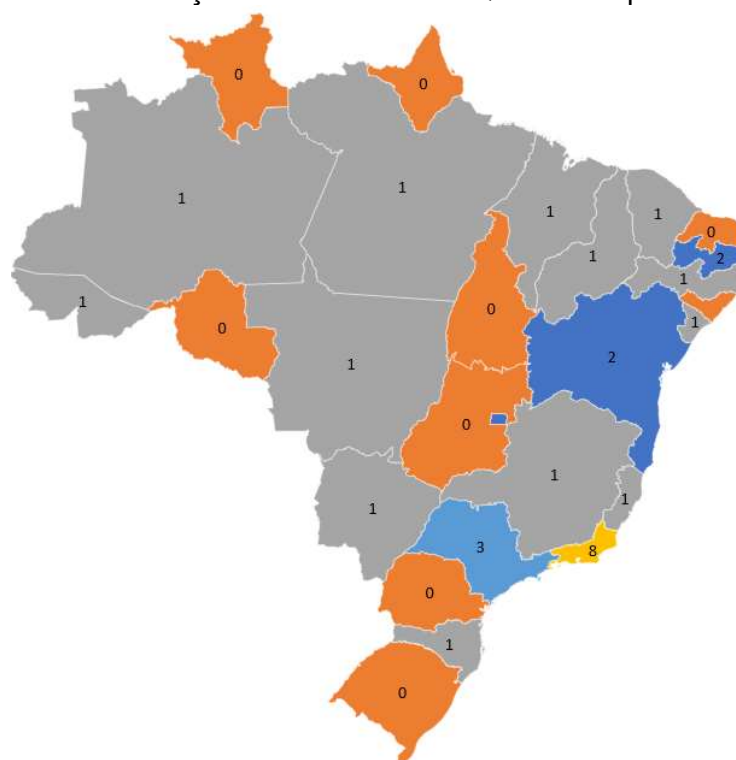
Outro ponto interessante está ligado ao registro da existência dos CRDH/LGBTQIA+. Apesar de alguns CRDH/LGBTQIA+ listados no mapa não terem sua existência confirmada, o registro desse ambiente informacional no instrumento desenvolvido pela ABGLT preservou um aspecto da memória das políticas públicas direcionadas a LGBTQIA+ no Brasil (MONTEIRO; CARELLI; PICKLER, 2008).

É preciso observar que o registro de um CRDH/LGBTQIA+ cuja existência não foi confirmada, mesmo que para nós represente uma benesse no sentido

memorialístico e informacional, para as pessoas que buscam localizar organismos públicos com o intuito de suprir suas demandas, a falta de atualização do mapa pode ser um impedimento ao pleno acesso a serviços especializados, caso estes existam.

Assim, desenvolvemos um mapa para melhor visualização da distribuição dos centros de referência no Brasil. A Figura 9 compreende os CRDH/LGBTQIA+ listados no Mapa da Cidadania, nela é possível observar que há uma concentração de CRDH/LGBTQIA+ na região sudeste. No mapa da cidadania a região sudeste conta chega a contar com 13 CRDH/LGBTQIA+.

Figura 9 - Distribuição dos CRDH/LGBTQIA+ no Mapa da Cidadania



Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Considerando o mapa anterior, a demais regiões do país apresentam número menor de CRDH/LGBTQIA+. Todavia, no Mapa da Cidadania todas as regiões estão contempladas com pelo menos um CRDH/LGBTQIA+, sendo a região sul do Brasil a que possui menor número de CRDH/LGBTQIA+, contando com apenas um.

A Tabela 1 traz o quantitativo dos CRDH/LGBTQIA+ por estado listados no Mapa da Cidadania, 30 CRDH/LGBTQIA+ distribuídos em 18 estados.

Tabela 1 – Quantitativos dos CRDH/LGBTQIA+ por estado no mapa da cidadania

ESTADO	QUANTIDADE DE CENTROS
Distrito Federal	2
Mato Grosso	1
Mato Grosso do Sul	1
Bahia	2
Ceará	1
Maranhão	1
Paraíba	2
Pernambuco	1
Piau	1
Sergipe	1
Acre	1
Amazonas	1
Pará	1
Espírito Santo	1
Minas Gerais	1
Rio de Janeiro	8
São Paulo	3
Santa Catarina	1
TOTAL	30

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

O Mapa da Cidadania neste trabalho, como posto anteriormente, não foi nosso objeto de análise, apenas fizemos uso dele como instrumento de orientação que nos mostrou por onde começar e nos levou a outras observações. Certamente, por meio dele foi possível realizar exercícios teórico-metodológicos necessários à análise dos CRDH/LGBTQIA+, estes sim objetos de nosso estudo.

Após finalizar a etapa de confirmação dos CRDH/LGBTQIA+ existentes no Mapa da Cidadania seguimos para o levantamento dos CRDH/LGBTQIA+ não contemplados no mapa ou com existência ainda não confirmada até aquele momento.

Consideramos os trabalhos de Silva (2019b), Bruna Irineu¹ (2019) e Feitosa (2016) para orientar nossa estratégia de busca aos CRDH/LGBTQIA+. Nos seus trabalhos, que tratam de políticas públicas LGBTQIA+ e por conseguintes dos CRDH/LGBTQIA+, apontam quais os organismos estatais que, ao longo dos anos, vêm sendo os responsáveis pela implementação e gestão dos CRDH/LGBTQIA+.

Desse modo, fomos direcionados às secretarias estaduais com o intuito de confirmar a existência ou não dos CRDH/LGBTQIA+. O que nos velou a contar

¹ Em alguns momentos utilizaremos o prenome das autoras por uma questão de representatividade de gênero.

secretarias de promoção a diversidade, secretarias da mulher, secretarias de direitos humanos entre outras.

Seguimos buscando realizar contato com cada secretaria iniciando com as anteriormente citadas e finalizando com aquelas cuja finalidade não estivesse imediatamente ligada a implementação ou gestão dos CRDH/LGBTQIA+, até obtivéssemos resposta a resposta que julgamos “a resposta final” sendo esta positiva ou negativa.

Algumas vezes nos deparamos com respostas que indicavam a incerteza da existência (“não sei”, “não tenho certeza” ou “acho que não temos”), nesses casos continuávamos a investigação até obtermos uma resposta cujo grau de certeza fosse confirmado pelo agente público interrogado.

Obtivemos então, a relação dos CRDH/LGBTQIA+ de referência com existência confirmada. Na Figura 10 podemos observar a distribuição dos CRDH/LGBTQIA+ com existência confirmada.

Figura 10 - Distribuição dos CRDH/LGBTQIA+ com existência confirmada



Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Analisando a distribuição dos CRDH/LGBTQIA+ por região, percebemos que alguma a região norte aparece como uma região na qual não foi possível confirmar a existência de nenhum CRDH/LGBTQIA+.

A região sudeste apresenta um total de 24 CRDH/LGBTQIA+. Em relação ao Mapa da Cidadania, houve um incremento de 13 CRDH/LGBTQIA+ à região sudeste, esse número foi alavancado, sobretudo, pelo estado do Rio de Janeiro, que contava com apenas 13 CRDH/LGBTQIA+ e após o levantamento para confirmação de existência passou a apresentar 18 CRDH/LGBTQIA+.

Outro estado que também teve um aumento no número de CRDH/LGBTQIA+ em relação quantitativo anteriormente registrado no mapa da cidadania da cidadania foi São Paulo. O estado agora apresenta um total de cinco CRDH/LGBTQIA+. A Paraíba também contou com um acréscimo, apresentando três CRDH/LGBTQIA+ atualmente.

A Tabela 2 apresenta o quantitativo de CRDH/LGBTQIA+ com existência confirmada distribuído por estados. Foi um total de 38 CRDH/LGBTQIA+ com existência confirmada distribuídos em 13 estados. Considerando as 27 unidades federativas que constituem o território brasileiro, a cobertura dos CRDH/LGBTQIA+ não chega a alcançar a metade das unidades federativas, abrange 48,19% delas.

Tabela 2 – Quantitativo dos CRDH/LGBTQIA+ de referência com existência confirmada

ESTADO	QUANTIDADE DE CENTROS
Distrito Federal	2
Mato Grosso do Sul	1
Bahia	2
Ceará	1
Paraíba	3
Pernambuco	1
Piau	1
Sergipe	1
Rio grande do Sul	1
Rio Grande do Norte	1
Espírito Santo	1
Rio de Janeiro	18
São Paulo	5
TOTAL	38

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Uma abrangência de quase 50% seria interessante se o número de CRDH/LGBTQIA+ não estivesse concentrado na região sudeste. Apenas o estado do Rio de Janeiro conta com 18 CRDH/LGBTQIA+, o que representa 47,37% de todos

os CRDH/LGBTQIA+ do país; enquanto a região norte não teve nenhum CRDH/LGBTQIA+ com existência confirmada.

Mesmo outras regiões têm o número bem reduzido de CRDH/LGBTQIA+, como a região sul que conta apenas com um CRDH/LGBTQIA+ no Rio Grande do Sul e; a região centro-oeste que também conta com apenas um CRDH/LGBTQIA+, localizado no Mato Grosso do Sul.

A concentração e aumento do número dos CRDH/LGBTQIA+ na região sudeste alavancada pelo estado do Rio de Janeiro, e o rarear em outras regiões envolve questões complexas que estão relacionadas ao processo que deu origem aos CRDH/LGBTQIA+ no Brasil.

Como aponta a autora Bruna Irineu (2020; 2019), a construção de políticas públicas LGBTQIA+ no país foi constituída em um processo de implementação via políticas de governo, sobretudo nos governos dos Partidos dos Trabalhadores.

Autora defende que as políticas originadas a esses moldes apresentam algumas fragilidades que se mostram, sobretudo, quando há mudanças de governo nas quais o próximo partido a assumir não contempla em sua agenda pontos referentes às temáticas inerentes aos grupos sociais subalternizados.

Dentre os elementos que apontam um percurso de incorporação das políticas públicas no estado do Rio de Janeiro, está o reconhecimento de grupos homossexuais mesmo quando não havia legislação vigente para promoção de direitos LGBTQIA+.

Foram reconhecidos como de utilidade pública o Grupo Homossexual Unificado – Astral, em 1996²; o Grupo Arco-íris de Conscientização Homossexual – GAI, em 2000³; e o grupo Movimento de Emancipação Homossexual - ATOBÀ, em 1991⁴.

Com a promulgação da lei 2475 de setembro de 1996, o Rio de Janeiro tornou-se pioneiro na promoção de direitos da população LGBTQIA+, a lei “determina sanções às práticas discriminatórias na forma que menciona e dá outras providências” (RIO DE JANEIRO, 1996, não paginado).

A Lei 2475/96 define como discriminação a imposição de constrangimento a “proibição de ingresso ou permanência; atendimento selecionado; quando da

² Lei Estadual Nº 2579 de 03 de julho 1996

³ Lei Estadual Nº 3376 de 29 de março de 2000

⁴ Lei Estadual Nº 1949 de 24 de julho de 1991

ocupação e/ou imposição de pagamento de mais de uma unidade, nos casos de hotéis, motéis e similares” (RIO DE JANEIRO, 1996).

Outro elemento que vem ao longo dos anos colaborando para a consolidação das políticas de defesa e promoção de direitos de pessoas LGBTQIA+ no Rio de Janeiro é o programa Rio Sem LGBTIfobia. O programa foi idealizado em 2007 seguido da criação do primeiro CRDH/LGBTQIA+ e do Disque LGBT, em 2010 (CARRARA et al, 2017).

Os autores e autoras também percebem que:

“[...] no âmbito do poder executivo do estado do Rio de Janeiro, através da Superintendência de Direitos Individuais Coletivos e Difusos (SUPERDIR/SEASDH), um esforço crescente de implantação, expansão e qualificação de ações e serviços voltados para lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais (CARRARA et al. 2017, p. 17)

Então, considerando as primeiras iniciativas implementadas no Rio de Janeiro, seja no âmbito municipal ou estadual, há 27 anos vem sendo construído um arcabouço de ações e políticas públicas com a intenção de promoção da cidadania de pessoas LGBTQIA+.

Acreditamos que este processo é um dos que auxilia na incorporação e manutenção de políticas que, mesmo diante das mudanças de governo e da forte desinstitucionalização que se acentuou nos últimos anos, permitiram que os CRDH/LGBTQIA+ venham tendo incremento numérico ao longo desses anos.

Antes de avançarmos para descrição dos dados referentes aos CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo, há ainda um outro produto do estudo a ser apresentado, o Mapa dos CRDH/LGBTQIA+ no Brasil. Este produto compreende elemento integrante do polo morfológico, como os demais resultados obtidos nesse estudo, suas inferências teórico-conceituas e os trabalhos desenvolvidos a partir dele.

A Figura 11 apresenta o mapa construído utilizando a plataforma Google My Maps, uma utilidade nativa do Google Maps. No mapa foi possível identificar qual o nome do CRDH/LGBTQIA+, qual o endereço e o telefone, é possível também acrescentar outras camadas nas quais podem ser incluídas informações a respeito de um endereço eletrônico, um site, ou as coordenadas do perfil do CRDH/LGBTQIA+ nas redes sociais.

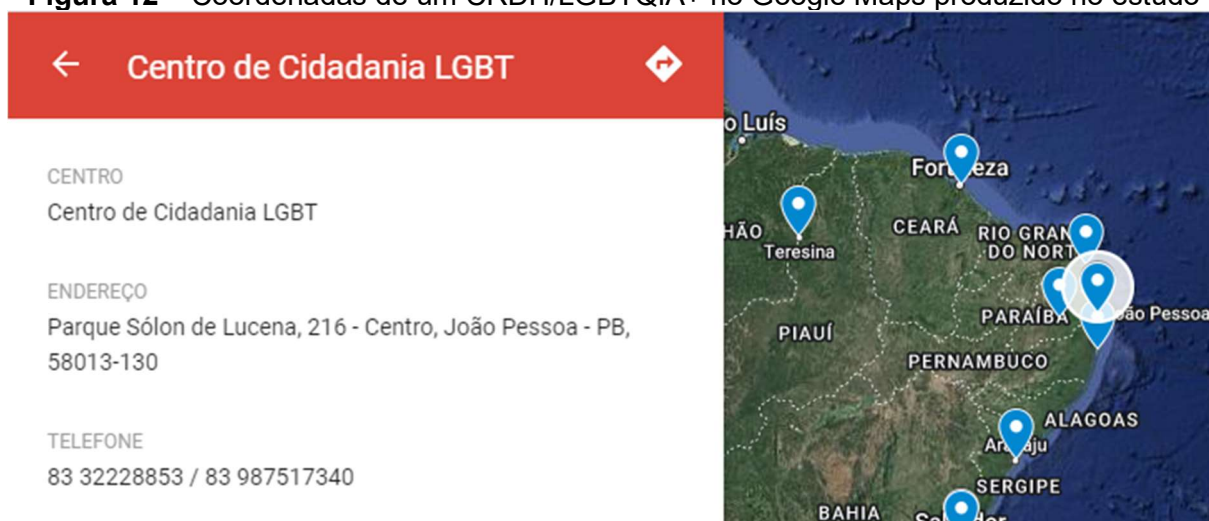
Figura 11 – Mapa dos CRDH/LGBTQIA+ no Brasil (Google Maps)



Fonte: Dados da pesquisa (2023)⁵

Ao clicar sobre o “alfinete” do CRDH/LGBTQIA+ escolhido e possível verificar seu nome e demais elementos que determinam sua localização, também será possível outros elementos se estes forem informados na camada de dados da configuração do mapa, como na Figura 12, a seguir:

Figura 12 – Coordenadas de um CRDH/LGBTQIA+ no Google Maps produzido no estudo



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

⁵ Disponível em: https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1v1_wl-fcB23PXk4PU9z5rFFSEEFoqzoE&usp=sharing. Acesso em: 13 mar. 2023.


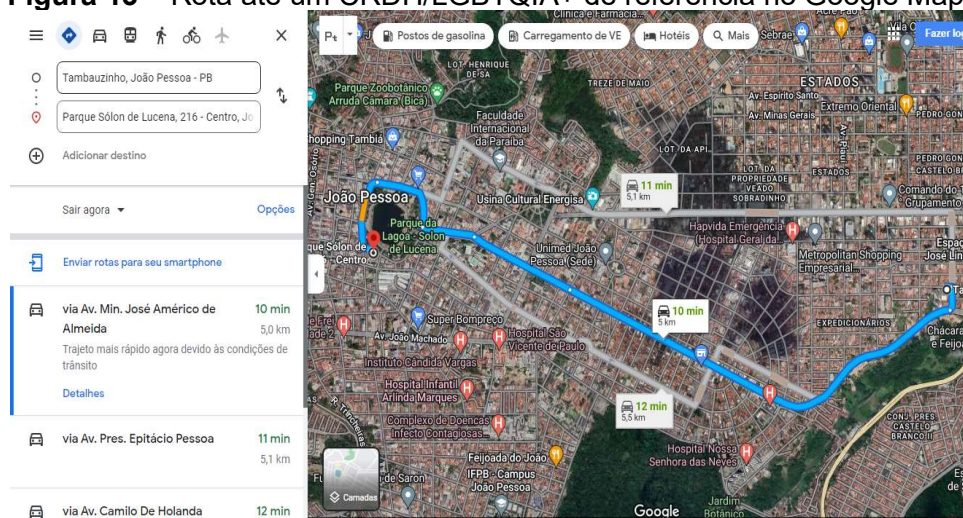
Dentre as possibilidades do Google Maps, o ícone “seta à direita”  remete à uma funcionalidade que integra dados do Sistema de Posicionamento Global - GPS para traçar a rota de um ponto determinado no mapa até a localização do CRDH/LGBTQIA+ escolhido, isto pode ser observado na Figura 13, a seguir:

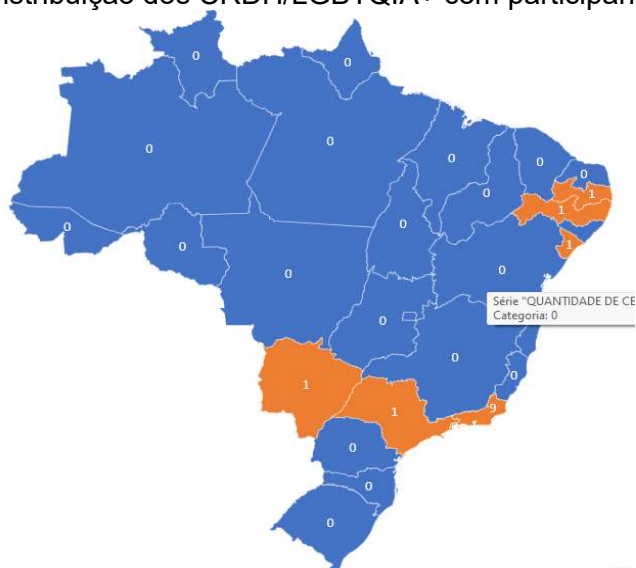
Figura 13 – Rota até um CRDH/LGBTQIA+ de referência no Google Maps



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Após realizado o levantamento dos CRDH/LGBTQIA+ existentes e de termos obtido o endereço eletrônico das pessoas gestoras, encaminhados um *e-mail* com a apresentação da pesquisa, contendo o link para o questionário eletrônico juntamente com os documentos necessários a validação do estudo. O que nos proporcionou 14 questionários respondidos e validados pelos critérios da pesquisa a partir dos quais realizamos a análise dos ambientes físicos e digitais dos CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo.

No mapa a seguir, representado na Figura 14, a distribuição por estado dos CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo. Neste mapa, os estados marcados em laranja correspondem aos CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo e os preenchidos com a cor azul não foram inseridos no estudo.

Figura 14 – Distribuição dos CRDH/LGBTQIA+ com participantes do estudo

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

No estudo, das cinco regiões geográficas do país foram contempladas três, Região Nordeste, Região Sudeste e a Região Centro-Oeste. Na Região Norte não foi possível confirmar a existência de nenhum CRDH/LGBTQIA+ de referência e o único CRDH/LGBTQIA+ existente na Região Sul não nos forneceu resposta em tempo hábil.

A Tabela 3 apresenta a distribuição do quantitativa dos CRDH/LGBTQIA+ de referência participantes do estudo distribuídos por estado. O Rio de Janeiro foi o estado que nos forneceu maior número de respostas ao questionário, 50% do número total do de CRDH/LGBTQIA+ do estado foi contemplado no estudo.

Tabela 3 – Quantitativo dos CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo

ESTADO	QUANTIDADE DE CENTROS
Mato Grosso do Sul	1
Paraíba	1
Pernambuco	1
Sergipe	1
Rio de Janeiro	9
São Paulo	1
TOTAL	14

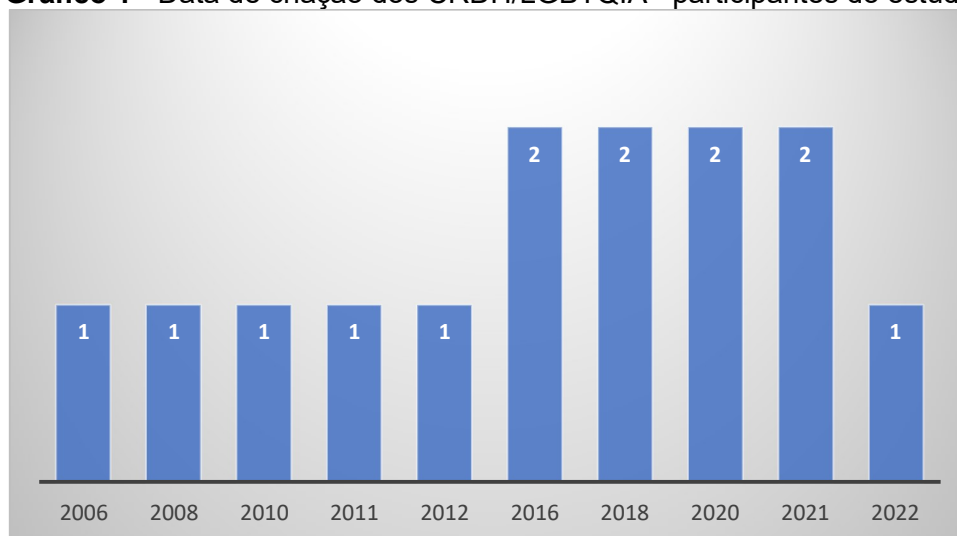
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Desse modo, o estudo contou com um total de quatorze CRDH/LGBTQIA+ de referência distribuídos em seis estados. A análise do perfil das pessoas gestoras, dos ambientes físicos, dos ambientes digitais e, por sua vez, das ecologias informacionais foi realizada considerando os dados fornecidos por estes CRDH/LGBTQIA+. O

número de CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo representa 36,84% do total de CRDH/LGBTQIA+ cuja existência fora confirmada na pesquisa.

Os CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo, em sua maioria, foram criados entre os anos de 2016 e 2021, oito CRDH/LGBTQIA+ foram neste período. De 2006 a 2012 foram criados cinco CRDH/LGBTQIA+ e no ano de 2022 foi criado apenas um, como apresentado no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Data de criação dos CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo



Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

A seguir, nos dedicamos à apresentação e análise dos dados dos CRDH/LGBTQIA+, o perfil das pessoas gestoras, elementos institucionais, o fluxo de atendimento, as características dos ambientes físicos, características dos ambientes digitais entre outros elementos.

6.1 PERFIL DAS PESSOAS GESTORAS

A inserção da categoria “perfil das pessoas gestoras” está ligada a elementos da mediação da informação que influenciam diretamente em questões relacionadas ao acolhimento, retorno ao serviço e à divulgação do instrumento público de promoção de cidadania.

Em estudo desenvolvido no Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia da Paraíba (Espaço LGBT) constatou-se que:

“[...] os/as profissionais criam, no Espaço LGBT, uma atmosfera de acolhimento, porque também representam a comunidade LGBTQI+ e conhecem, a partir de suas próprias vivências, as questões e as problemáticas inerentes à vida de lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais, queer e intersexo” (SILVA, L. F. 2019).

Há elementos da Arquitetura da Informação ligados à encontrabilidade em ecologias informacionais diretamente relacionados com a mediação dos profissionais da informação. As pessoas gestoras apresentadas neste estudo não são compreendidas como profissionais da informação, mas têm um significativo papel na organização dos serviços públicos de modo a promover seu acesso e uso de maneira efetiva.

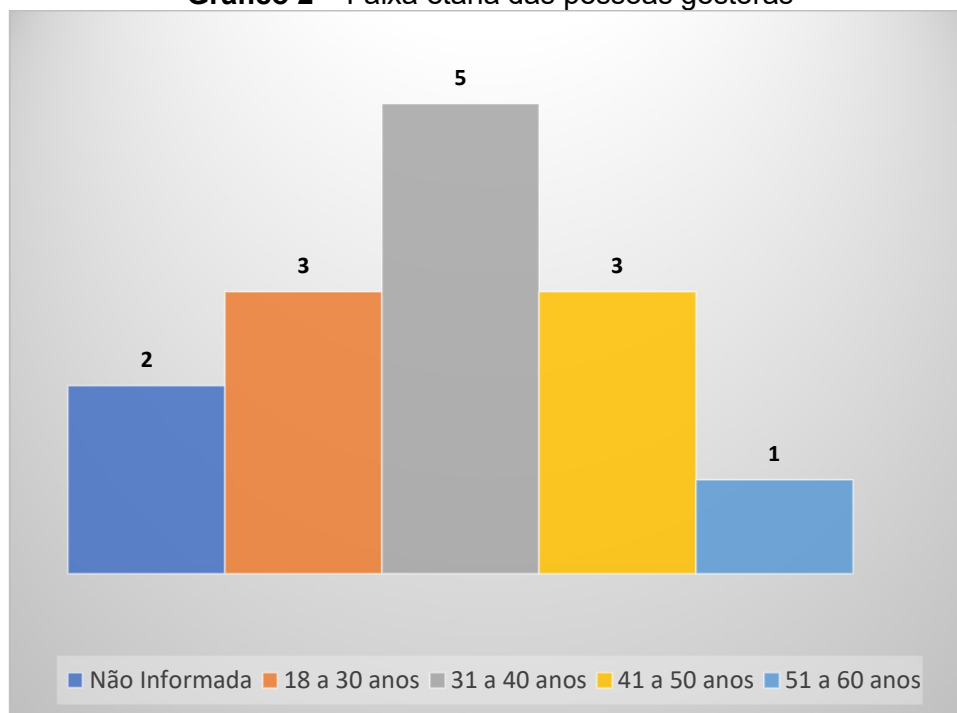
Compreendendo os CRDH/LGBTQIA+ como unidades informacionais (SANTOS, 2017), as pessoas gestoras desses locais estão envolvidas em:

[...] ações infocomunicacionais que os sujeitos informacionais empreendem em quaisquer sistemas e ambientes informacionais, por exemplo, no que diz respeito à produção e à organização da informação e do conhecimento em ambientes colaborativos, gerados a partir de seus conhecimentos, comportamento e competências que caracterizam sua Intencionalidade (BRITO et al. 2020, p. 858).

Vechiato, Vidotti e Olivira (2016, p. 19) afirmam que a mediação dos profissionais de informação “ocorre em ambientes informacionais onde há sujeitos institucionais envolvidos na seleção, estruturação e disseminação da informação”.

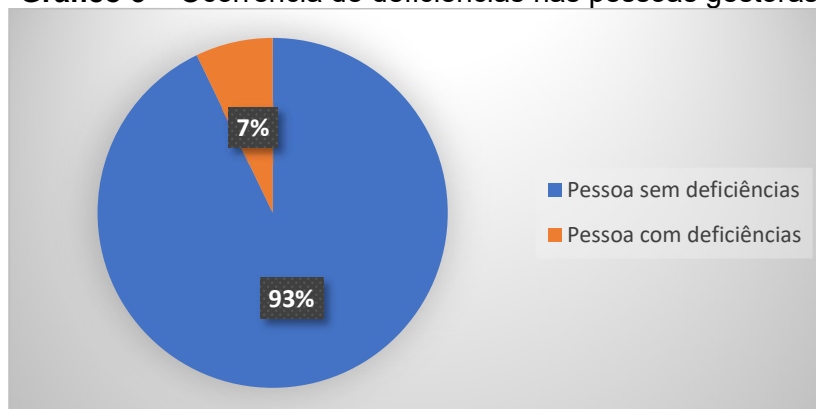
Assim, compreender quais os marcadores sociais estão envolvidos na constituição do perfil das pessoas gestoras auxilia a compreender o fenômeno informacional presente nos fluxos dos ambientes dos CRDH/LGBTQIA+ e que por sua vez permeiam a ecologia informacional desses serviços públicos.

De modo que, seguimos para apresentação do perfil das pessoas gestoras iniciando pela faixa etária. No Gráfico 2, verificamos que a faixa etária mais proeminente entre as pessoas pesquisadas vai de 31 a 40 anos, duas pessoas gestoras abordadas não informaram qual sua idade e uma pessoa tem mais que 50 anos de idade.

Gráfico 2 – Faixa etária das pessoas gestoras

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Indagamos as pessoas gestoras a respeito da ocorrência de deficiências, uma pessoa afirmou ter deficiência auditiva. Este elemento, exposto no Gráfico 3, trouxe-nos a reflexão a respeito da acessibilidade dos ambientes físicos e digitais, sobretudo por perceber que a demanda surge ainda no corpo gestor do CRDH/LGBTQIA+ e que pode se propagar para as relações das pessoas de utilizam seus serviços.

Gráfico 3 – Ocorrência de deficiências nas pessoas gestoras

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

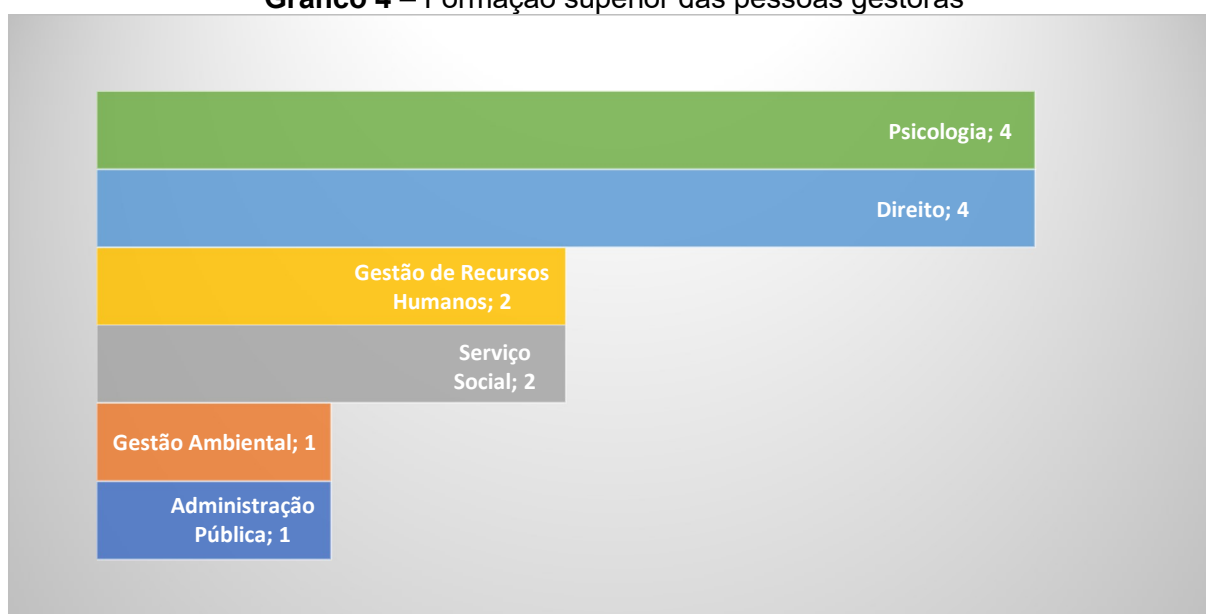
De modo que, a acessibilidade é elemento constitutivo das Arquiteturas Informacionais e nesse caso, pode ser sanada com a presença de intérpretes de Linguagem Brasileira de Sinais - LIBRAS disponíveis para auxiliar funcionários/as/es nos atendimentos a pessoas surdas nos ambientes físicos.

Os ambientes digitais devem estar igualmente munidos de ferramentas que permitam às pessoas usuárias dos serviços do CRDH/LGBTQIA+ ter acesso às suas funcionalidades mesmo que sejam surdas ou que apresentem outras deficiências. Discutiremos a respeito da acessibilidade e usabilidade mais adiante, quando tratarmos das estruturas dos ambientes físicos dos CRDH/LGBTQIA+.

Acreditamos que uma formação especializada pode fornecer instrumental teórico-conceitual às pessoas gestoras, auxiliando-as a lidar com a realidade prática de seu cotidiano a partir de um olhar previamente direcionado às necessidades das pessoas que utilizam os serviços dos CRDH/LGBTQIA+.

No Gráfico 4 está contemplada a formação superior das pessoas gestoras, as maiores posições correspondem à formação em direito, com quatro pessoas; formação em psicologia, também com quatro pessoas; gestão de recursos humanos, com duas pessoas; serviço social, com duas pessoas; gestão ambiental, com uma pessoa; e administração pública com uma pessoa.

Gráfico 4 – Formação superior das pessoas gestoras

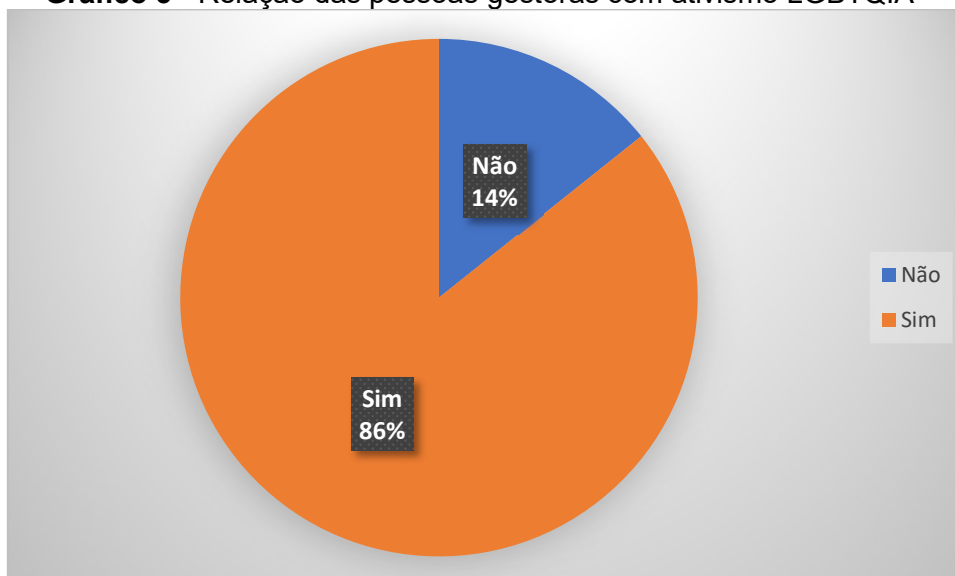


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Certamente, outros elementos também se relacionam às interações da gestão com a prestação do serviço dos serviços nos CRDH/LGBTQIA+. Dentre os elementos que acreditamos participarem desta correlação gestão-serviços-usuários/as/es está a atuação no ativismo LGBTQIA+ e o tempo de atuação no CRDH/LGBTQIA+.

Sendo assim, buscamos saber se as pessoas gestoras também participam/participaram de ações ligadas ao ativismo LGBTQIA+. Como resultado desse questionamento temos o Gráfico 5, que mostra que 86% das pessoas gestoras estão ou já estiveram engajadas com o ativismo LGBTQIA+, isso representa um total de 12 pessoas.

Gráfico 5 - Relação das pessoas gestoras com ativismo LGBTQIA+



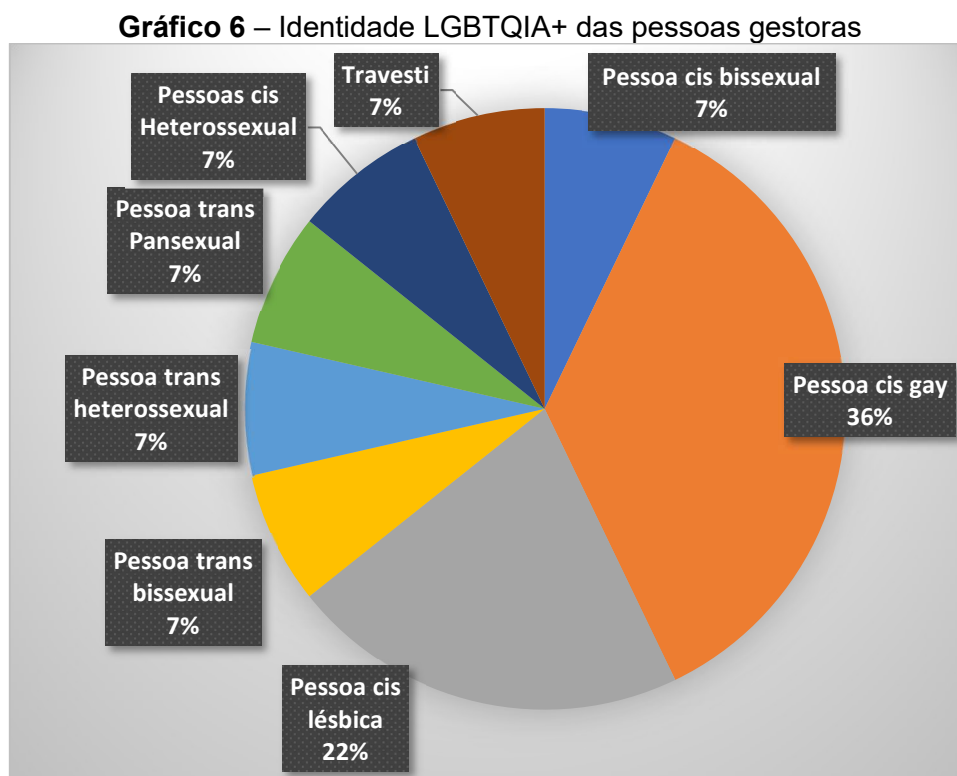
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Um outro elemento que foi possível analisar a partir das categorias pré-estabelecidas no instrumento de coleta de dados foi a identidade LGBTQIA+, este item diz respeito a orientação sexual, identidade de gênero e ou/ expressão de gênero por meio da qual a pessoa gestora se sente melhor representada.

No Gráfico 6, é possível perceber que a categoria de maior incidência é a categoria de “Pessoas Cis Gay”, o que compreende o número de 5 gestores, dentre o total de 14 pessoas gestoras abordadas.

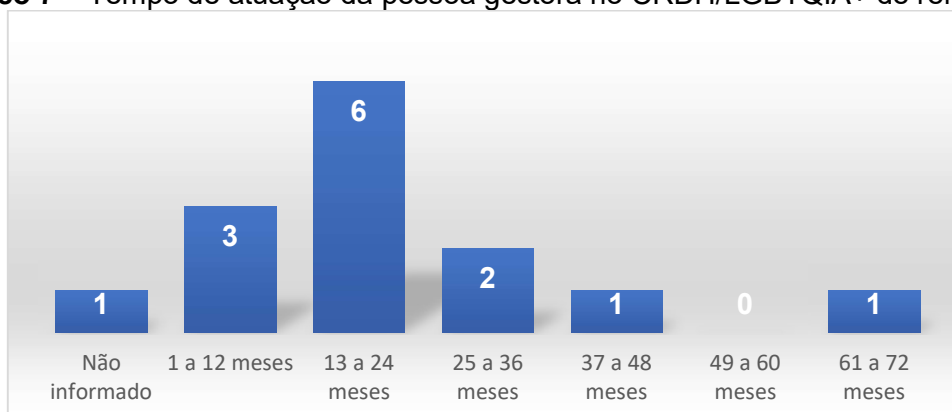
Apenas uma das pessoas gestoras se identificou como “Travesti”. O que nos leva a refletir que dentre da comunidade de pessoas LGBTQIA+, travestis e mulheres

transexuais são as pessoas que têm o menor grau de empregabilidade formal devido ao preconceito e discriminação em relação a sua identidade de gênero. As mulheres trans e travestias são as maiores vítimas de atos violentos que resultam em morte no país, considerando outras pessoas dentro da própria comunidade referida.



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Quanto ao tempo de atuação das pessoas gestoras nos CRDH/LGBTQIA+, o Gráfico 7 mostra que a 50% delas atua a uma a um período não superior a dois anos, isto compreende um total de seis pessoas; uma pessoa atua há mais de cinco anos na gestão do CRDH/LGBTQIA+.

Gráfico 7 – Tempo de atuação da pessoa gestora no CRDH/LGBTQIA+ de referência

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Com isso, partimos para apresentação dos dados referentes aos CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo, o que inclui informações institucionais, aspectos do fluxo de usuários/as/es, características dos ambientes físicos e características dos ambientes digitais, elementos que constituem a ecologia informacional destes locais.

6.2 PANORAMA DOS CRDH/LGBTQIA+ PARTICIPANTES DO ESTUDO

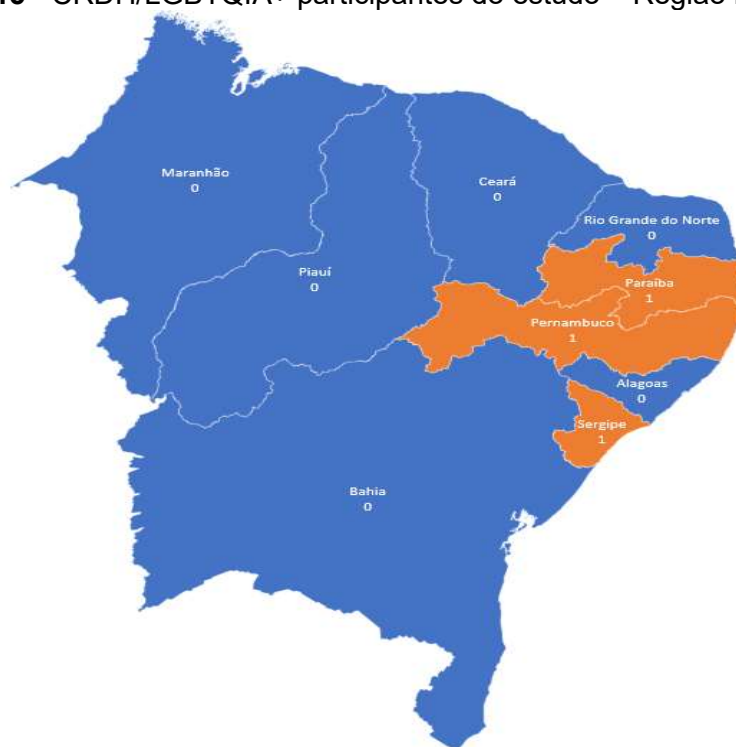
O que nomeamos aqui como panorama diz respeito a descrição detalhada dos elementos característicos dos CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo. As informações foram reunidas a partir dos dados obtidos das respostas dadas pelas pessoas gestoras às questões do formulário eletrônico.

Após identificadas as saturações levantaremos os dados que representam aquilo que poderemos considerar como características essenciais aos ambientes informacionais dos CRDH/LGBTQIA+.

Iniciamos a apresentação pelos elementos constitutivos dos CRDH/LGBTQIA+ de referência localizados na **Região Nordeste**. Foram três os CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo na região, um está localizado no estado da Paraíba, um em Pernambuco e um em Sergipe.

A Figura 15 apresenta o mapa da Região no qual os estados com CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo estão marcados em laranja.

Figura 15 - CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo – Região Nordeste



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A Coordenadoria Municipal de Promoção da Cidadania LGBT e da Igualdade Racial, também conhecida como Centro de Cidadania LGBT, foi criada em 2016, é um órgão municipal localizado no Parque da Lagoa, número 216, na cidade de João Pessoa no Estado da **Paraíba**, seu telefone para contato e WhatsApp é (83) 9 8730-6036.

O CRDH/LGBTQIA+ paraibano oferece serviços de assistência jurídica, assistência médica, assistência psiquiátrica, assistência psicológica, oficinas de capacitação e assistência odontológica por meio de uma parceria público-privada com uma universidade da cidade de João Pessoa.

O quadro de funcionários/as/es é composto por um coordenador geral; uma secretária, uma assessora jurídica, uma psicóloga; quatro assessores técnicos; dois auxiliares de serviços e um guarda, um total de 11 pessoas.

O fluxo da demanda do serviço foi descrito da seguinte maneira:

As pessoas que buscam o serviço oferecido pela Coordenadoria passam por uma triagem social, no espaço de acolhimento do órgão. Após a triagem, são oferecidos os serviços que a coordenadoria possui e o respectivo agendamento deles. Caso o interesse seja por

encaminhamentos para outros órgãos da gestão municipal ou estadual, realiza-se o devido encaminhamento formal, que é acompanhado pelos assessores técnicos, através da contrarreferência (pessoas gestora do Centro de Cidadania LGBT, João Pessoa – PB).

A pessoa que demanda os serviços do Centro de Cidadania LGBT de João Pessoa na Paraíba, recebe informações dos serviços disponíveis no próprio CRDH/LGBTQIA+, mas contam também o encaminhamento para outros órgãos públicos caso necessário.

A estrutura física do CRDH/LGBTQIA+ conta com um ambiente de acolhimento, uma recepção, uma sala para os assessores; uma sala para a coordenação; duas salas dedicadas ao atendimento psicológico e um auditório.

A Figura 16 apresenta a fachada da estrutura física da Coordenadoria Municipal de Promoção da Cidadania LGBT e da Igualdade Racial:

Figura 16 – Faixada da Coordenadoria Municipal de Promoção da Cidadania LGBT e da Igualdade Racial



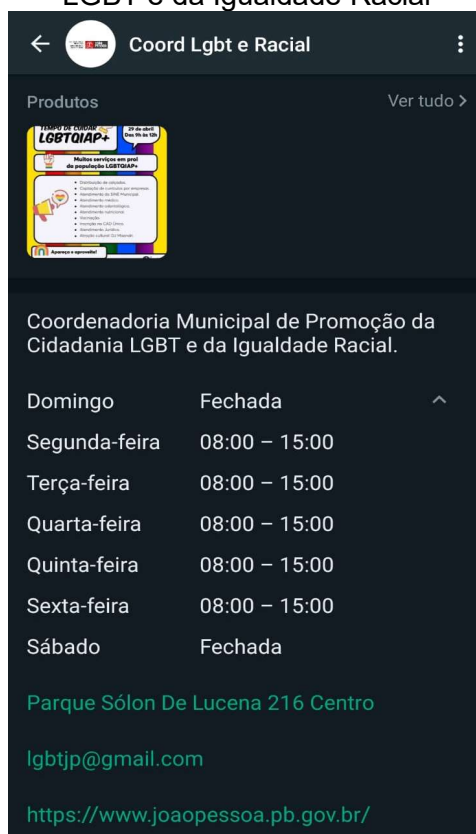
Fonte: EUZÉBIO (2022)

Considerando os elementos de acessibilidade no ambiente físico, o CRDH/LGBTQIA+ não possui sinalização em braile, não possui piso tátil, não possui rampas nem banheiros acessíveis.

Há um sistema de fichas físicas para o registro dos/as/es usuários/as/es há também sistema de organização de fichas digitais que utiliza a plataforma Google Drive.

O único elemento que identificamos como ambiente digital, apontado no questionário pela pessoa gestora do CRDH/LGBTQIA+, é o WhatsApp, aplicativo por meio do qual as pessoas que demandam os serviços. Logo que acessam o perfil do CRDH/LGBTQIA+ na aplicação, os/as/es usuários/as/es podem obter informações a respeito do endereço do ambiente, o *e-mail* e o horário de funcionamento, como demonstra a Figura 17:

Figura 17 – Interface do WhatsApp da Coordenadoria Municipal de Promoção da Cidadania LGBT e da Igualdade Racial



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Dentre os CRDH/LGBTQIA+ de referência da Região Nordeste também foi possível obter informações acerca do CRDH/LGBTQIA+ localizado no estado de **Pernambuco**. O Centro Estadual de Combate à Homofobia foi criado em 2010 e está localizado na cidade do Recife, mais precisamente na Rua Santo Elias, número 536,

no Bairro do Espinheiro. É possível entrar em contato com CRDH/LGBTQIA+ através do telefone (81) 3182-7665 ou pelo *e-mail* centrolgbtpe@gmail.com.

São oferecidos os serviços de assistência social, assistência jurídica e assistência psicológica. A equipe responsável pela gestão e prestação dos serviços citados é composta por uma coordenadora, um assistente administrativo, duas psicológicas, duas advogadas e um assistente social.

A pessoa gestora do CRDH/LGBTQIA+ descreve o fluxo de atendimento da seguinte maneira:

Após agendamento ou demanda presencial, é feito o atendimento por uma das técnicas do atendimento jurídico, social e psicológico. Identificada a demanda, a pessoa será encaminhada para os serviços específicos na rede de proteção do município de origem e o caso será acompanhado (pessoa gestora do Centro Estadual de Combate à Homofobia, Recife-PE).

A estrutura física do local compreende uma única sala para o atendimento inicial onde ficam os técnicos e a coordenação, há também uma outra sala compartilhada por outros programas onde as/os/es usuários/as/es do CRDH/LGBTQIA+ são atendidos individualmente, como descreve a pessoa gestora do local.

Em relação a elementos de ligados à acessibilidade, o CRDH/LGBTQIA+ possui material informativos em braile, possui rampas e banheiros acessíveis, não possui sinalização em braile nem piso tátil.

O CRDH/LGBTQIA+ não conta com um profissional responsável pelas mídias digitais, mas conta com os serviços de uma jornalista que faz a divulgação dos programas da Secretaria Estadual de Justiça e Direitos Humanos o que inclui as ações do Centro Estadual de Combate à Homofobia, a funcionária é uma servidora pública que atende o CRDH/LGBTQIA+ e outros organismos.

O local possui um sistema informatizado que foi desenvolvido pelo próprio governo estadual, cuja manutenção é realizada por funcionário/a/e que atua exclusivamente para o CRDH/LGBTQIA+. O CRDH/LGBTQIA+ usa também fichas físicas para registro de usuários/as/es disponível no anexo Anexo III

Não foram acrescentadas imagens do ambiente físico nem elementos relacionados aos ambientes digitais do CRDH/LGBTQIA+ pernambucano.

O último CRDH/LGBTQIA+ da Região Nordeste do país a ser descrito está na situado no estado de **Sergipe**. O local é denominado como Centro de Referência em Direitos Humanos LGBTI+, cujo endereço é Travessa Baltazar Gois, número 86, Edifício Estado de Sergipe, 11º andar, o número de telefone para contato é (79) 9 8816-6684 ou (79) 3213-3405, este último número também funciona como WhatsApp; o CRDH/LGBTQIA+ também possui um e-mail, centrordhlgbti@gmail.com.

Os serviços disponibilizados pelo CRDH/LGBTQIA+ são assistência médica, assistência jurídica e assistência psicológica. Fazem parte da equipe de funcionários do CRDH/LGBTQIA+ dez pessoas sendo dois psicólogos, um assistente social, um coordenador, um estagiário de jornalismo, dois estagiários de serviço social, um estagiário de psicologia e dois de direito.

A pessoa coordenadora do CRDH/LGBTQIA+ descreve o fluxo de usuários/as/es da seguinte maneira:

O usuário que busca o Centro é atendido na recepção, onde é feita uma ficha de atendimento e realizada o acolhimento inicial. Depois, caso o profissional da área que o usuário necessita de atendimento esteja no local, é diretamente encaminhada para ele. Caso não esteja, é realizado o agendamento da respectiva área. Ao finalizar o atendimento, pode ser necessário que volte a recepção para realizar o agendamento do próximo atendimento. Além disso, pelo telefone e WhatsApp, estamos realizando agendamento para emissão de carteira de identidade, exclusivo para público LGBTI+. Também pelo telefone é possível realizar esses agendamentos e algumas demandas em que a pessoa não possa se deslocar, como visitas domiciliares. O atendimento psicológico é um atendimento de urgência, com no máximo 3 sessões. O atendimento jurídico é possível realizar demandas de atendimento e orientações, além de processos de retificação documentais. O atendimento social é feito uma orientação social, além de encaminhamentos para outros serviços (pessoas gestora do Centro de Referência em Direitos Humanos LGBTI+, Aracajú-SE).

A estrutura física do CRDH/LGBTQIA+ compreende uma sala de espera, uma sala de reunião, a sala da coordenação, uma sala para atendimento psicossocial, uma sala de atendimento jurídico, uma copa, espaço para atendimento inicial e emissão de carteira de identidade e um banheiro unissex.

Na Figura 18 é possível observar elementos do ambiente físico do Centro de Referência em Direitos Humanos LGBTI+, há elementos relacionados às cores

utilizadas para representar a diversidade sexual e de gênero inerente à comunidade LGBTQIA+.

Figura 18 – Ambiente físico do Centro de Referência em Direitos Humanos LGBTI+ - Sergipe



Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

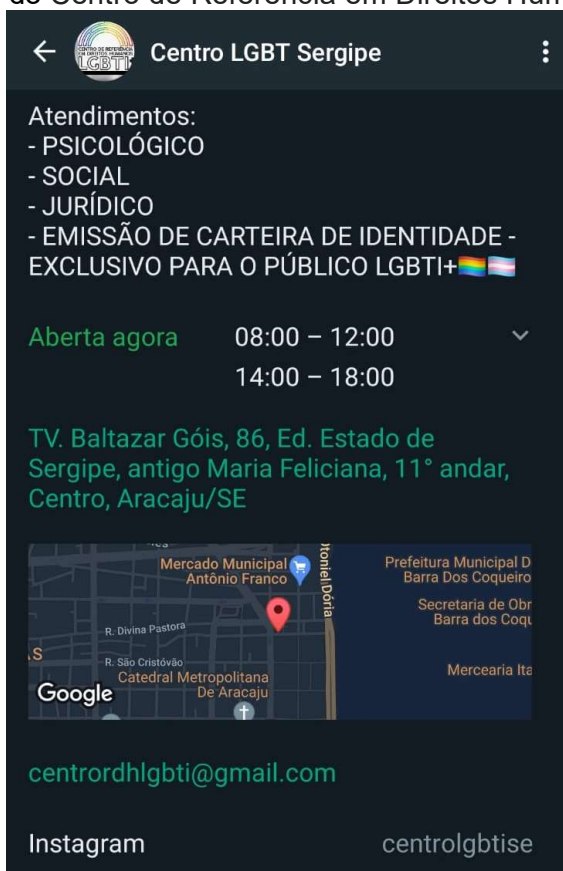
Quando questionada sobre elementos de acessibilidade no espaço físico a pessoa gestora afirmou que o CRDH/LGBTQIA+ não possui sinalização nem material informativo em braile, não possui piso tátil, não possui rampas nem banheiros acessíveis.

As mídias digitais do CRDH/LGBTQIA+ são geridas por uma por uma estagiária de jornalismo que atua exclusivamente no CRDH/LGBTQIA+, o local também conta com o suporte da Assessoria de Imprensa e Comunicação Social do estado.

O CRDH/LGBTQIA+ não possui um sistema informatizado, mas conta a fichas físicas para registro de usuários/as/es, como é possível verificar no ANEXO IV.

O CRDH/LGBTQIA+ conta ainda conta com o WhatsApp como canal de comunicação que pode ser acesso pelo número (79) 9 8816-6684. Na Figura 19 verificamos que o CRDH/LGBTQIA+ utiliza a versão do aplicativo que permite o acréscimo de informações a respeito de horários de funcionamento, endereço, *e-mail*, e perfil do Instagram.

Figura 19 – WhatsApp do Centro de Referência em Direitos Humanos LGBTI+ - Sergipe

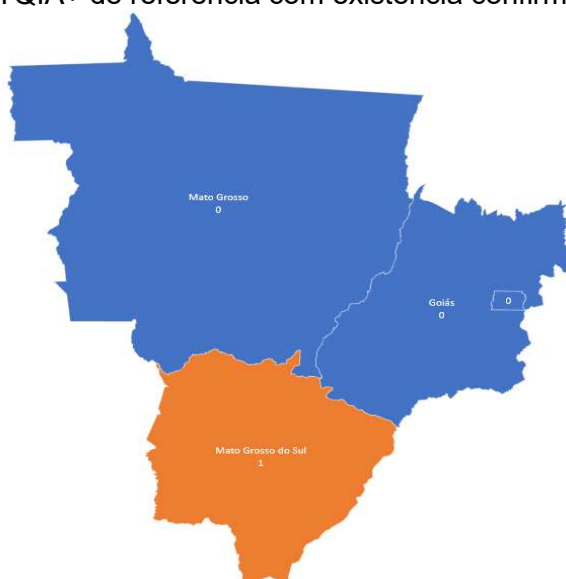


Fonte: Dados da pesquisa (2023)

No perfil do Instagram verificamos que há o horário de funcionamento, o número de telefone para contato, o *e-mail*, e o endereço da unidade física. Periodicamente, é postado material informativo sobre ações promocionais do CRDH/LGBTQIA+, material de conscientização entre out

A **Região Centro-Oeste** compreende quatro unidades federativas. No nosso trabalho apenas o estado do Mato Grosso de Sul conta com um CRDH/LGBTQIA+ participante da pesquisa. A seguir, na Figura 20, está representada a localização do CRDH/LGBTQIA+ na região, o estado com CRDH/LGBTQIA+ incluído no estudo está marcado em laranja no mapa.

Figura 20 – CRDH/LGBTQIA+ de referência com existência confirmada – Centro-Oeste



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

O Centro Estadual de Cidadania LGBTQIA+ foi criado em 2006, está localizado na Avenida Fernando Correa, número 559, Andar Térreo, na cidade de Campo Grande. O telefone para contato é (67) 33169183, para contato através do WhatsApp o número é (67) 33169191.

O CRDH/LGBTQIA+ oferece assistência social, jurídica, psicológica, também desenvolve estudos e pesquisas. Sua equipe com duas psicológicas e 1 assistente social.

O atendimento no CRDH/LGBTQIA+ segue o seguinte fluxo: chegada de usuário com demanda, triagem, encaminhamento, Registro de atendimento, monitoramento, encerramento de atendimento (pessoas gestora do Centro Estadual de Cidadania LGBTQIA+, Campo Grande- MS).

A Figura 21, a seguir, apresenta a entrada do Centro Estadual de Cidadania LGBTQIA+.

Figura 21 – Entrada do Centro Estadual de Cidadania LGBTQ+, Campo Grande- MS



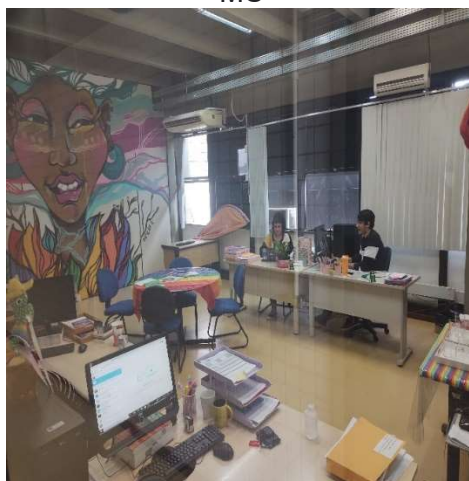
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A placa na entrada do CRDH/LGBTQIA+ apresenta a sigla LGBTQ+ em destaque com uma faixa vertical nas cores da bandeira do orgulho, elementos que auxiliam na percepção do público-alvo do local.

Sua área construída é de dez metros quadrado, possui também uma área externa com aproximadamente 30 metros quadrados. A estrutura física compreende uma sala compartilhada com três mesas nas laterais e uma mesa central na qual são realizados os atendimentos. Como elemento de acessibilidade, o CRDH/LGBTQIA+ conta rampas acessíveis em sua estrutura física.

A Figura 22 mostra parte do ambiente interno do CRDH/LGBTQIA+:

Figura 22 – Ambiente interno do Centro Estadual de Cidadania LGBTQ+, Campo Grande-MS



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

O local também conta com um sistema informatizado desenvolvido pelo governo estadual no qual é realizado o registro de atendimento dos/as/es usuários/as/es. Há dois servidores públicos que atendem o CRDH/LGBTQIA+ e outros órgãos, um é responsável pelas mídias sociais e o outro pelo sistema informatizado.

O CRDH/LGBTQIA+ do Mato Grosso do Sul também conta com o WhatsApp como canal de comunicação que está disponível no número (67) 33169191. No perfil do CRDH/LGBTQIA+ no WhatsApp estão disponíveis os horários de atendimento, o endereço no qual está localizado, o e-mail do CRDH/LGBTQIA+ e o link do site da Subsecretaria de Políticas Públicas LGBT do Estado de Mato Grosso do Sul, como mostra a Figura 23:

Figura 23 –WhatsApp do Centro Estadual de Cidadania LGBT+ de Campo Grande - MS



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

O *site* da Subsecretaria LGBT+ reúne amplo material informativo direcionado a populações LGBTQIA+ como resumo do aparato legal do país, cartilhas de direitos humanos, cartilhas com orientações a respeito do combate e denuncia de crimes LGBTQIAfóbicos, entre outros materiais.

Não há um site específico para o CRDH/LGBTQIA+, no site da Subsecretaria LGBT+ há um link que direciona à uma página com uma apresentação do Centro Estadual de Cidadania LGBT+.

A Figura 24 mostra uma captura de tela da página da Subsecretaria LGBT+ na qual, logo abaixo da faixa colorida superior, próximo do canto esquerdo e marcado com círculo vermelho, está o link que direciona à apresentação do CRDH/LGBTQIA+.

Figura 24 – Site da Subsecretaria de Políticas Públicas LGBT do Estado de Mato Grosso do Sul



Fonte: Dados da pesquisa⁶ (2023)

O link mencionado, “[CECLGBT+](#)”, direciona à página que apresenta o CRDH/LGBTQIA+. Nesta página há uma descrição a respeito da criação do CRDH/LGBTQIA+, sua finalidade, endereço, telefone, e-mail e horário de atendimento, como exposto na

⁶ Disponível em: <https://www.cidadanalgbt.ms.gov.br/>. Acesso em: 28 fev. 2023

Figura 25 – Página do Centro de Estadual de Cidadania LGBTQ+ no *site* Subsecretaria LGBT



CECLGBT+

O Centro de Referência em Direitos Humanos de Prevenção e Combate à Homofobia (CENTRHO) foi criado em junho de 2006, a partir de uma parceria entre o Governo do Estado de MS e a Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República, no âmbito do Programa Brasil Sem Homofobia.

Em dezembro de 2006 foi publicado o Decreto nº 12.212 que regulamentou a Lei nº 3.157, de 27 de dezembro de 2005, que dispõe sobre as medidas de combate à discriminação devido a orientação sexual no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul, que oficializa o CENTRHO na esfera da estrutura organizacional. Uma conquista possibilitada pela participação dos Movimentos Sociais LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais).

De acordo com o referido Decreto, o CENTRHO tem por atribuições o desenvolvimento das políticas de defesa de direitos e da cidadania do público LGBT, o atendimento psicossocial e jurídico de lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais que tiveram seus direitos violados vítimas de discriminação e a apuração de denúncia através de processo administrativo.

Em setembro de 2021, o equipamento foi reformulado por meio do Decreto nº15.755, que institui o **Centro Estadual de Cidadania LGBTQ+ (CECLGBT+)**, vinculado à estrutura da Secretaria de Estado responsável pelas Políticas Públicas LGBT, sob a coordenação da Subsecretaria de Políticas Públicas LGBT (SubsLGBT).

O Centro Estadual de Cidadania LGBTQ+ , está localizado na Avenida Fernando Correa da Costa, nº 559, Andar Terreo, Centro - Campo Grande/MS.

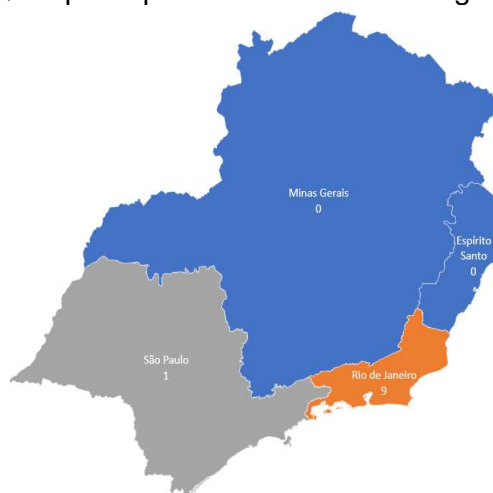
Fonte: Dados da Pesquisa (2023)⁷

Desse modo, finalizamos a apresentação dos CRDH/LGBTQIA+ da Região Nordeste do Brasil e avançamos para apresentação dos CRDH/LGBTQIA+ da Região Sudestes com seus respectivos elementos e características, cujo grau de complexidade mostrou-se como o mais alto que os das demais regiões investigadas anteriormente.

O estudo contou com dez CRDH/LGBTQIA+ de referência da **Região Sudeste**, sendo nove CRDH/LGBTQIA+ do estado do Rio de Janeiro, e um CRDH/LGBTQIA+ do estado de São Paulo. A região é a que mais concentra CRDH/LGBTQIA+ no país, o número é alavancado pela quantidade de CRDH/LGBTQIA+ do Rio de Janeiro. A Figura 26 apresenta o mapa da Região Sudeste com os estados participantes da pesquisa marcados na cor laranja.

⁷ Disponível em: <https://www.cidadanalgbt.ms.gov.br/>. Acesso em: 28 fev. 2023

Figura 26 – CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo na Região Sudeste



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Iniciamos a apresentação dos CRDH/LGBTQIA+ da região pelo Centro de Cidadania LGBTI Zona Sul Edson Neris, localizado no estado de São Paulo que foi criado em 2016 e está situado à Rua Conde de Itu, número 673, na cidade de Santo Amaro.

Este CRDH/LGBTQIA+ integra o conjunto de projetos desenvolvido pela União de Núcleos, Associação dos Moradores de Heliópolis e Região, entidade sem fins lucrativos criada em 1978 – UNAS em parceria com a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania e está conveniado com a Prefeitura da Cidade de São Paulo (UNAS, <https://www.unas.org.br/quem-somos>)

É possível entrar em contato com o CRDH/LGBTQIA+ por meio pelo do número telefônico, (11) 55230413/ (11) 55232772, pelo e-mail centrolgbtsul@prefeitura.sp.gov.br, pelo Messenger do Facebook ou pelo Direct do Instagram.

Os serviços oferecidos no local englobam assistência social, jurídica, psicológica e pedagógica. A equipe de profissionais do CRDH/LGBTQIA+ é composta por dois assistentes sociais, dois psicólogos, um advogado, um jornalista, um recepcionista, dois articuladores sociais, um auxiliar de serviços gerais, um auxiliar administrativo e uma coordenadora.

A estrutura física conta com seis salas de atendimento técnico, um auditório para eventos, uma sala para informática, uma recepção, uma cozinha e uma sala

para descanso dos funcionários. Dos elementos de acessibilidade, o CRDH/LGBTQIA+ conta com rampas e banheiros acessíveis.

A pessoa responsável pela gestão das mídias digitais é uma jornalista, funcionária contratada pela Organização da Sociedade Civil (OSC). O sistema informatizado utilizado no CRDH/LGBTQIA+ foi implantado por meio de uma parceria público-privada, sua manutenção é realizada por um funcionário contratado pela OSC.

Considerando seus ambientes digitais, o CRDH/LGBTQIA+ conta com um perfil no Instagram que pode ser acessado pelo seguinte endereço @cclgbtisul. Neste perfil vêm sendo publicadas as ações realizadas ou apoiadas pelo local, também possível ter acesso a material informativo no mesmo ambiente, como mostra a Figura 27.

Figura 27 – Perfil do Instagram do Centro de Cidadania LGBTI Zona Sul Edson Neris, Santo Amaro – São Paulo



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O CRDH/LGBTQIA+ também conta com um perfil na rede social Facebook. O Facebook permite que sejam compartilhadas, simultaneamente, as mesmas publicações do Instagram.

A Figura 28 mostra como se apresenta a página do Facebook do CRDH/LGBTQIA+, na qual podemos observar parte a fachada exterior do local.

Figura 28 – Facebook do Centro de Cidadania Edson Néris – Sul, Santo Amaro – São Paulo



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

O Facebook proporciona um canal de comunicação direta com o CRDH/LGBTQIA+ através do Facebook Messenger, aplicativo de mensagens instantâneas. Na página do Facebook também está disponível o endereço físico do CRDH/LGBTQIA+ disposto em um mapa que se clicado direciona para o Google Maps no qual é possível traçar uma rota até o CRDH/LGBTQIA+, o que utiliza recursos do GPS.

Na Figura 29, temos uma captura de tela da página do Facebook que contém o endereço do CRDH/LGBTQIA+ no mapa ligado ao Google Maps, no qual, depois de selecionado, podem ser inseridas coordenadas de ponto um determinado ponto de partida para traçar um percurso até o endereço físico do CRDH/LGBTQIA+.

Figura 29 – Endereço do Centro de Cidadania Edson Néris no Facebook – Sul, Santo Amaro – São Paulo



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A cidade de São Paulo, desde 2015, conta também com Unidades Móveis de Cidadania LGBTI. As unidades móveis são unidades geridas pela coordenação de Políticas Públicas para LGBTI da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO, 2023).

A Figura 30, a seguir, mostra umas das unidades móveis mencionadas:

Figura 30 - Unidade Móvel de Cidadania LGBTI, São Paulo



Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

A partir da perspectiva da Ciência da Informação e a julgar pela sua finalidade, a Unidades Móveis de Cidadania LGBTI podem ser caracterizadas como unidades informacionais uma vez que:

[...] oferecem, de forma itinerante, informações sobre direitos LGBTI, leis que protegem a população, onde acessar os serviços de saúde e assistência social, além de realizar mutirões de retificação de nome e gênero, fazer o direcionamento dessa população para os Centros de Cidadania LGBTI da cidade de São Paulo e informar sobre as ações da Prefeitura como o Casamento Coletivo Igualitário. (PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO, 2023, não paginado).

O Centro de Cidadania Edson Néris publica, tanto no Facebook quanto no Instagram, os itinerários, dias e horários de atendimento das unidades móveis. Durante o período de pandemia as unidades móveis continuaram oferecendo seus serviços, considerando as devidas medidas sanitárias de prevenção ao COVID-19 (PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO, 2023).

Seguimos para apresentação dos CRDH/LGBTQIA+ do estado do **Rio de Janeiro**, uma apresentação que resulta de um apanhado das características gerais de um total nove CRDH/LGBTQIA+ participantes do estudo.

Como os CRDH/LGBTQIA+ estão ligados ao mesmo programa Rio Sem LGBTIfobia, compartilham de muitos elementos em comum. Entretanto, buscamos apresentar também elementos relevantes que mesmo não se repetindo em todos os CRDH/LGBTQIA+ são essenciais para entender a dinâmica dos ambientes informacionais e maneira como cada CRDH/LGBTQIA+ interage com o fluxo informacional.

Sendo assim, apresentaremos os CRDH/LGBTQIA+ considerando sua razão social, endereço, ano de criação, telefone para contato, WhatsApp, *e-mail* e perfis nas redes sociais. Associaremos à apresentação de cada CRDH/LGBTQIA+ os elementos mais relevantes ligados aos serviços prestados, às características dos ambientes físicos e digitais, aspectos dos sistemas informatizados e quadro funcional.

De modo que, o **Centro de Cidadania do Vale do Paraíba** foi criado em 2022, está localizado na Praça Heitor do Vale, número 50, primeiro andar, bairro Centro, Barra do Piraí. Não foi informado número de telefone ou WhatsApp do CRDH/LGBTQIA+, na página da Secretaria Social e Direitos Humanos do Governo

do Estado do Rio de Janeiro⁸ também não há um número específico para contato. Porém, é possível entrar em contato com o Disque Cidadania LGBTI para maiores informações no número 0800 0234567 ou pelo *e-mail*.

A Figura 31 apresenta a entrada do ambiente físico do CRDH/LGBTQIA+:

Figura 31 - Entrada do ambiente físico do Centro de Cidadania do Vale do Paraíba, Barra do Piraí – Rio de Janeiro

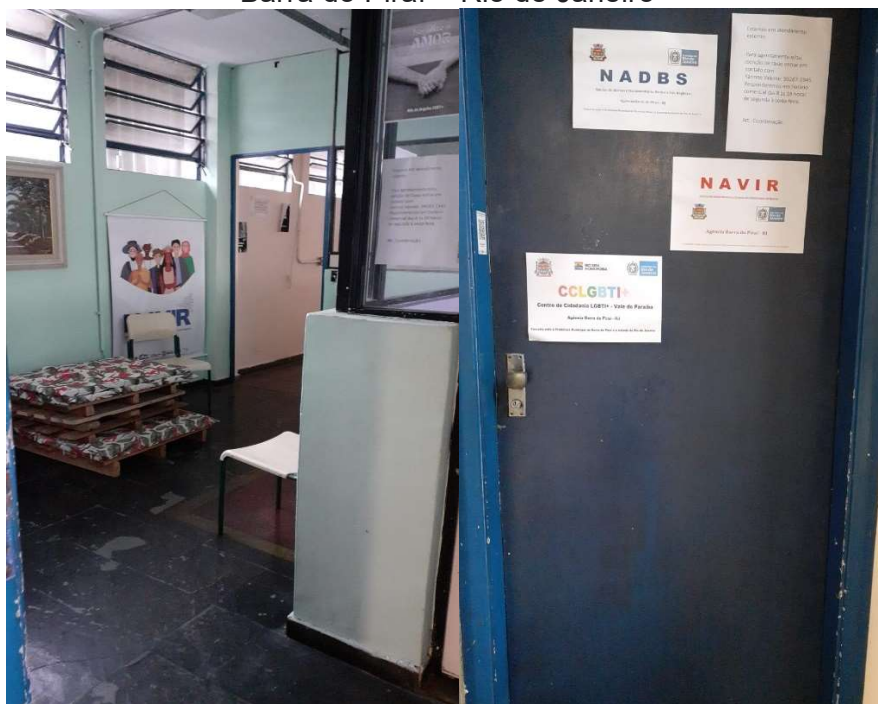


Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

A pessoa gestora também nos forneceu imagens da parte interna de seu ambiente físicos, o que podemos verificar na Figura 31, a seguir:

⁸ Disponíveis em: https://www.secsocial.rj.gov.br/politicas_publicas_lgbtqi. Acesso em: 02 mar. 2023.

Figura 32 – Parte interna do ambiente físico do Centro de Cidadania do Vale do Paraíba, Barra do Pirai – Rio de Janeiro



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Já o **Centro de Cidadania LGBTI Médio Paraíba** foi criado em 2018, está localizado Rua Antônio Barreiros, 232, Nossa Senhora das Graças, Volta Redonda. Seu número de telefone é (24)3339-2288, o WhatsApp está ligado ao número +55 24 99321-3445. Possui uma área de oito metros quadrados.

A pessoa gestora do CRDH/LGBTQIA+ informou que a equipe de funcionários/as/es conta com 20 pessoas, não foram especificadas as respectivas funções. Mas este é o maior número de funcionários/as/es relatado dentre os CRDH/LGBTQIA+ do estado do Rio de Janeiro.

Dentre as informações fornecidas pela gestão do Centro de Cidadania LGBTI Médio Paraíba obtivemos dados a respeito de sua estrutura de ambientes digitais. A mesma estrutura dá suporte aos demais CRDH/LGBTQIA+ ligados ao programa Rio Sem LGBTQIAfobia. Entretanto, apenas o **Centro de Cidadania LGBTI Médio Paraíba** apontou o perfil do Instagram do programa @programariosemigbtifobia.

Na Figura 33 podemos observar o perfil do programa Rio Sem LGBTQIAfobia no Instagram. É possível observar que na *bio*, redução de biografia que neste contexto compreende a descrição da pessoa ou entidade,

local no perfil reservado para descrição pessoa ou entidade, que há um *link* “Inkr.bio/riosemlgbtifobia” que conduz a outras recursos ligados ao programa.

Figura 33 – Perfil do Instagram do Programa Rio sem LGBTIfobia



Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

O recurso mencionado diz respeito ao agrupador de *links* que permite no Instagram e em outras redes sociais reunir uma gama de outros *links* que conduzem a páginas relacionadas ao conteúdo inicial, por vezes utilizado para promover a capilaridade dos/as/es usuários/as/es à medida que interagem com outras mídias sociais e/ou recursos.

No caso do perfil do Rio Sem LGBTIfobia, ao clicar no *link* mencionado, somos levados à página apresentada na Figura 34:

Figura 34 – Página do agrupador dos links do Programa Rio Sem LGBTIfobia



Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Na parte superior da página mencionada temos a descrição do programa, seguida de ícones que ao serem clicados direcionam para o contato por *e-mail*, para o Facebook, para o Instagram, para o Twitter ou para o perfil do Youtube do programa.

Ao clicar no link que nos conduz a rede social e microblog Twitter. Porém, o conteúdo faz menção aos CRDH/LGBTQIA+ e outros eventos e ações direcionadas à comunidade LGBTQIA+, como apresenta a **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

Figura 35 – Perfil no Twitter do programa Rio Sem LGBTIfobia

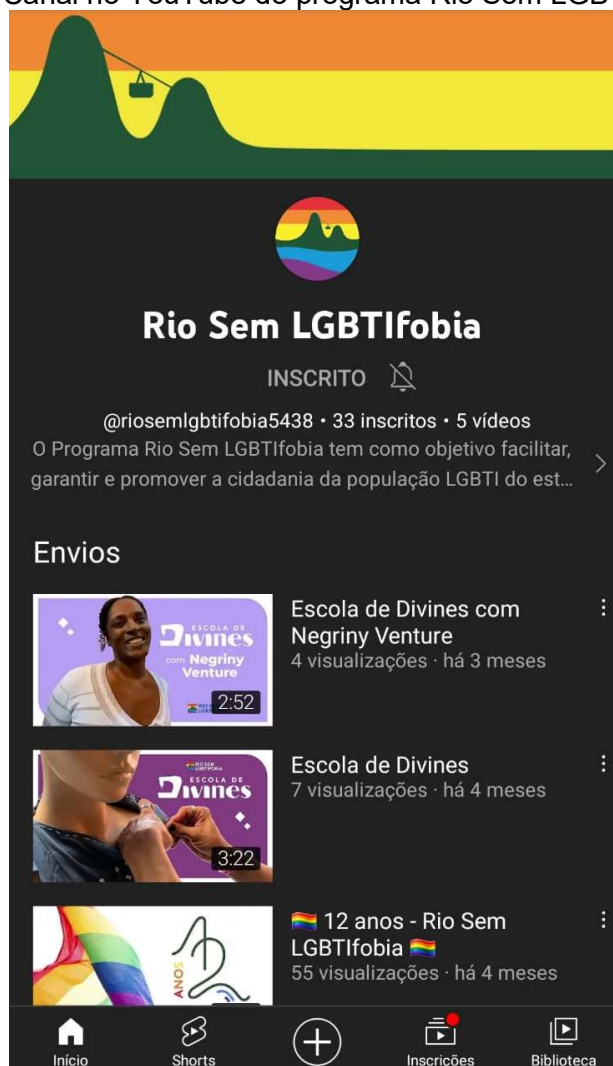


Fonte: Dados da Pesquisa (2023)⁹

⁹ Disponível em: <https://twitter.com/rshoficialrj>. Acesso em: 13 mar. 2023.

O programa também conta com uma conta no YouTube, nela são publicados vídeos de campanhas, projetos e ações que envolvem o Rio Sem LGBTIfobia, os CRDH/LGBTQIA+ e seus parceiros, como pode ser visualizado na Figura 36:

Figura 36 – Canal no YouTube do programa Rio Sem LGBTIfobia



Fonte: Dados da Pesquisa (2023)¹⁰

A seguir, ao clicar/tocar no “1º atendimento” somos direcionados a um formulário google denominado “Solicitação de Atendimento – Programa Rio sem LGBTIfobia”, há uma ficha na qual a pessoa que demanda o serviço preenhe seus dados pessoais e envia sua solicitação.

¹⁰ Disponível em: <https://www.youtube.com/channel/UC2pnW0sObY94fmTmCGbrbcA>. Acesso em: 13 mar. 2023.

Figura 37 - Ficha para primeiro atendimento no Programa Rio sem LGBTIfobia

Solicitação de Atendimento - Programa Rio Sem LGBTIfobia

Formulário de encaminhamento para atendimento no Centro de Cidadania LGBTI+

Faça login no Google para salvar o que você já preencheu. Saiba mais

Olá! Seja bem-vindo (a) ao atendimento on-line do Programa Rio Sem LGBTIfobia. Preencha os campos a seguir e retornaremos o contato para agendarmos um atendimento em um Centro de Cidadania LGBTI+ mais perto de você. Caso tenha alguma dúvida, ligue: 0800 0234567

Próxima Limpar formulário

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Solicitação de Atendimento - Programa Rio Sem LGBTIfobia

Faça login no Google para salvar o que você já preencheu. Saiba mais

*Obrigatório

Informações Pessoais

Nessa página você irá nos dizer quem é você.

Nome do Usuário

Sua resposta

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

O link seguinte conduz à página da Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos do estado do Rio de Janeiro, mais especificamente, à uma página na qual estão todos os CRDH/LGBTQIA+ do estado com seus respectivos endereços e telefones.

Figura 38 - Página com os CRDH/LGBTQIA+ do Programa Rio Sem LGBTIfobia

DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS GOVERNO DO ESTADO RIO DE JANEIRO

Políticas Públicas LGBTQI+

Cartão de Visita - Clique aqui

A Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos atua na promoção e na garantia do direito à população por meio da superintendência de Políticas LGBTI e o Rio sem LGBTIfobia.

O objetivo da pasta é combater a discriminação e a violência contra a população LGBTI e promover sua cidadania.

CIDADANIA LGBTI+

O Programa Rio Sem LGBTIfobia conta com 18 equipamentos espalhados pelo estado do Rio de Janeiro.

Os Centros de Cidadania LGBTI oferecem todo o suporte necessário à população LGBTQIA+, com atendimento social e psicológico, além de

Fonte: Dados da pesquisa¹¹

¹¹ Disponível em: https://www.secsocial.rj.gov.br/politicas_publicas_lgbtqi. Acesso em: 04 mar. 2023.

Assim, a partir das informações fornecidas pelo Centro de Cidadania LGBTI - Médio Paraíba tivemos contato com uma diversa rede de ambientes digitais, que associados ao ambiente físico permitem uma experiência rica às pessoas que têm a oportunidade de interações com esses locais.

Seguimos com a apresentação o CRDH/LGBTQIA+ situado à Rua Frei Fidélis, S/N - Centro, Duque de Caxias foi criado em 2011, é denominado como **Centro de Cidadania LGBTI Baixada I** foi criado em 2011, está situado, o número para contato telefônico pode ser o (21) 2771 7653 ou (21) 97899 7444.

A pessoa respondente do questionário informou que o Instagram do CRDH/LGBTQIA+ pode ser localizado utilizando o seguinte identificador: @cclgbtbaixada. O perfil da rede social mencionada está representado na captura de tela na Figura 39.

Figura 39 – Perfil do Instagram do Centro de Cidadania LGBTI Baixada I, Rio de Janeiro



Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

O perfil do Instagram apresenta como imagem a logomarca do programa Rio Sem Homofobia, mas não conta em seu perfil com o agrupador de *links* que remeta aos recursos disponíveis no perfil do Rio Sem Homofobia. As postagens contam com imagens da equipe avisos de eventos e posts com cards alusivos às datas comemorativas, dias de conscientização, entre outros.

Criado em 2018, o **Centro de Cidadania Baixada Litorânea- Cláudio Lemos** está localizado na Rua José Pinto de Macedo, s/nº, salas 05 e 07, antigo Fórum, Arraial do Cabo, na Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos. O telefone para contato é o mesmo para o WhatsApp, (22) 988660772, O CRDH/LGBTQIA+ conta com uma área de 9 metros quadrados.

Identificamos, na dinâmica do fluxo de atendimento do Centro de Cidadania Baixada Litorânea - Cláudio Lemos, um elemento não mencionado nos demais CRDH/LGBTQIA+, a busca ativa realizada cada três meses. As pessoas que buscam o CRDH/LGBTQIA+ são inicialmente registradas e três meses após seu registro, o CRDH/LGBTQIA+ entra em contato novamente com elas.

Na Travessa Santo Elias, 252-292, bairro Jardim Carioca – Campos dos Goytacazes, Rio de Janeiro está localizado o **Centro de Cidadania LGBTI Norte Fluminense**, criado em 2021. O número do Disque Cidadania LGBTI para maiores informações no número 0800 0234567 pode ser utilizado para obter informações a respeito do CRDH/LGBTQIA+. O espaço físico desse centro foi cedido pela prefeitura da cidade, a pessoa gestora aponta situação de precariedade.

A pessoa gestora do Centro de Cidadania LGBTI Norte Fluminense, descreveu o fluxo de atendimentos da seguinte maneira:

A recepção é realizada pela Assessoria Técnica que, ao receber o usuário, o identifica e o encaminha aos técnicos presentes para se proceda ao acolhimento. Os auxiliares administrativos estão responsáveis por proceder ao arquivamento de fichas de atendimento (excetuando-se os casos em que o sigilo é profissional, hipótese em que estes não podem ter acesso); ao agendamento de atendimento dos usuários; ao acompanhamento e auxílio destes aos Cartórios e DETRAN quando da dificuldade dos usuários em obter documentos de que necessitam; protocolar ofícios e requerimentos junto aos órgãos públicos e privados, importando esclarecer que, ante o envolvimento dos auxiliares administrativos com a população LGBTI nas comunidades, estes se revelam como importantes catalisadores de demandas. A assessoria técnica, também

pedagoga, fica responsável pela elaboração das atas de reunião; pela descrição e catalogação dos eventos realizados; pelo levantamento das demandas imediatas a serem reportadas à Coordenação, estabelecendo um link entre os profissionais; pelo levantamento estatístico, pelo monitoramento, pela fiscalização dos horários de funcionamento e jornada de trabalho dos profissionais e, pela facilitação de comunicação entre a Coordenação e os órgãos públicos (pessoa gestora do Centro de Cidadania LGBTI Norte Fluminense, 2023)

Trouxemos o fluxo de atendimento do CRDH/LGBTQIA+ da Região Norte Fluminense devido ao nível de detalhamento trazido pela pessoa gestora, os demais CRDH/LGBTQIA+ contam com um fluxo semelhante a este. Todos os CRDH/LGBTQIA+ do Rio de Janeiro compartilham a mesma ficha física de registro de usuários/as/es que pode ser verificado no Anexo II.

Em 2020, na Avenida Cesário de Melo, 13735, Santa Cruz, Rio de Janeiro foi criado o **Centro de Cidadania LGBTI Capital II**. Para entrar em contato com o CRDH/LGBTQIA+ contamos com o número (21)995201447, o mesmo número também pode ser utilizado para comunicação via WhatsApp.

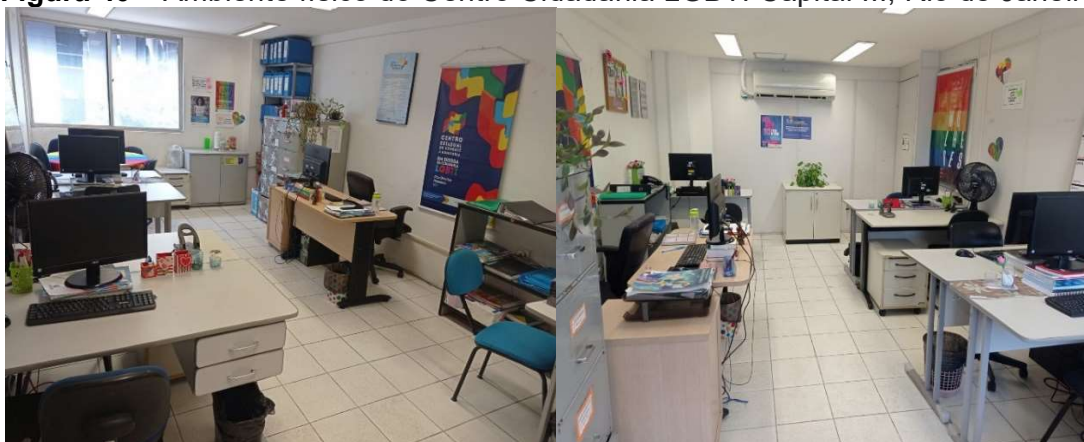
O **Centro de Cidadania LGBTI Baixada III** fica localizado na Rua Teresinha Pinto, 297, Centro, Nova Iguaçu. Seu telefone para contato é o (21) 2334-5570 o WhatsApp utiliza o número (21) 97224 3564. Possui uma área de 15 metros quadrados, a maior área informada.

Por meio do número (21) 975009742, que funciona também como WhatsApp, pode-se contatar o **Centro de Cidadania LGBTI Metropolitana**. Em funcionamento desde 2021, o CRDH/LGBTQIA+ está localizado Rua Visconde de Morais, número 119, Ingá, Niterói.

À Rua Marcelo Machado, 51 – Maré, Rio de Janeiro, está localizado o **Centro de Cidadania LGBTI Capital III**. Seu número para contato é (21) 971759884, também funciona como WhatsApp.

A Figura 40 mostra, sob dois ângulos diferentes, a estrutura física interna do Centro de Cidadania LGBTI Capital III, nela podemos perceber que há uma grande sala na qual a equipe técnica realiza seus atendimentos.

Figura 40 – Ambiente físico do Centro Cidadania LGBTI Capital III, Rio de Janeiro



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Em relação ao fluxo de atendimento, o Centro de Cidadania LGBTI Capital III apontou um elemento que os demais CRDH/LGBTQIA+ não relataram: os atendimentos são marcados via WhatsApp ou via Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos.

A partir de um apanhado geral das características dos CRDH/LGBTQIA+ percebemos que em relação aos elementos de acessibilidade, o Centro de Cidadania LGBTI Baixada I, o Centro de Cidadania Baixada Litorânea – Claudia Lemos, o Centro de Cidadania LGBTI Norte Fluminense e o Centro de Cidadania LGBTI Metropolitana apresentam tanto rampas como banheiros acessíveis em suas instalações.

Os serviços oferecidos pelos nove CRDH/LGBTQIA+ seguem a mesma dinâmica dos CRDH/LGBTQIA+ de outros estados e regiões já mencionados anteriormente: assistência social, assistência jurídica e assistência psicológica.

A quantidade de funcionários/as varia. Há CRDH/LGBTQIA+ como Centro de Cidadania LGBTI Médio Paraíba e o Centro de Cidadania do Vale do Paraíba que contam com apenas 4 servidores/as, enquanto o Centro de Cidadania LGBTI Baixada I conta com 20 funcionários/as/es.

Levando em consideração o total de CRDH/LGBTQIA+ do Rio de Janeiro participantes no estudo e seus respectivos quadros funcionais, há em média 7,4 funcionários/as/es por CRDH/LGBTQIA+. As funções, em sua maioria, compreendem a área coordenação, psicologia, advocacia, assistência social, assistência administrativa e vigilância.

A respeito da gestão das mídias sociais, o Centro de Cidadania LGBTI Baixada I conta com uma pessoa servidora pública para gerir suas mídias sociais que atende exclusivamente este CRDH/LGBTQIA+. O Centro de Cidadania LGBTI Baixada Litorânea- Cláudio Lemos conta com uma gestora de mídias sociais que trabalha no CRDH/LGBTQIA+ e em outros organismos públicos. Já o Centro de Cidadania LGBTI Capital III não definiu a natureza do vínculo da pessoa gestora das mídias. Os demais CRDH/LGBTQIA+ não apontaram a existência de gestores/as de mídias.

7 MODELO DE ECOLOGIA INFORMACIONAL COMPLEXA EM RDH/LGBTQIAP+

Após realizarmos, na seção anterior, a apresentação dos elementos constitutivos dos CRDH/LGBTQIA+ abordados no estudo, listamos todos os dados levantados de modo a categorizá-los.

Concomitantemente, atrelamos este processo aos procedimentos indicados por Oliveira (2014) em seu ensaio. Ao Ensaio Metodológico Para Arquitetura da Informação Pervasiva trouxemos a abordagem Informacional proposta por Torino (2023) que realoca elementos como ubiquidade e pervasividade como elementos constitutivos das ecologias informacionais complexas.

O ensaio prevê seis passos: fenomenologia do contexto, mapeamento, relacionamentos complexos, delineamento de ecologias informacionais complexas, padronização, implementação e avaliação. O ensaio pressupõe dois aspectos principais que permitiu ao autor percebê-lo 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. 174).

Seguindo as orientações do ensaio de Oliveira (2014), cumprimos a etapa da **fenomenologia do contexto** realizando o processo de coleta, tratamento e redução fenomenológica eidética dos dados e informações obtidos.

A segunda etapa diz respeito ao **mapeamento e categorização das essências**, fase na qual se tornam visíveis os elementos que constituem os ambientes, os fluxos e as interações informacionais, sem os quais a ecologia informacional não se sustentaria.

Os elementos levantados na referida etapa estão dispostos no Quadro 3.

Quadro 3 – Mapeamento dos elementos dos CRDH/LGBTQIA+

CATEGORIAS	ELEMENTOS
SUJEITOS	USUÁRIOS/AS/ES INTERNOS (FUNCIONÁRIOS)
	USUÁRIOS/AS/ES EXTERNOS (PÚBLICO)
AMBIENTES FISICO	CENTRO DE REFERÊNCIA (UNIDADE IMÓVEL)

	UNIDADE MÓVEL
SISTEMA FÍSICO	FICHAS FÍSICAS
AMBIENTES DIGITAIS	INSTAGRAM
	FACEBOOK
	MESSENGER
	WHATSAPP
	TWITTER
	YOUTUBE
SISTEMAS DIGITAIS	GOOGLE MEET
	GOOGLE FORMS
	GOOGLE DRIVE
	SISTEMAS GOVERNAMENTAIS

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Trouxemos, para melhor compreender o fluxo informacional nos CRDH/LGBTQIA+, os serviços oferecidos, representados no Quadro 4, a seguir:

Quadro 4 – Serviços oferecidos pelos CRDH/LGBTQIA+

SERVIÇOS OFERECIDOS
Assistência Social
Assistência Jurídica
Assistência Psicológica
Assistência Psiquiátrica

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Ressaltamos que a distribuição das tecnologias da informação de conhecimento não corre de forma uniforme no país, há ainda uma parcela da população para as qual esses itens não são de fácil aquisição e manipulação.

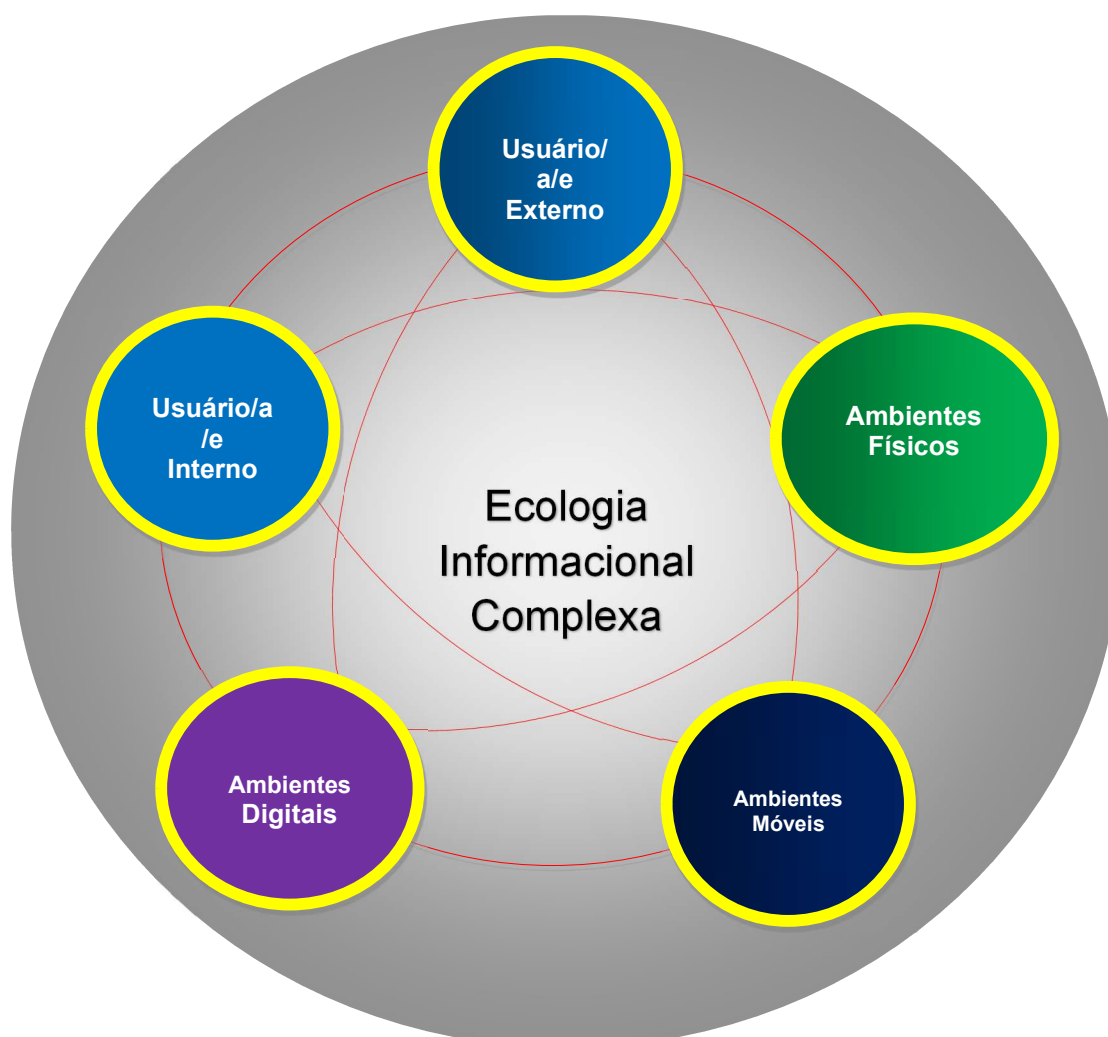
Assim, em busca de representar estes elementos que compreendemos essenciais às ecologias dos CRDH/LGBTQIA+ realizamos o mapeamento das essências na Figura 41.

Figura 41 - Mapeamento e categorização das essências

Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

A terceira etapa compreende a evidenciação de **Relacionamentos Complexos**. Nesta etapa buscamos evidenciar as relações entre os elementos das ecologias de modo a demonstrar os fluxos informacionais e as direções que estes fluxos podem tomar.

Assim, esboçamos uma representação gráfica que contempla de maneira simplificadas as relações. Nessa representação passamos demarcar o elemento tecnológico como um alo, uma borda em de cada item que compõe a ecologia. As ligações em vermelho são relações informacionais mantidas no contexto ambiente - ambiente, usuários/as/es - ambientes e usuários/as/es externos/as/es - usuários/as/es/ internos/as/es.

Figura 42 – Etapa de relacionamento complexos

Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Na etapa seguinte, **Delineamento da Ecologia Informacional Complexa**, buscamos representar elementos necessários a proporcionar um panorama da complexidade das relações dos ambientes dos CRDH/LGBTQIA+.

Inserimos elementos que não foram observados anteriormente nos CRDH/LGBTQIA+, aproveitamos elementos que proporcionaram experiências proveitosas buscando aperfeiçoá-los, quando necessário.

O intuito fora subsidiar a produção de um quadro ideal, no qual todos os elementos e aparato tecnológico acessível de maneira livre e gratuita estivesse presente nos ambientes e relações que sustentam a ecologias com a finalidade de dinamizar as relações informacionais em um CRDH/LGBTQIA+.

A seguir, o Quadro 5 apresenta o delineamento dos elementos apontados anteriormente:

Quadro 5 – Delineamento da Ecologia Complexa

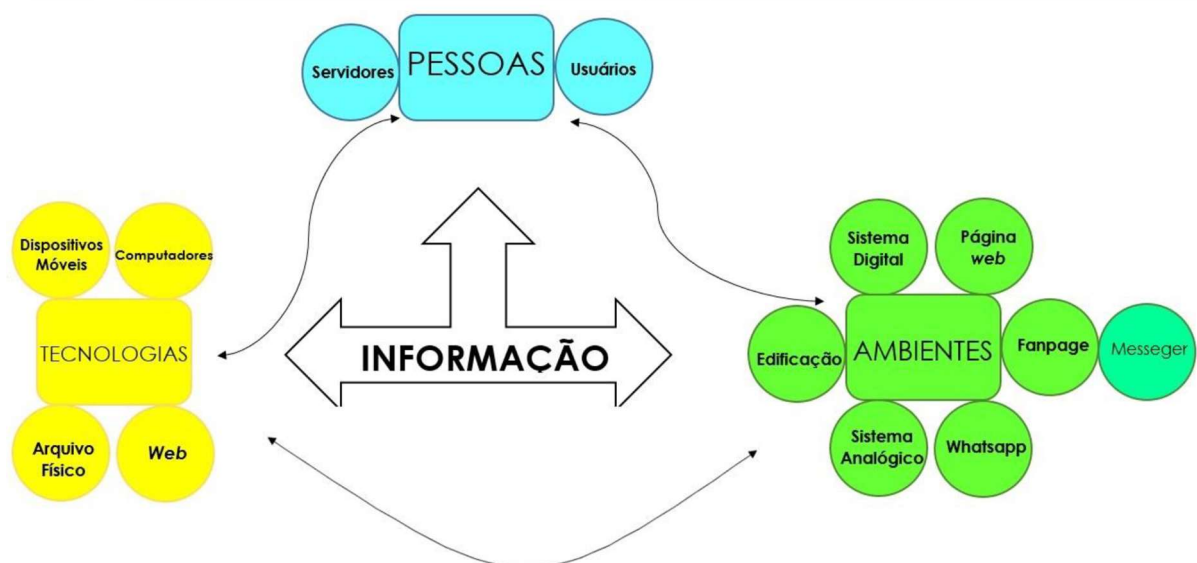
CATEGORIAS	ELEMENTOS
SUJEITOS	USUÁRIOS/AS/ES INTERNOS (FUNCIONÁRIOS)
	USUÁRIOS/AS/ES EXTERNOS (PÚBLICO)
AMBIENTES FÍSICO	CENTRO DE REFERÊNCIA
	UNIDADE MÓVEL
SISTEMA FÍSICO	FICHAS FÍSICAS
AMBIENTES DIGITAIS	INSTAGRAM
	FACEBOOK
	MESSENGER
	WHATSAPP
	TWITTER
	YOUTUBE
	GOOGLE MEET
	GOOGLE MAPS
	E-MAIL.
	SITE
SISTEMAS DIGITAIS	AGRUPADOR DE LINKS
	GOOGLE FORMS
	GOOGLE DRIVE
	SISTEMAS GOVERNAMENTAIS

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Para melhor compreensão da nossa proposta de representação da Ecologia Informacional Complexa de um CRDH/LGBTQIA+ trouxemos o delineamento de ecologias a partir dos princípios da AIP realizado em 2019 pelo percurso da análise de CRDH/LGBTQIA+ sob a perspectiva da AIP no país.

O pesquisador Silva (2019b), estruturou aos moldes das estruturas apresentadas por Oliveira (2014), um fluxograma no qual apresentava as relações pessoas-ambientes, ambientes-pessoas, pessoas-tecnologias e tecnologias-pessoas. No CRDH/LGBTQIA+ a informação está representada como um “t” invertido que aponta para as tecnologias, para as pessoas e para os ambientes.

Figura 43 – Delineamento de Ecologia a partir dos princípios da AIP



Fonte: SILVA, M. (2019, p. 146)

Para chegar ao modelo que nos propusemos a alcançar, fizemos um apanhado dos elementos necessários à composição de ecologias informacionais complexas de modo que estas permitam a fluidez nas interações dos/as/es usuários/as/es com os elementos demais elementos Arquiteturas Informacionais dos CRDH/LGBTQIA+.

Desse modo, observamos que os CRDH/LGBTQIA+ contam com profissionais cuja formação técnica e a atuação social estão relacionadas tem potencial para gerar aprofundamento de apropriação dos objetivos dos CRDH/LGBTQIA+ em relação a promoção de cidadania e defesa de direitos. Em relação aos elementos inerentes a avaliação de ambientes informacionais híbridos, o item atende ao atributo da **mediação dos sujeitos institucionais** e ação deve ser replicada em outras ecologias que se proponham a garantir melhor resultados na interação humano-humano.

A respeito dos serviços prestados, muitos dos CRDH/LGBTQIA+ concentram seus serviços na assistência, jurídica, psicológica e social. Estes compõem a tríade dos serviços essencialmente ao público nos CRDH/LGBTQIA+, entretanto, outros CRDH/LGBTQIA+, por meio de **parcerias público-privada**, inseriram serviços para além dessa tríade.

Em vista da precarização das políticas públicas, a busca por apoio na iniciativa privada ou por cooperação internacional podem ser meios de auxílio no processo de

implementação, reestruturação, aperfeiçoamento e ampliação dos serviços prestados pelos CRDH/LGBTQIA+.

No tocante a estrutura física, percebemos que poucos CRDH/LGBTQIA+ possuem itens de acessibilidade. Os itens mais apontados são rampas e banheiros acessíveis, porém é preciso que outras medidas sejam implementadas para que o maior número de pessoas possa acessar o CRDH/LGBTQIA+. Os elementos que apontaremos dizem respeito a **avaliação de acessibilidade e usabilidade dos ambientes físicos**.

Associada à existência de rampas para acessibilidade e banheiros acessíveis, orientamos que haja corrimões e barras de apoio nas áreas de circulação visando fornecer auxílio para pessoas com alguma limitação motoras permanente ou provisórias, nestes corrimões podem ser adicionadas indicações em braile para identificação dos ambientes e salas para os quais eles conduzem.

Para auxiliar na orientação das pessoas que circulam pelo CRDH/LGBTQIA+, fomentando o **place-making**, indicamos a instalação de mapas identificando as dependências do CRDH/LGBTQIA+ ou mesmo a distribuição do mobiliário e suas respectivas funções e os locais onde é prestados cada serviço específico. É preciso que este mapa compreenda também uma versão tátil destinada a pessoas cegas.

Este mapa deve remeter também aos demais ambientes da ecologia dos CRDH/LGBTQIA+, indicando site, perfis e/ou páginas nas redes sociais, telefone e *e-mail*, *por exemplo*. O que pode ser realizado utilizando-se um QR-code que direcione o/a/e usuário/a/e a um agrupador de links a partir do qual seja possível acessar quaisquer ambientes digitais dos CRDH/LGBTQIA+ e onde seja possível também obter as coordenadas da localização do ambiente físico em um movimento que promova a **correlação**, permitindo que sejam sugeridas “conexões relevantes entre informações, serviços e bens para ajudar os usuários a atingir objetivos explícitos ou estimular necessidades latentes” (RESMINI; ROSATI, 2011, p. 55).

A priori, pensarmos em sugerir a setorização por cores, na qual cada ambiente receberia uma cor fazendo menção a bandeira do orgulho. Todavia, esta não seria uma medida de acessibilidade, considerando que pessoas no espectro autista sofrem quando há uma intensidade de estímulos o que pode incluir, luzes, sons e cores.

Acreditamos que uma placa em cada sala, também grafada em braile, ao alcance de cadeirantes e de pessoas cegas, que indique qual serviço ou utilidade daquele ambiente possa auxiliar em sua orientação.

Indicamos que o CRDH/LGBTQIA+ conte com a presença, permanente ou sob demanda, de intérprete de libras. Caso não seja possível contar com a presença permanente de funcionário/a/e que seja capaz de se comunicar na linguagem brasileira de sinais, orientamos que o atendimento de pessoas surdas seja previamente agendado para que haja a possibilidade de realizá-lo com a presença de profissional que possa viabilizar a comunicação entre as partes.

Indicamos que a presença dos itens de acessibilidade seja divulgada em todos os ambientes do CRDH/LGBTQIA+ de referência. Na faixa dos CRDH/LGBTQIA+ físicos, nas “biografias” descritivas dos ambientes digitais e em seu material impresso.

Os pontos levantados a respeito da acessibilidade em ambientes físicos são sugestões que para serem implementadas devem seguir as normas técnicas vigentes no país e contar com assessoria de profissionais especializados.

Para compreender os elementos constitutivos do processo adaptação e implementação de instrumentos para acessibilidade indicamos a do manual **Como Construir um Ambiente Acessível nas Organizações Públicas** documento publicado pelo Senado Federal em 2019, nele há um anexo único denominado **Instrumento de Autoavaliação de Acessibilidade**¹² que as pessoas gestoras podem utilizar para avaliar o nível de acessibilidade dos CRDH/LGBTQIA+ tanto no âmbito físico quanto no digital.

Como exposto anteriormente, os ambientes físicos dos CRDH/LGBTQIA+ apresentaram constituições diversas, uns contavam com salas de poucos metros quadrados e outros com várias dependências. Quanto a composição desses ambientes, considerando os serviços prestados e o fluxo de usuários/as/es, acreditamos que nos CRDH/LGBTQIA+ que funcionem em salas amplas que estas salas sejam compartimentadas.

A divisão sugerida poderia compreender uma recepção, uma sala para atendimento judicial, uma sala para atendimento psicológico, e uma sala para

¹² Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/gestao-na-camara-dos-deputados/responsabilidade-social-e-ambiental/acessibilidade/pdfs/cartilha-como-construir-um-ambiente-acessivel-nas-organizacoes-publicas-rede-de-acessibilidade>. Acesso em: 08 mar. 2023.

assistência social. Seria interessante que houvesse uma sala para o corpo gestor e uma sala de reuniões. Indicamos também uma área na qual possa funcionar uma copa e banheiros acessíveis e sem restrição de gênero para o uso.

O ambiente sugerido não pode não ser uma realidade possível para todos os CRDH/LGBTQIA+, nos casos em que não seja viável implantar tal estrutura indicamos que sejam, pelo menos, criadas divisórias que limitem um ambiente para oferecer acolhimento aos/às usuários/as/es que apresentem demandas sensíveis.

A escolha do local no qual funcionará o CRDH/LGBTQIA+ físico também deve ser pensada de modo a garantir que seu acesso seja facilitado considerando os meios de transporte disponíveis na cidade.

Um dos elementos da estrutura dos CRDH/LGBTQIA+ do estado de São Paulo que expandiu nossos horizontes em relação ao alcance dos serviços foi a existência de unidades móveis. Sob a perspectiva informacional, as unidades móveis têm uma função social extremamente importante.

As unidades móveis podem alcançar os lugares mais remotos da rede urbana, encurtando distâncias e superando limitações no tocante ao acesso de tecnologias. Em vista do potencial de alcance das unidades móveis elas devem ser identificadas de modo que o reconhecimento de sua identidade e função enquanto “braço” dos CRDH/LGBTQIA+ sejam imediatamente percebidas.

Indicamos que além da nomenclatura do CRDH/LGBTQIA+, estejam grafados também na parte externa elementos que indiquem um endereço físico do CRDH/LGBTQIA+ ao qual está ligado, telefone, e os localizadores das redes sociais. Sugerimos também que haja um QR-code na que remeta a um agrupador de links que reúna todos os elementos dos ambientes físicos e digitais dos CRDH/LGBTQIA+ do estado ou da cidade.

Quanto a ficha de atendimento de usuários/as/es acreditamos que uma associação dos elementos da ficha de atendimento utilizadas nos CRDH/LGBTQIA+ do Rio de Janeiro e da Ficha de atendimento de Sergipe.

A união dos elementos das duas fichas possibilitaria a verificação das seguintes categorias: data do atendimento, nome civil, nome social, apelido, data de nascimento, naturalidade, nacionalidade, sexo, identidade de gênero, orientação sexual, pessoa com deficiência, RG, CPF, CTPS, cartão SUS, NIS, profissão, ocupação,

escolaridade, renda familiar, raça/etnia, estado civil, filiação, e-mail, endereço, ponto de referência telefone, telefone de familiar/amigo, filhos, religião, escolaridade, egresso/a/e do sistema prisional, sofrimento mental, vítima de violência LGBTQIAfóbica, forma de acesso (de qual órgão ou serviço foi encaminhado/a/e), motivo da procura/encaminhamento, qual encaminhamento resultante do atendimento, parecer técnico de avaliação do atendimento.

Iniciamos nossas observações a respeito dos ambientes digitais no tocante a **interoperabilidade**. Verificamos que, parte dos órgãos utiliza sistemas providos pelo Google e parte utiliza sistemas desenvolvimento pela prefeitura ou governo do estado. Observando a dinâmica da ecologia informacional complexa dos próprios CRDH/LGBTQIA+ percebemos que estas ecologias interagem com outras ecologias que lhes demandas dados e informações para composição de relatório e reajustes no desenvolvimento das políticas públicas.

É nesse momento que os sistemas dos CRDH/LGBTQIA+ devem estar preparados para operar em cooperação com os demais sistemas de outras ecologias, de modo que se comuniquem de maneira fluida e gerem em tempo hábil informações relevantes para orientar e reorientar recursos e ações em prol dos CRDH/LGBTQIA+ (SAYÃO; MARCONDES, 2012; OLIVEIRA, VIDOTTI, NEMTES, 2015).

Seria interessante, desde agora, analisar qual a possibilidade de **interoperabilidade** dos sistemas providos pela google e dos sistemas desenvolvidos pelos entes públicos, e não só isso, os CRDH/LGBTQIA+ também devem implementar estratégia para segurança e preservação de dados em caso de pane física ou da ação de *malwares*.

Medidas preventivas como as anteriores, também devem ser observadas nos casos em que alterações realizadas dentro da estrutura governamental impliquem na mudança das empresas e/ou provedores que prestam serviços de gestão de dados ao ente federativo em questão. Não são raros os casos que os dados, na transição de um governo para outro ficam inacessíveis ou em situações extremas sejam “retidos”, quando ocorrem rupturas contratuais abruptas.

Ainda quanto a Interoperabilidade, O governo Federal, em 2020, publicou os Padrões de interoperabilidade (ePING): interoperabilidade, padrões de interoperabilidade, integração:

“define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação no Poder Executivo Federal, estabelecendo as condições de interação com os demais Poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral (BRASIL, 2019, não paginado)

No tocante aos ambientes digitais verificamos que nenhum dos CRDH/LGBTQIA+ possui um *site* próprio, o que há de mais próximo que poderíamos citar é uma página em um sítio de uma secretaria na qual há uma descrição do CRDH/LGBTQIA+, indicando seu endereço físico, telefone e e/mail.

Os recursos que um *site* pode reunir permitiria a existência de um ambiente informacional rico, a partir do qual a ecologia dos CRDH/LGBTQIA+ assumiria um caráter ainda mais complexo, viabilizaria a **descoberta de informações** caso, dentro do próprio site, fosse possível realizar pesquisas ligadas à estrutura do serviço vinculada ao sítio.

No *site*, indicamos que haja descrição do CRDH/LGBTQIA+ e de sua finalidade, endereço da unidade física, horário de atendimento presencial, e-mail, telefone, links que direcionem para outros ambientes digitais do CRDH/LGBTQIA+, apresentação dos serviços disponíveis, aplicação para realizar agendamento, aplicação que permita comunicação direta por chat ou direcione a uma aplicação de mensagens instantâneas externa que utilize outro aplicativo,

Orientamos que o registro do domínio do *site* seja realizado considerando os termos “centro”; “referência” ou “cidadania”; e “LGBTQIA+”. Houve casos, na etapa de levantamento de nosso estudo, que CRDH/LGBTQIA+ que assumiram a nomenclatura homônima à das coordenações às quais estavam ligados, demandaram mais esforço por parte do pesquisador para terem sua existência conformada.

Observando elementos de padronização, indicamos, mesmo que seja esteticamente problemático, que o nome do CRDH/LGBTQIA+ ao longo de toda a ecologia informacional seja grafado por extenso, evitando a apresentação unicamente de siglas, sobretudo, quando o conteúdo que faz menção ao CRDH/LGBTQIA+ está publicado em página que não seja a do sítio do CRDH/LGBTQIA+.

Dentre os casos analisados, nos deparamos com um *site* no qual o texto do link que conduzia à página do CRDH/LGBTQIA+ estava grafado com uma sigla. Para uma pessoa que está em seu primeiro contato com a página, considerando que sítio é de

uma secretaria estadual e não do CRDH/LGBTQIA+, isto dificulta a imediata percepção que aquele caminho conduz à página do CRDH/LGBTQIA+, sobretudo quando não se conhece previamente a razão social ou nome fantasia do CRDH/LGBTQIA+.

A ausência de um site nos faz refletir a respeito de elementos que devem ser observados quando de sua construção, isto também nos faz pensar a respeito do aperfeiçoamento organizacional dos ambientes físicos. Estes elementos sobre os quais fomos levados a ponderar foram a **taxonomia descritiva** e a **taxonomia navegacional**, a primeira aplicável a ambientes corporativos e a segunda aplicada à *Web* (CAVACANTE, BRÄSCHER, 2014).

A taxonomia descritiva, Segundo Cavalcante e Bräscger (2014, p. 193-194), ocorre “por meio do desenvolvimento e da manutenção de um conjunto de vocabulários controlados, categoriza-se o conteúdo informacional produzido pela organização, levando-se em conta a terminologia corrente”.

Os mesmos autores observam que “Os descritores empregados na taxonomia navegacional são estabelecidos na composição de uma estrutura hierárquica, tendo em vista os possíveis caminhos utilizados pelo usuário na recuperação da informação (CAVACANTI; BRÄSCGER, 2014).

Outro ponto relacionado às linguagens utilizadas para descrever elementos, serviços, ou grupos sociais que integram e/ou integram os CRDH/LGBTQIA+ s é a **folksonomia**, pois:

Sob esse viés, é evidente que a Folksonomia também possibilita a construção de ambientes em que os desejos e as posições dos/as usuários/as são produzidos como padrões por meio de um discurso de categorização que possibilite a construção e atualização de linguagens documentárias sobre diversidade de gêneros para fins de recuperação, acesso e uso da informação em sistemas (SANTOS et al, 2017, p. 151).

Assim, prover espaços nos quais os/as/es usuários/as/es criem termos, expressões e/ou definições mais adequadas do que buscam e esperam encontrar nos CRDH/LGBTQIA+, representa um movimento de enriquecimento mútuo por via incorporação da linguagem do público às taxonomias descritivas e navegacionais dos CRDH/LGBTQIA+.

À medida que a ecologia dos CRDH/LGBTQIA+ avança em seu alcance, incorporando outros ambientes, provendo outros serviços e aumentando seu quadro funcional, gestoras/es/es devem estar atentos/as/es ao volume informacional produzido nesse contexto de expansão.

Pois, isto nos remete à **redução e à resiliência**, o que demandará grande capacidade do corpo gestor envolvido na coordenação de ambientes físicos e digitais, com vistas a **reduzir o estresse** no momento que determinado/a/e usuário/a/e necessite escolher fontes informacionais específicas em meio volume quase infinito de informação.

Além da criação do *site*, é preciso que os CRDH/LGBTQIA+ façam melhor proveito dos recursos já utilizados ou se apropriem dos recursos disponíveis de fora gratuita. Alguns CRDH/LGBTQIA+, como os localizados no Rio de Janeiro, dispõem de um aparato tecnológico fomentado pelo programa Rio Sem LGBTIfobia que conta com um perfil no Instagram a partir do qual é possível, acessando um agrupador de links em sua “bio”, acessar outros ambientes da ecologia, acessar uma página na qual estão dispostos todos os CRDH/LGBTQIA+ com seus respectivos endereços. WhatsApp, entre outros elementos.

Entretanto, algumas das pessoas gestoras dos CRDH/LGBTQIA+ do Rio de Janeiro ao serem indagados, informaram que não possuíam Instagram ou outra rede social do tipo. O que nos mostrou que mesmo dentro de uma ecologia informacional, cada elemento pode experimentar um determinado grau de imersão nas tecnologias disponíveis, ao ponto de não compreender que o perfil do programa ao qual está subsidiado o representa e oferece recursos que otimizariam suas rotinas, como o recurso de agendamento.

Outro exemplo que considera CRDH/LGBTQIA+ do mesmo programa, e revela pouca aderência à pervasividade entre ecologias é o fato de alguns CRDH/LGBTQIA+ utilizarem perfis individuais no Instagram sem que estes façam menção a outros elementos das ecologias, não possuem um agrupador de links que remeta a pessoa usuária aos links que conduzem ao agendamento eletrônico, ao endereço de outros CRDH/LGBTQIA+, ao material informático, ao canal do Youtube.

É preciso que os usuários/as/es internos/as/es incorporem às suas práticas cotidianas toda as funcionalidades dos ambientes que compõem a ecologia na qual

compreender como as pessoas que os utilizam lidam com suas necessidades informacionais ao se relacionarem com os CRDH/LGBTQIA+ e como as pessoas que gerem estes locais tratam as ecologias informacionais de seus ambientes.

Algumas experiências expostas em estudos sobre os CRDH puderam nos orientar nesse processo observação da arquitetura informacional dos CRDH/LGBTQIA+. Acreditamos que a AI pode proporcionar uma experiência mais ampla e plena considerando desenvolvimento das tecnologias e transformações sociais que elas vêm proporcionando ao longo dos anos.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A população LGBTQIA+ dos anos 1970 dispunha de um outro aparato tecnológico, ainda não tão desenvolvido quanto o atual. Suas maneiras de se organizar, comunicar e manifestar suas pautas e demandas não contavam com o desenvolvimento da *World Wide Web* (WWW), das mídias digitais, dos aplicativos de comunicação instantânea, nem com sites ou mesmo blogs.

Os militantes e as organizações que coordenavam políticas públicas, estavam até então, limitados à sua presença física, e mesmo quando suas ideias e conteúdo informacional eram transmitidos através das mídias da época, não contavam com o alcance que temos hoje.

Com o desenvolvimento da *internet* e das TIC são possibilitadas manifestações em ambientes como as mídias sociais, instrumentos nos quais pessoas podem difundir o conteúdo e se relacionar com outras. Essas mídias, segundo Prado e Correa (2016, p. 168), compreendem “conjuntos de ações de milhares de redes com visualização e reprodução de informações”

Assim, à medida que a tecnologia se desenvolveu e permeou cada esfera de nossas vidas, as manifestações e reivindicações, tanto de indivíduos quanto de organizações coletivas, sejam elas governamentais ou não-governamentais, também se transformam e passam a ocupar espaços inexistentes antes das implementações da WEB.

O que nos faz refletir que desde o início do Movimento LGBTQIA+ na década de 1970 até a segunda década do século XXI, as relações sociais, considerando a sua interação com a tecnologia, modificaram-se, criaram-se outros lugares que não físicos os quais podem ser ocupados pelas pessoas que possuem acesso aos aparatos tecnológicos e as técnicas que permitam seu manuseio.

Certamente, o alcance e acesso dessas manifestações tecnológicas, está limitado por questões socioeconômicas diversas, mesmo com a popularização dos *smartphones*, pacotes de dados móveis, *internet* banda larga, e *design* intuitivo, a vida digital ainda não é uma experiência tão acessível quanto se espera.

Mesmo assim, não são poucas as pessoas e organizações que vêm se manifestando através dos meios de comunicação presentes no nosso século. São

páginas na *internet*, portais que conduzem a outros tantos ambientes digitais e perfis em redes sociais que possibilitam a produção de conteúdo de cunho social reivindicativo e de promoção da cidadania.

Os CRDH/LGBTQIA+ têm se apropriado dos aparatos da TIC para se tornarem presentes *online* e apresentam um “um conjunto de ambientes, (analógicos, digitais ou híbridos), tecnologias (analógicas, digitais ou híbridas) e sujeitos, todos interligados e entrelaçados de maneira holística pela informação”. (VECHIATO; OLIVEIRA; VIDOTTI, 2016, p. 97).

Entretanto, mesmo diante do aparato tecnológica e de sua acessibilidade, mesmo os CRDH/LGBTQIA+ que compartilham a mesma estrutura informacional não experimentam do mesmo processo de complexificação de sua ecologia.

Alguns CRDH/LGBTQIA+, mesmo sendo subsidiados por programas que fornecem uma complexa estrutura de ecologia informacional, não incorporam esses elementos, ficando aquém do que poderiam estar considerando o que está à sua disposição.

Desse modo compreendemos que os CRDH/LGBTQIA+ têm potencial para se desenvolverem enquanto ecologias informacionais complexas, mas nem todos chegam o maior nível de complexidade possível, visto que a pervasividade das ecologias que os subsidiam não lhes alcança.

Ao analisar o caso do Rio de Janeiro e a numerosa quantidade de CRDH/LGBTQIA+ lá existentes, verificamos que o estado conta um amplo histórico de ações que envolvem o legislativo municipal e estadual na defesa de direitos de pessoas LGBTQIA+. Foi o estado pioneiro na promulgação de legislação no combate de crimes LGBTQIAfóbicos.

Todo esse aparato legal vem criando no estado do Rio um movimento de incorporação de políticas que ultrapassa governos e se inserem como políticas de estado promovendo a disseminação de CRDH/LGBTQIA+ no estado.

Dessa maneira, podemos perceber que quanto mais enraizadas no âmago do Estado estiverem as políticas direcionadas às populações subalternizadas, menos elas sofrerão com ações de governos contrários a este tipo de benefício social. Isto não quer dizer que os CRDH/LGBTQIA+ do Rio de Janeiro, ou que qualquer parte do país, saíram ilesos aos últimos anos de despolitização.

O projeto de precarização ocasionada por governos cujo foco de ação esteve direcionado a outros objetivos que não os sociais foram devastadores em vários âmbitos da sociedade. Dentre os relatos das pessoas gestoras, foi possível verificar que alguns CRDH/LGBTQIA+ operam em estado de precarização.

Assim, é preciso que as políticas de governo sejam incorporadas de modo que se tornam políticas de estado, e entrem na agenda de todos e quaisquer partidos.

Percebemos na etapa de apreensão da fenomenologia do contexto, quando realizávamos o processo de redução, que em alguns momentos ao longo dos últimos anos os ambientes físicos dos CRDH/LGBTQIA+ não foram elementos essenciais ao seu funcionamento.

Enquanto realizávamos o processo de levantamento dos CRDH/LGBTQIA+ de referência existente no país, o que fora realizado também durante o período pandêmico, pessoas gestoras relataram que a prestação de alguns dos serviços dos CRDH/LGBTQIA+ foram mantidos na medida que estes poderiam ser realizados fazendo o uso do aparato tecnológico disponível.

Assim, quando os ambientes físicos dos CRDH/LGBTQIA+ se tornaram inacessíveis, as atividades lá desenvolvidas migraram para os ambientes digitais. Este processo foi catalisado pela necessidade de isolamento social imposto pela pandemia, todavia, o processo que pode ser denominado de digitalização dos serviços públicos já fora prevista desde 2016 com a Estratégia de Governança Digital (EGD), atualizada em (2020).

A constatação nos permitiu realizar algumas reflexões sobre modelos anteriormente propostos para ecologias informacionais complexas que contavam com ambiente físicos como elementos que pareciam se mostrar como essenciais às suas estruturas.

Pois, o fluxo de usuários e servidores não circulava mais pelo ambiente físico, embora existente, o ambiente informacional físico não estava acessível. De acordo com as pessoas gestoras as atividades foram adaptadas, os serviços que antes dependiam do aparato físico e institucional foram redirecionados, na medida do possível, para ambientes digitais.

As tecnologias da informação e comunicação permitiram que na medida do possível, os serviços passassem a ser prestado por meio de outros ambientes que

não o físico. Assim, mesmo que originalmente, os centros tenham sido convencidos como estruturas físicas nas quais seria possível obter informação relevante para promoção da cidadania LGBTQIA+, sua função não está restrita ao aparato físico.

De modo que, os CRDH/LGBTQIA+ podem, resguardadas as devidas limitações, continuar exercendo funções de promoção de cidadania ainda que temporária ou mesmo permanentemente ainda que não possuam uma estrutura física. Poderíamos nomear estes CRDH/LGBTQIA+ que funcionam sem a necessidade de um ambiente físico de CRDH/LGBTQIA+ digitais.

Entrando, aconselha-se, dada a distribuição desigual o acesso e de habilidades técnicas para operar o aparato tecnológico vigente, que haja um ambiente físico que proporcione suporte para que ao acesso daquelas pessoas que não possa fazê-lo via digital.

Retomando o que fora proposto neste estudo, é possível, construir um modelo de Ecologia Informacional Complexa fundamentada na Arquitetura da Informação em sua Abordagem Informacional, considerando que os CRDH/LGBTQIA+ contem com informação, tecnologia, ambientes e comportamentos, elementos essenciais às ecologias informacionais complexas.

Para que o modelo seja efetivo os elementos referidos devem se expressar provendo ubiquidade, pervasividade, *everyware*, *placemaking*, consistência, resiliência, redução, correlação, interoperabilidade, semântica, acessibilidade e usabilidade.

REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, Nicola. Dicionário de Filosofia. 5.ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007

ALBUQUERQUE, Alfram Roberto Rodrigues de; LIMA-MARQUES, Mamede Lima. Sobre os fundamentos da arquitetura da informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 1, n. 1, p. 60-72, 2011. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3752637.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2020.

ALBUQUERQUE, Alfram Roberto Rodrigues de. **Discurso sobre fundamentos de arquitetura da informação**. 2010. 241 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação. Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

AMDAHL, Gene M.; BLAAUW, Gerrit A.; BROOKS, Frederick P. Architecture of the IBM System/360. **IBM Journal of Research and Development**, v. 8, n. 2, p. 87-101, 1964. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/5392210/>. Acesso em: 12 abr. 2021.

ANDERSON, Benedict. **Imagined communities**: reflections on the origin and spread of nationalism. Londres: Verso, 1991[1983]. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1016/0191-6599%2895%2990485-9>. Acesso em: 03 abr. 2021.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **O que é Ciência da Informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila et. al. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, v. 38, n. 3, p. 192-204, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a13> Acesso em: 27 out. 2017.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, n. 1, p. 57-79, 2014. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4801007>. Acesso em: 14 jan. 2023.

BERTALANFFY, Ludwing Von. **Teoria geral dos sistemas**: fundamentos, desenvolvimentos e aplicações. Petrópolis: vozes, 1975.

BORKO, Harold. Information science: What is it?. **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3–5, 1 jan. 1968. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/asi.5090190103>. Acesso em: 1 fev. 2021.

BRASIL. Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República. Programa Brasil sem Homofobia. **Plano Nacional de Promoção da Cidadania e Direitos Humanos de LGBT**, 2009.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE COMBATE À DISCRIMINAÇÃO. **Brasil Sem Homofobia**: programa de combate à violência e à discriminação contra GLTB e promoção da cidadania homossexual. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

BRASIL, Ministério da gestão e da inovação em serviços. Governança de Dados. **Padrões de interoperabilidade (ePING), Integração**. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/padroes-de-interoperabilidade>.

BRITO, Jean Fernandes et al. O Museu da Diversidade Sexual como ecologia informacional complexa: um estudo sob a ótica da encontrabilidade da informação e arquitetura da informação pervasiva. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 13, n. 3, p. 853-871, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/27647>. Acesso em: 26 fev. 2023.

BRITZMAN, Deborah P. O que é esta coisa chamada amor-identidade homossexual, educação e currículo. **Educação & realidade**, v. 21, n. 1, 1996. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/educacaoerealidade/article/view/71644>. Acesso em: 14 jan. 2023.

BRUYNE, Paul de; HERMAN, Jacques; SCHOUTHEETE, Marc de. **Dinâmica da pesquisa em Ciências Sociais**: os polos da prática metodológica. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977.

BUCKLAND, Michael. What kind of science can information science be? **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 63, n. 1, p. 1–7, 1 jan. 2012. Disponível em: <http://doi.wiley.com/10.1002/asi.21656>. Acesso em: 4 jan. 2021.

BURKE, Peter. Problemas causados por Gutenberg: a explosão da informação nos primórdios da Europa moderna. **Estudos Avançados**, v. 16, n. 44, p. 173–185, abr. 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142002000100010&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 6 jan. 2021.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais....** Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/nunes_I_me_mar.pdf. Acesso em: 14 maio 2018.

CARRARA, Sérgio *et al.* Retratos da política LGBT no Estado do Rio de Janeiro. **Rio de Janeiro: CEPESC**, 2017. Disponível em: http://www.clam.org.br/uploads/arquivo/RetratosDaPoliticaLGBT_RJ_Miolo_170526.pdf. Acesso: mar. 2023.

CAVALCANTE, Raphael da Silva; BRÄSCHER, Marisa. Taxonomias navegacionais em sítios de comércio eletrônico: critérios para avaliação. **Transinformação**, v. 26,

p. 191-201, 2014. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/tinf/a/KLkkTrgr9f4MMGDLMqdkFfM/?lang=pt> . Acesso em: 03 mar. 2023.

DEMO, Pedro. Buenos Aires. **Introdução à metodologia da ciência**. São Paulo, Atlas, 1985.

DILLON, Andrew. Information architecture in JASIST: Just where did we come from? **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 53, n. 10, p. 821–823, 2002. Disponível em:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.10090>. Acesso em: 09 abr. 2021.

DRAE y Microsoft Corporation (2006). Dicionario de la Real Academia Española (DRAE). [DVD-ROM] Encarta 2007, 1993-2006

EVEDOVE, Paula Regina Dal’; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. O movimento interdisciplinar em Ciência da Informação: uma reflexão epistemológica. **DataGramZero**, v. 14, n. 3, 2013. Disponível em:
https://brapci.inf.br/_repositorio/2017/07/pdf_542b954f41_0000014110.pdf. Acesso em: 1 fev. 2021.

EUZÉBIO, Dayse. **Fachada da Coordenadoria Municipal de Promoção da Cidadania LGBT e da Igualdade Racial**. 26 dez. 2022. 1 Fotografia. Disponível em:
<https://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/coordenadoria-de-promocao-a-cidadania-lgbt-e-igualdade-racial-de-joao-pessoa-encerra-o-ano-com-mais-de-200-atendimentos/>. Acesso 26 fev. 2023.

FACCHINI, Regina. Entre compassos e descompassos: um olhar para o “campo” e para a “arena” do movimento LGBT brasileiro. **Bagoas - Estudos gays: gêneros e sexualidades**, v. 3, n. 04, 2012. Disponível em:
<https://periodicos.ufrn.br/bagoas/article/view/2300/1733>. Acesso em: 24 fev. 2021.

FACCHINI, Regina. Sopa de Letrinhas?: o movimento homossexual e a produção de identidades coletivas nos anos de 1990. Rio de Janeiro: Garamond, 2005. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/13769/1/Neil.pdf>. Acesso em: 05 mar. 2021.

FARAH, Martha Ferreira Santos. Gênero e Política pública. **Estudos Feministas**, v. 1, n. 12, p. 47–71, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ref/v12n1/21692>. Acesso em: 09 mar. 2021.

FLEURY, Maria Tereza Leme; WERLANG, Sergio Ribeiro da Costa. Pesquisa aplicada: conceitos e abordagens. **Anuário de Pesquisa GVPesquisa**, 2016. Disponível em:
<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/apgvpesquisa/article/download/72796/69984>. Acesso em: 12 fev. 2023.

FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo; FREIRE, Isa Maria. **Introdução à Ciência da Informação**. 2. ed. João Pessoa: Ed. UFPB, 2010.

FRY, Peter; MACRAE, Edward. **O que é homossexualidade**. São Paulo: Brasiliense, 1983.

FEITOSA, Cleyton. Do “Kit Gay” ao “Monitor da Doutrinação”: a reação conservadora no Brasil. **Revista Contracampo**, v. 37, n. 2, p. 74–89, 2021. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/17628>. Acesso em: 18 mar. 2021.

FEITOSA, Cleyton. Notas sobre a trajetória das políticas públicas de direitos humanos LGBT no Brasil. **Revista Interdisciplinar de Direitos Humanos**. v. 4, n. 16, p. 115–137, 2016. Disponível em: <https://www3.faac.unesp.br/ridh/index.php/ridh/article/view/307/168>. Acesso em: 16 mar. 2021.

GABRIEL, Martha. **Marketing na Era Digital**. São Paulo: Novatec Editora Ltda., 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar um Projeto de Pesquisa**. São Paulo. Atlas, 2008.

GONZÁLES DE GÓMEZ, Maria Nélide. Dos estudos sociais da informação ao estudo do social desde o ponto de vista da informação. In: AQUINO, Mirian De Albuquerque (Org.). **O campo da Ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades**. 2. ed. João Pessoa: Ed. Universitária UFPB, 2011. p. 29-45

GRUPO GAY DA BAHIA (Bahia). **Mortes violentas de LGBT+ Brasil**: observatório do grupo gay da bahia, 2022. Observatório do Grupo Gay da Bahia, 2022. 2023. Disponível em: <https://cedoc.grupodignidade.org.br/2023/01/19/mortes-violentas-de-lgbt-brasil-observatorio-do-grupo-gay-da-bahia-2022/>. Acesso em: 16 mar. 2023.

IRINEU, Bruna Andrade; OLIVEIRA, Brendhon Andrade; LACERDA, Milena Carlos. **Um balanço crítico acerca da regressão de direitos LGBTI no Brasil sob ascensão do Bolsonarismo**. 1ª ed. Salvador, BA: Editora Devires, 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Brendhon-Oliveira/publication/349501798_UM_BALANCO_CRITICO_ACERCA_DA_REGRESSAO_DOS_DIREITOS_LGBTI_NO_BRASIL_SOB_ASCENSAO_DO_BOLSONARISMO/links/6033b4fb4585158939c12161/UM-BALANCO-CRITICO-ACERCA-DA-REGRESSAO-DOS-DIREITOS-LGBTI-NO-BRASIL-SOB-ASCENSAO-DO-BOLSONARISMO.pdf. Acesso em: 16 dez. 2022.

IRINEU, Bruna Andrade. **Nas tramas da política pública LGBT: um estudo crítico da experiência brasileira (2003-2015)**. EDUFMT, 2019.

IRINEU, Bruna Andrade. Homonacionalismo e cidadania LGBT em tempos de neoliberalismo: dilemas e impasses às lutas por direitos sexuais no Brasil. **Revista Em Pauta**: teoria social e realidade contemporânea, v. 12, n. 34, 2014a. Disponível

em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/15088>. Acesso em: 10 jul. 2022.

IRINEU, Bruna Andrade; RAFAEL, Josiley Carrijo. Heteronormatividade e políticas sociais no Brasil contemporâneo: conquistas e desafios para os Centros de Referência em Direitos Humanos e Combate a Crimes de Homofobia. **SER Social**, v. 11, n. 24, p. 34–64, 2009. Disponível em: https://www.academia.edu/3194514/Heteronormatividade_e_politicas_sociais_no_Brasil_contemporaneo_conquistas_e_desafios_para_os_Centros_de_Referencia_em_Direitos_Humanos_e_Combate_a_Crimes_de_Homofobia. Acesso em: 01 abr. 2021.

KUHN, Thomas. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1998

LEÓN, Rodrigo Ronda. Arquitectura de Información: análisis histórico-conceptual. **No sólo usabilidad Journal**, n.7, abr. 2008. Disponível em: http://www.nosolousabilidad.com/articulos/historia_arquitectura_informacion.htm. Acesso em: 11 abril 2021.

MACEDO, Flávia Lacerda Oliveira de. **Arquitetura da Informação: aspectos epistemológicos, científicos e práticos**. 2005. 190 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2005.

MARTINS, Gilberto de Andrade.; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica**. São Paulo: Atlas, 2009.

MATTELART, Armand. **História da utopia planetária: da cidade profética à sociedade global**. Porto Alegre: Sulina, 2002.

MELLO, Luiz; AVELAR, Rezende Bruno de; MAROJA, Daniela. Por onde andam as políticas públicas para a população LGBT no Brasil. **Sociedade e Estado**, v. 27, p. 289-312, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/se/a/xZP7MNQxfysrJX53QTdcXsD/?lang=pt&format=html>. Acesso em: 14 jan, 2023.

MINAYO, M. C. S.; SANCHES, O. Quantitativo - qualitativo: oposição ou complementaridade? **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.9, n.3, p.239-282, jul./set., 1993.

MIRANDA, Antonio. A Ciência da Informação e a teoria do conhecimento objetivo: um relacionamento necessário. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque et al (Org.). **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Editora Universitária, UFPB, p. 9-24, 2002. Disponível em: <http://www.usinadeletras.com.br/exibelotexto.php?cod=41224&cat=Artigos>. Acesso em: 14 jan. 2023.

MOLINA, Luana. Pluralizando a arte de amar: a homossexualidade e historiografia da trajetória do movimento homossexual. **Métis: história & cultura**, v. 10, n. 20, p. 17–34, 2012. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/metis/article/view/776/1067>. Acesso em: 02 mar. 2021.

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, p. 3-16, 2008. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/01/pdf_04b0f2f838_0007639.pdf. Acesso em: 25 fev. 2022.

NASCIMENTO, Denise Morado; MARTELETO, Regina Maria. A “Informação Construída” nos meandros dos conceitos da Teoria Social de Pierre Bordieu. **DataGramZero**, v. 5, n. 5, 2004. Disponível em: https://brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_bc20d66592_0007651.pdf. Acesso em: 1 fev. 2021.

OLIVEIRA, José Clovis Pereira de et al. O questionário, o formulário e a entrevista como instrumentos de coleta de dados: vantagens e desvantagens do seu uso na pesquisa de campo em ciências humanas. In: **III Congresso Nacional de Educação**. 2016. p. 1-13. Disponível em: https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2016/TRABALHO_EV056_M D1_SA13_ID8319_03082016000937.pdf. Acesso em: 13 fev. 2023.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz De; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Dos ambientes info as ecologias info.complexas. *Inf. & Soc.*, v. 26, n. 1, p. 91–101, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/29438>. Acesso em: 11 maio 2021.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório; BENTES, Virginia. **Arquitetura da informação pervasiva**. São Paulo: UNESP, 2015.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de. **Arquitetura da informação pervasiva: contribuições conceituais**. 2014. 202 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz De. **Arquitetura da informação pervasiva: contribuições conceituais**. p. 202, 2013. Disponível em: https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/oliveira_hpc_do_mar.pdf. Acesso em: 21 abril 2021.

Oxford University Press (1996). Oxford Superlex Dictionary. [CD-ROM] Oxford University Press – Hachette Livre, 1994-1996.

PAKE, George E. Research at xerox PARC: A founder's assessment: The first director of the Xerox Palo Alto Research Center tells how his management philosophy worked in launching the center and making it a success. **IEEE Spectrum**, v. 22, n. 10, p. 54-61, 1985. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/6370843/>. Acesso em: 12 abril 2021.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro; LOUREIRO, José Mauro Matheus Loureiro. Traçados e limites da ciência da informação. **Ciência da Informação**, v. 24, 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/609>. Acesso em: 1 fev. 2021.

PIOVESAN, Armando; TEMPORINI, Edméa Rita. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. **Revista de saúde pública**, v. 29, p. 318-325, 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/ff44L9rmXt8PVYLNvphJgTd/?fo>. Acesso em: 13 fev. 2023.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do; CORREA, Elisa Cristina Delfini. Bibliotecas universitárias e presença digital: Estabelecimento de diretrizes para o uso de mídias sociais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 3, p. 165–181, 2016. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362016000300165&script=sci_arttext&lng=pt. Acesso em: 24 abril 2021.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/lgbti/rede_de_atendimento/index.php?p=309015. Acesso em: 01 mar. 2023.

QUINALHA, Renan. **Movimento LGBTI+**: uma breve história do século XIX aos nossos dias. Belo Horizonte. Autêntica: 2022.

RABELLO, Rodrigo. Information Science as object: Epistemologies as meeting spaces. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, p. 2–36, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362012000100002&lng=en&nrm=iso&lng=pt. Acesso em: 1 fev. 2021.

RECK, Janriê Rodrigues; HÜBNER, Bruna Henrique. A transformação digital do estado: digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. **Revista Eletrônica Direito e Política**, v. 16, n. 3, p. 1075-1096, 2021. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rdp/article/view/18285>. Acesso em: 05 mar. 2023.

RENAULT, Leonardo Vasconcelos; MARTINS, Ronaldo. O RETRATO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: uma análise de seus fundamentos sociais. **Encontros Bibli**, n. 23, p. 133–150, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2007v12n23p133>. Acesso em: 14 jan. 2023.

RESMINI, Andrea; ROSATI, Luca. **Pervasive Information Architecture**: Desing Cross-Channel User Experiences. Burligton: Elsevier, 2011.

RIO DE JANEIRO (Cidade). Câmara Municipal. **Lei nº 2.475/1996**. Determina sanções às práticas discriminatórias na forma que menciona e dá outras providências. Rio de Janeiro: Câmara Municipal, 1996.

ROBREDO, Jaime. **Da Ciência da Informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Thesaurus; SSRR Informações, 2003

ROSENFELD, Louis; MORVILLE, Peter. **Information Architecture for the World Wide web**. Cambridge: O'Reilly, 1998.

SAMPIERI, Roberto Hernandez. Definição da pesquisa a ser realizada: exploratória, descritiva, correlacional ou explicativa. In: SAMPIERI, Roberto Hernandez; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María de Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Mcgraw-hill, 2006. Cap. 5. p. 97-115.

SANTOS, Bruno Almeida dos; LUBISCO, Nídia ML. Centro de referência lgbt, espaço de informação: um estudo no centro de referência e defesa da diversidade. **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XIX ENANCIB)**, v. 24, n. 2. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/103200>. Acesso em: 12 jan. 2023.

SANTOS, Paola. Paul Otlet: um pioneiro da organização das redes mundiais de tratamento e difusão da informação registrada. **Ciência da Informação**, v. 36, p. 54-63, 2007. Disponível em: SANTOS, Paola. Paul Otlet: um pioneiro da organização das redes mundiais de tratamento e difusão da informação registrada. **Ciência da Informação**, v. 36, p. 54-63, 2007. Acesso em: 28 jun. 2023.

SANTOS, Raimunda Fernanda et al. A Representação Colaborativa da Informação e a construção de Linguagens Documentárias sobre Diversidade de Gêneros: análise das contribuições do Dicionário de Gêneros-“só quem sente pode definir”. In: **XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (XVIII ENANCIB)**. 2017. Disponível em: http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XVIII_ENANCIB/ENANCIB/paper/view/428. Acesso em: 10 mar. 2032.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>. Acesso em: 12 ago. 2017.

SAYÃO, Luis; MARCONDES, Carlos. O desafio da interoperabilidade e as novas perspectivas para as bibliotecas digitais. **Transinformação**, v. 20, n. 2, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/LSxTfhK6NfX54t4ypBK87kM/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 15 jan. 2023.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas**: conceitos, esquemas de análise, casos práticos. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SILVA, Laelson Felipe da et al. **Práticas Informacionais: LGBTQI+ e empoderamento no espaço LGBT**. 2019a. 189 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/22816>. Acesso em: 26 fev. 2023.

SILVA, Michel Batista. **Arquitetura da Informação Pervasiva no Contexto do Centro Estadual de Referência dos Direitos de LGBT e Enfrentamento à LGBTfobia na Paraíba**. 2019b. 176 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/18316?locale=pt_BR. Acesso e: 25 fev. 2023.

SILVA, Armando Manuel Barreiros Malheiro da. O MÉTODO QUADRIPOlar E A PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. **Série Tecnologia e Organização da Informação: Contribuições para a Ciência da Informação**, p. 23, 2014. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=VTHrDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=O+M%C3%89TODO+QUADRIPOlar+E+A+PESQUISA+EM+CI%C3%8ANCIA+DA+INFORMA%C3%87%C3%83O&ots=4mzN5PIF_J&sig=rnu4drtg6sFW_XUxmLXh5XXJJM0. Acesso em: 21 abril 2021.

SIMÕES, Júlio; FACCHINI, Regina. **Na trilha do arco-íris: do movimento homossexual ao LGBT**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2009.

TORINO, Emanuelle. **Arquitetura de dados no contexto da ciência da informação**. Universidade Estadual Paulista (Unesp), 2023. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/238875>.

UNIÃO PLANETÁRIA. Casa dos Direitos Humanos. Centro de Referência em Direitos Humanos do Distrito Federal (CRDH/DF). **Rede Nacional de Centros de Referência em Direitos Humanos**, 2021. Disponível em: <http://uniaoplanetaria.org.br/sobre-o-crdh/#:~:text=Os%20Centros%20de%20Refer%C3%Aancia%20em%20Direitos%20Humanos%20dever%C3%A3o%20ser%20uma,a%20promo%C3%A7%C3%A3o%20dos%20Direitos%20Humanos>. Acesso em: 03 Abril 2021.

VARANDA, Sarai Schmidt; BENITES, Larissa Cerignoni; SOUZA NETO, Samuel de. O processo de validação de instrumentos em uma pesquisa qualitativa em Educação Física. **Motrivivência**, v. 31, n. 57, 2019. Disponível em:

VECHIATO, Fernando Luiz; OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. **Arquitetura da informação pervasiva e encontrabilidade**

da informação: instrumento para a avaliação de ambientes informacionais híbridos. **Informação & tecnologia (ITEC)**, v. 3, n. 1, p. 47-65, 2016. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/repositorio/2018/06/pdf_bb6ac3f5b5_0000030437.pdf. Acesso em: 17 fev. 2023.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa. **São Paulo: Atlas**, v. 34, p. 38, 2006.

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. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/itec/article/view/38365>. Acesso em: 15 jan. 2023.

WERSIG, Gernot.; NEVELING, Ulrich. The phenomena of interest to Information Science. **The Information Scientist**, v.9, n.4, dec., 1975. Disponível em: <https://sigir.org/files/museum/pub-13/18.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2021.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação**. São Paulo: Cultura, 1991.

WURMAN, Richard Saul. **Information architects**. 2. ed. Lakewood: Watson-Guptill Pubns, 1997.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

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

Discente: Laelson Felipe da Silva

A - PERFIL DA PESSOA GESTORA

(Esta seção tem por objetivo traçar o perfil social, acadêmico e profissional da pessoa gestora do centro de referência)

1 - Qual seu nome?

(Caso esteja em processo de retificação informe seu nome social. Lembramos que seu nome será mantido sob sigilo e seu anonimato mantido sob quaisquer circunstâncias)

2 - Qual sua idade?

3 - Você é uma pessoa com deficiência, se sim qual?

() Não sou uma pessoa com deficiência

() Deficiência visual

() Deficiência física

() Deficiência auditiva

() Deficiência intelectual

() TEA - Transtorno do Espectro Autista

Outro _____

4 - Possui ensino médio completo?

() Sim

() Não

5 - Caso possua formação superior, qual o curso de sua graduação?

6 - Caso possua especialização, qual a área de sua especialização?

7 - Caso possua mestrado, qual a área de seu mestrado?

8 - Caso possua doutorado, qual a área de seu doutorado?

9 - Há quanto tempo atua na gestão do Centro de Referência?

10 - Considerando a soma dos valores recebidos por você e pelas pessoas que moram ou dependem de você, qual sua classe?

() Classe A (acima de 20 salários mínimos);

() Classe B (de 10 a 20 salários mínimos);

() Classe C (de 4 a 10 salários mínimos);

() Classe D (de 2 a 4 salários mínimos);

() Classe E (recebe até 2 salários mínimos).

11 - Atua ou já atuou no ativismo LGBTQIAP+?

- Sim
 Não

12 - Qual sua identificação étnico-racial?

- Negra
 Parda
 Quilombola
 Indígena
 Amarela
 Branca

13 - Qual sua expressão de gênero?

- Agênero
 Não-binária
 Feminina
 Masculina.

14 - Qual identidade a seguir melhor lhe representa?

- Travesti
 Pessoa trans lésbica
 Pessoa trans gay
 Pessoa trans bissexual
 Pessoa trans heterossexual
 Pessoa cis lésbica
 Pessoa cis gay Pessoa cis bissexual
 Pessoa cis Heterossexual
 Pessoa intersexual
 Pessoa cis Assexual
 Pessoa trans Assexual
 Pessoa trans Pansexual
 Pessoa cis Pansexual Outro:

DADOS INSTITUCIONAIS DO CENTRO DE REFERÊNCIA

(Esta seção tem por objetivo obter informações institucionais do Centro de Referência, sua denominação data de criação e localização)

15 - Qual a data de criação do Centro de Referência?**16 - Caso possua, qual a razão social do Centro de Referência?**

(Caso o centro não possua uma razão social informe como ele pode ser identificado ou como é conhecido)

17 - Caso possua, qual o nome fantasia do Centro de Referência?

(Caso o Centro de Referência não possua um nome fantasia, passe para questão seguinte)

18 - Em qual estado está localizado o Centro de Referência?

19 - Em qual cidade está localizado o Centro de Referência?

20 - Qual o endereço físico do Centro de Referência?

(Informe logradouro (rua, avenida, viela), número, bairro, CEP)

21 - Qual o telefone do Centro de Referência?

(Informe o DDD, o dígito adicional e o número, da seguinte forma: 00 0 0000-0000)

SERVIÇOS OFERECIDOS NO CENTRO DE REFERÊNCIA

(Esta seção tem o objetivo de obter dados a respeito do fluxograma de atendimento, dos serviços prestados e dos/as/es profissionais que integram a equipe do Centro de Referência)

22 - Quais dos serviços abaixo são oferecidos pelo Centro de Referência?

(Caso haja algum serviço não descrito, é possível acrescentá-lo na opção "outros")

Marque todas que se aplicam.

() Assistência Social

() Assistência Jurídica

() Assistência Médica

() Assistência Psiquiátrica

() Assistência Psicológica

Outro:

23 - Quantos/as/es funcionários/as/es trabalham no Centro de Referência?

24 - Em qual/is área/s os/as/es funcionários/as/es que integram a equipe do Centro de Referência atuam?

(Exemplos: 1 secretaria, 2 psicólogos, 3 assistentes sociais, 1 advogada, 1 advogado.)

25 - Se possível, anexe imagem do fluxograma de atendimento do Centro de Referência

(É possível adicionar até 5 imagens)

26 - Caso não seja possível anexar imagem do fluxograma de atendimento, ou se considerar necessário, é possível descrevê-lo:

(Exemplo: A pessoa que busca o centro é atendida na recepção, onde é feita uma ficha de atendimento e realizada a triagem. Em seguida, ela é direcionada à especialidade que necessita. Depois de passar pelo/a/e especialista a pessoa retorna à recepção para finalizar o atendimento)

ESTRUTURA FÍSICA DO CENTRO DE REFERÊNCIA

(Esta seção tem o objetivo de obter dados relativos a estrutura física do Centro de Referência)

27 - Quantos metros quadrados de área construída possui o Centro de Referência?

(É possível informar um valor aproximado, caso não tenha essa informação passe para próxima questão)

28 - Descreva os ambientes do Centro de Referência:

(Exemplo: o centro possui uma recepção, uma sala para atendimento psicológico, uma sala de reuniões e um banheiro)

29 - Se for possível, anexe uma imagem da planta baixa do Centro de Referência

30 - Se possível, anexe imagens da fachada e das instalações do Centro de Referência

(É possível anexar até 5 imagens)

ACESSIBILIDADE DA ESTRUTURA FÍSICA

(Esta seção tem por objetivo identificar elementos de acessibilidade na estrutura física do Centro de Referência)

31 - O Centro de Referência possui sinalização o em braile?

() Sim

() Não

32 - O Centro de Referência possui material informativo ou material de divulgação em braile?

() Sim

() Não

33 - O Centro de Referência possui piso tátil?

() Sim

() Não

34 Centro de Referência possui rampas acessíveis para pessoas com deficiência?

() Sim

() Não

35 - O Centro de Referência possui banheiro acessível?

() Sim

() Não

GESTÃO DAS MÍDIAS DIGITAIS

(Esta seção busca levantar dados a respeito do sistema de informação utilizado no Centro de Referência)

36 - O Centro de Referência possui funcionário/ale responsável pela gestão de suas mídias digitais?

() Sim

() Não (Pular para a pergunta 40)

37- Caso haja uma pessoa responsável pelas mídias digitais, qual sua formação?

(Caso não possua esse dado, siga para próxima questão)

28 - Quanto a pessoa gestora das mídias digitais do Centro de Referência, qual das seguintes melhor a descreve?

Marque todas que se aplicam

() Servidor/a/e público que atua exclusivamente no centro referência;

() Servidor/a/e público que atende o Centro de Referência e outros organismos Públicos;

() Funcionário/a/e terceirizado/a/e que atua exclusivamente no Centro de Referência;

() Funcionário/a/e terceirizado/a/e que atende o Centro de Referência e outros organismos públicos;

Outro:

AMBIENTES DIGITAIS PRESENÇA DIGITAL

(Esta seção tem o objetivo de levantar informações referente ambientes do Centro de Referência, seu endereço eletrônico e perfis nas redes sociais)

29 - Caso possua, qual o endereço eletrônico site ou portal do Centro de Referência?

30 - Caso possua, qual o número do WhatsApp do Centro de Referência?
(Informe o DDD, o dígito adicional e o número, da seguinte forma: 00 0 0000-0000)

31 - Caso possua, qual o número de Telegram do Centro de Referência?

32 - Caso possua, qual o perfil do Twitter do Centro de Referência?
(Você pode informar o link do perfil ou o nome de usuário do centro nesta plataforma)

33 - Caso possua, qual o perfil do Facebook do Centro de Referência?
(Você pode informar o link do perfil ou o nome de usuário do centro nesta plataforma)

34 - Caso possua, qual o perfil do Instagram do Centro de Referência?
(Você pode informar o link do perfil ou o nome de usuário do centro nesta plataforma)

35 – O Centro de Referência possui perfil em alguma rede social não mencionada? Qual(quais)?

(Você pode informar o link do perfil ou o nome de usuário, informando qual rede social e qual usuário, respectivamente)

FICHAS FÍSICAS DE REGISTRO DE USUÁRIOS/AS/ES DO CENTRO DE REFERÊNCIA

36 - O Centro Referência possui fichas físicas de registro de usuários/as/es

() Sim

() Não (Pular para a pergunta 49)

37 - Caso Centro de Referência possua uma ficha física para registros de usuários/as/es, por favor, anexe uma ficha em branco (não preenchida).

É possível anexar até cinco documentos.

SISTEMA DE INFORMAÇÃO DO CENTRO DE REFERÊNCIA

38 - O Centro de Referência possui um sistema informatizado para o cadastro das pessoas que utilizam seus serviços?

() Sim

() Não

39 - Qual o tipo de banco de dados do sistema de informação do Centro de Referência?

(Caso não possua esse dado, passe para próxima questão)

40 - Qual a linguagem de programação do sistema de informação do Centro de Referência?

(Caso não possua esse dado, passe para próxima questão)

41 - Quanto ao desenvolvimento do sistema informatizado, qual das seguintes opções melhor se adequada?

() Sistema desenvolvido pelo próprio governo estadual ou municipal

() Sistema desenvolvido por empresa privada

() Sistema desenvolvido por meio de parceria público-privada

42 - Quem é a pessoa responsável pela manutenção o do sistema de informação do Centro de Referência?

() Servidor/a/e público que atua exclusivamente;

() Centro Referência Servidor/a/e público que atende o centro de referência e outros organismos;

() Funcionário/a/e terceirizado/a/e que atua exclusivamente no centro;

() Funcionário/a/e terceirizado/a/e que atende o centro de referência e outros organismos.

Outro:

AGRADECIMENTOS

Agradecemos sua colaboração. Assim que o estudo for concluído encaminharemos para todas as pessoas gestoras dos Centros de Referência LGBTQIAP+ com a finalidade de apresentar os resultados do trabalho com o qual contribuíram.

APÊNDICE A – TERMOS E CARTAS DE ANUÊNCIA**CARTA DE ANUÊNCIA**

Por ter sido informada/a/e sobre os objetivos e metodologia da pesquisa intitulada **ECOLOGIAS INFORMACIONAIS COMPLEXAS EM CENTROS DE REFERÊNCIA LGBTQIAP+ NO BRASIL**, do doutorando Laelson Felipe da Silva, coordenado pelo Prof.º Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira, concordo em autorizar a aplicação do questionário eletrônico, etapa de coleta de dados necessária à pesquisa no centro de referência, instituição que represento.

Esta instituição está ciente de suas responsabilidades 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 de Saúde (CNS) e suas complementares.

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

São Paulo 28/03/2023



ASSINATURA E CARIMBO DO/A/E RESPONSÁVEL DA INSTITUIÇÃO



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, Laelson Felipe da Silva, discente de Doutorado do no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), venho por meio deste documento, solicitar a sua participação na pesquisa intitulada "**Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil**", que objetiva propor um modelo teórico/pragmático para o desenvolvimento de uma ecologia informacional complexa para Centros de Referência LGBTQIAP+. 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, Cátia Cilene dos Santos, 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: "**Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil**".

Nova Friburgo, 23 de Março de 2023

[Assinatura]
Assinatura da/e/do Participante

.....
Pesquisador Responsável: Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira
Matrícula SIAPE: 1732392. **Fone:** (83)99888-4444 ou (83) 3216 7483 165
Discente: Laelson Felipe da Silva. **Matrícula:** 20191010439. **Fone:** (83) 999644842
Pesquisa: "Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil".



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, Laelson Felipe da Silva, discente de Doutorado do 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 "**Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil**", que objetiva propor um modelo teórico/pragmático para o desenvolvimento de uma ecologia informacional complexa para Centros de Referência LGBTQIAP+. 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, Laelson Felipe da Silva Grazielli, 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: "**Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil**".

Parque de Lavouras, 22 de Maio de 2023

Laelson Felipe da Silva
Assinatura do/a do Participante

.....
Pesquisador Responsável: Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira
Matrícula SIAPE: 1732392. **Fone:** (83)99888-4444 ou (83) 3216 7483 165
Discente: Laelson Felipe da Silva. **Matrícula:** 20191010439. **Fone:** (83) 999644842
Pesquisa: "Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil".

CARTA DE ANUÊNCIA

Por ter sido informada/a/e sobre os objetivos e metodologia da pesquisa intitulada **ECOLOGIAS INFORMACIONAIS COMPLEXAS EM CENTROS DE REFERÊNCIA LGBTQIAP+ NO BRASIL**, do doutorando Laelson Felipe da Silva, coordenado pelo Prof.º Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira, concordo em autorizar a aplicação do questionário eletrônico, etapa de coleta de dados necessária à pesquisa no centro de referência, instituição que represento.

Esta instituição está ciente de suas responsabilidades 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 de Saúde (CNS) e suas complementares.

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

Laelson Felipe da Silva, 21/03/2023

Laelson Felipe da Silva

ASSINATURA E CARIMBO DO/A/E RESPONSÁVEL DA INSTITUIÇÃO



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, Laelson Felipe da Silva, discente de Doutorado do 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 "**Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil**", que objetiva propor um modelo teórico/pragmático para o desenvolvimento de uma ecologia informacional complexa para Centros de Referência LGBTQIAP+. 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, ROSEANE FATIMA DE QUEIROZ MORAIS, 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: "**Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil**".

Rosane, 23 de março de 2023

Rosane
Assinatura da/e/do Participante

.....
Pesquisador Responsável: Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira
Matrícula SIAPE: 1732392. **Fone:** (83)99888-4444 ou (83) 3216 7483 165
Discente: Laelson Felipe da Silva. **Matrícula:** 20191010439. **Fone:** (83) 999644842
Pesquisa: "Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil".



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, Laelson Felipe da Silva, discente de Doutorado do 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 "**Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil**", que objetiva propor um modelo teórico/pragmático para o desenvolvimento de uma ecologia informacional complexa para Centros de Referência LGBTQIAP+. 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, Jonathan Oliveira Espindola, 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: "**Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil**".

Campus Pombal - PB, 21 de março de 2023

Jonathan O. Espindola
Assinatura da/e/do Participante

Jonathan Espindola
Coordenador do núcleo de
estudos e pesquisas CECIGBT+

.....
Pesquisador Responsável: Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira
Matrícula SIAPE: 1732392. **Fone:** (83)99888-4444 ou (83) 3216 7483 165
Discente: Laelson Felipe da Silva. **Matricula:** 20191010439. **Fone:** (83) 999644842
Pesquisa: "Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil".

CARTA DE ANUÊNCIA

Por ter sido informada/a/e sobre os objetivos e metodologia da pesquisa intitulada **ECOLOGIAIS INFORMACIONAIS COMPLEXAS EM CENTROS DE REFERÊNCIA LGBTQIAP+ NO BRASIL**, do doutorando Laelson Felipe da Silva, coordenado pelo Prof.º Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira, concordo em autorizar a aplicação do questionário eletrônico, etapa de coleta de dados necessária à pesquisa no centro de referência, instituição que represento.

Esta instituição está ciente de suas responsabilidades 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 de Saúde (CNS) e suas complementares.

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

Pompo Grande - MS, 21/03/2023

Jonatan O. Espindola

ASSINATURA E CARIMBO DO/A/E RESPONSÁVEL DA INSTITUIÇÃO

Jonatan Espindola
Coordenador do núcleo de
estudos e pesquisas CEGEGBT+

CARTA DE ANUÊNCIA

Por ter sido informada/a/e sobre os objetivos e metodologia da pesquisa intitulada **ECOLOGIAIS INFORMACIONAIS COMPLEXAS EM CENTROS DE REFERÊNCIA LGBTQIAP+ NO BRASIL**, do doutorando Laelson Felipe da Silva, coordenado pelo Prof.º Dr. Henry Pontcio Cruz de Oliveira, concordo em autorizar a aplicação do questionário eletrônico, etapa de coleta de dados necessária à pesquisa no centro de referência, instituição que represento.

Esta instituição está ciente de suas responsabilidades 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 de Saúde (CNS) e suas complementares.

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

Helenilton Gomes Martins
CRESS 1343
Coordenador do CRDH
LGBT+SP - Sorocaba

Assinatura _____ 28/03/2023

ASSINATURA E CARIMBO DO(A) RESPONSÁVEL DA INSTITUIÇÃO



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, Laelson Felipe da Silva, discente de Doutorado do 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 "Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil", que objetiva propor um modelo teórico/pragmático para o desenvolvimento de uma ecologia informacional complexa para Centros de Referência LGBTQIAP+. 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, Helinton Dantas Martins, 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: "Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil".

Amazônia, 24 de março de 2023

Assinatura do(a) Participante

Helinton Dantas Martins
CPF: 035.134.134
Centros de Referência LGBTQIAP+ - Surape

Pesquisador Responsável: Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira
Matrícula SIAPE: 1732392. **Fone:** (83)99888-4444 ou (83) 3216 7483 165
Discente: Laelson Felipe da Silva, **Matrícula:** 20191010439, **Fone:** (83) 999644842
Pesquisa: "Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil".



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, Laelson Felipe da Silva, discente de Doutorado do 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 "Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil", que objetiva propor um modelo teórico/pragmático para o desenvolvimento de uma ecologia informacional complexa para Centros de Referência LGBTQIAP+. 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, Talita Mara Maia Tavares, 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: "Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil".

Volta Redonda, 10 de abril de 2023

Talita Tavares
Assinatura da/e/do Participante

.....
Pesquisador Responsável: Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira
Matrícula SIAPE: 1732392. Fone: (83)99888-4444 ou (83) 3216 7483 165
Discente: Laelson Felipe da Silva. Matrícula: 20191010439. Fone: (83) 999644842
Pesquisa: "Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil".

CARTA DE ANUÊNCIA

Por ter sido informada/a/e sobre os objetivos e metodologia da pesquisa intitulada **ECOLOGIAS INFORMACIONAIS COMPLEXAS EM CENTROS DE REFERÊNCIA LGBTQIAP+ NO BRASIL**, do doutorando Laelson Felípe da Silva, coordenado pelo Prof ° Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira, concordo em autorizar a aplicação do questionário eletrônico, etapa de coleta de dados necessária à pesquisa no centro de referência, instituição que represento.

Esta instituição está ciente de suas responsabilidades 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 de Saúde (CNS) e suas complementares.

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

Aracaju _____ 20/03/2023
Helenilton Dantas Martins
CRESS 1343
Coordenador do CRDH
LGBTI+SP - Sergipe

ASSINATURA E CARIMBO DO/A/E RESPONSÁVEL DA INSTITUIÇÃO



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, Laelson Felipe da Silva, discente de Doutorado do 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 **“Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil”**, que objetiva propor um modelo teórico/pragmático para o desenvolvimento de uma ecologia informacional complexa para Centros de Referência LGBTQIAP+. 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

Helmiton Dantas Martin
CREBS 11343
Coordenador do CRDH
LGBT+SP, Seropipe

Eu, Helmiton Dantas Martins, 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: **“Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil”**.

Amazija, 21 de março de 2023

Assinatura da/e/do Participante

.....
Pesquisador Responsável: Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira
Matrícula SIAPE: 1732392. **Fone:** (83)99888-4444 ou (83) 3216 7483 165
Discente: Laelson Felipe da Silva. **Matrícula:** 20191010439. **Fone:** (83) 999644842
Pesquisa: “Ecologias Informacionais Complexas em Centros de Referência LGBTQIAP+ no Brasil”.

ANEXO A – CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DE AMBIENTES HÍBRIDOS

<i>Checklist para avaliação de ambientes informacionais híbridos</i>				
ATRIBUTO	CHECKLIST	CODIFICAÇÃO ATRIBUTO/CHECKLIST	Sim (S) Não (N) Parcialmente Aplicável (PA) Não Aplicável (NA)	Observação
Taxonomias navegacionais	A taxonomia navegacional existente possui categorização adequada dos conceitos/termos.	Taxonomias navegacionais 1		
	A taxonomia navegacional existente possui termos significativos e coerentes que não dificultam seu entendimento.	Taxonomias navegacionais 2		
Instrumentos de controle terminológico	São utilizados vocabulários controlados, tesouros e/ou ontologias para a representação do assunto dos recursos informacionais.	Instrumentos de controle terminológico 1		
Folksonomias	Há recursos de classificação social (folksonomia) que favoreçam a participação dos sujeitos informacionais.	Folksonomias 1		
	As tags geradas pelos sujeitos são disponibilizadas em nuvem de tags para facilitar a navegação social.	Folksonomias 2		
Metadados	Os recursos informacionais estão	Metadados 1		

	representados por metadados.			
	É utilizado padrão de metadados coerente com a proposta do ambiente informacional.	Metadados 2		
Mediação dos sujeitos institucionais (informáticos e profissionais da informação)	O ambiente disponibiliza formas de auxílio aos sujeitos informacionais a partir de tutoriais (ambientes digitais) ou assistência presencial (ambientes analógicos).	Mediação dos sujeitos institucionais 1		
Mediação dos sujeitos informacionais	Os sujeitos participam da produção da informação disponibilizada.	Mediação dos sujeitos informacionais 1		
	Os sujeitos participam da organização / representação da informação disponibilizada.	Mediação dos sujeitos informacionais 2		
<i>Affordances</i>	As <i>affordances</i> aplicadas facilitam o entendimento por diferentes tipos de sujeitos informacionais.	<i>Affordances</i> 1		
<i>Wayfinding</i>	O ambiente utiliza marcos e/ou metáforas que dão pistas ao sujeito para orientá-lo no espaço digital e/ou analógico.	<i>Wayfinding</i> 1		
Descoberta de informações	O mecanismo de busca utiliza o recurso autocomplete ou autossugestão.	Descoberta de Informações 1		

	Na página com os resultados de busca são apresentadas facetas para o refinamento da pesquisa.	Descoberta de Informações 2		
	Os resultados de busca apresentam diversos tipos de documentos com base na estratégia de busca inicial do sujeito, apresentando-os de forma relacionada.	Descoberta de Informações 3		
	Há informações utilitárias nos espaços analógicos.	Descoberta de Informações 4		
Acessibilidade e Usabilidade	O ambiente possui usabilidade.	Acessibilidade e Usabilidade 1		
	O ambiente digital possui recursos de acessibilidade digital na interface.	Acessibilidade e Usabilidade 2		
	O ambiente analógico possui recursos de acessibilidade.	Acessibilidade e Usabilidade 3		
	Foram utilizadas as recomendações de acessibilidade da W3C (WCAG 2.0).	Acessibilidade e Usabilidade 4		
Intencionalidade	Há indicativos de que a ecologia se preocupa com a intencionalidade dos sujeitos por meio de tecnologias como análise de log de interação ou outras.	Intencionalidade 1		
Responsividade	Possui interface responsiva.	Responsividade 1		
	Permite a continuidade das ações	Responsividade 2		

	dos sujeitos informacionais entre os diferentes dispositivos.			
Ubiquidade	Há indicativos de que a ecologia possui tecnologias ubíquas.	Ubiquidade 1		
Consistência	As distintas partes da ecologia informacional possuem consistência entre si.	Consistência 1		
Place making	Permite que os sujeitos informacionais mantenham-se orientados, construindo sentido de localização na ecologia informacional complexa.	Place making 1		
	Atende finalidades, contextos e comunidades específicas.	Place making 2		
Redução e Resiliência	Gerencia grandes conjuntos de informações e minimiza o estresse e frustração na escolha de fontes de informação, serviços e produtos.	Redução e Resiliência 1		
	A ecologia ou partes da ecologia se adapta à sujeitos informacionais específicos, necessidades específicas e estratégias de busca contextuais.	Redução e Resiliência 2		
Correlação	Sugere conexões relevantes entre elementos de informação, serviços e bens	Correlação 1		

	Ajuda os sujeitos informacionais a alcançar objetivos explicitados ou estimular necessidades latentes.	Correlação 2		
Pervasividade	Possui estrutura ecológica com uma diversidade de ambientes, meios, canais, sistemas, tecnologias, etc.	Pervasividade 1		
	Permite a tendência de movimento, propagação, infiltração, difusão total ou parcial através de vários ambientes, meios, canais, sistemas, tecnologias, etc.	Pervasividade 2		

Fonte: VECHIATO, OLVEIRA, VIDODOTTI (2016)

ANEXO B – FICHA DE ATENDIMENTO CENTRO DE CIDADANIA RIO DE JANEIRO



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

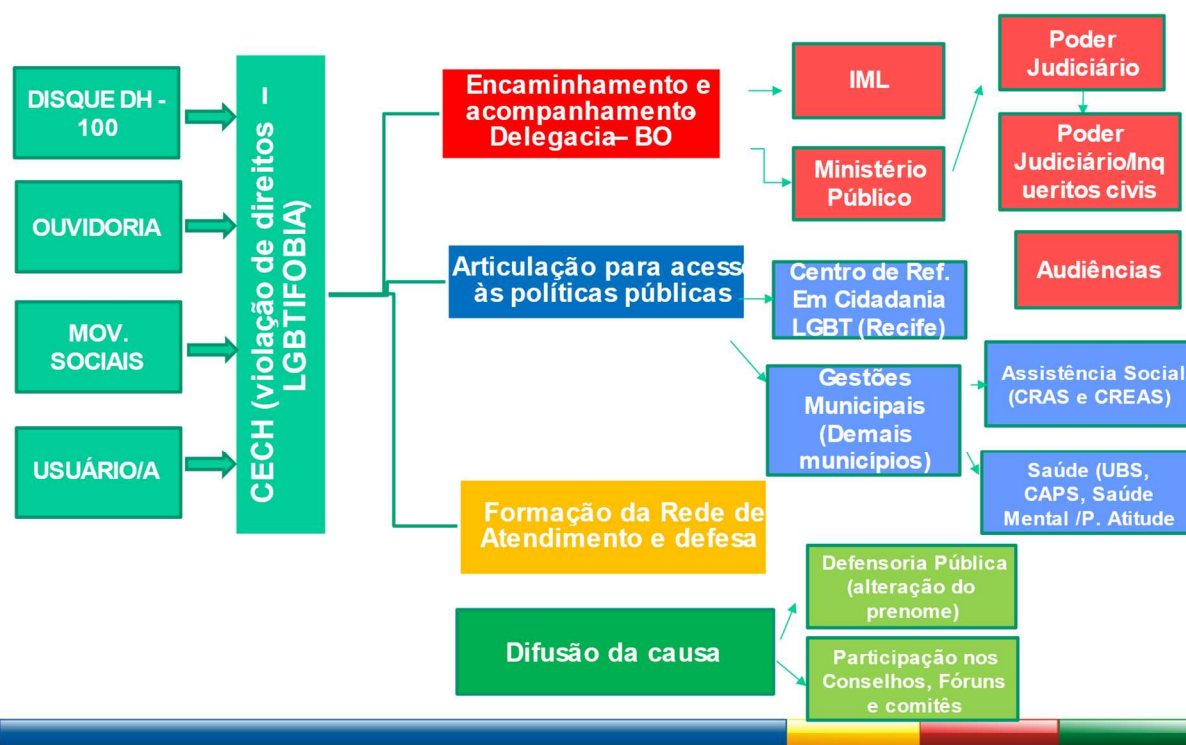
FICHA DE ATENDIMENTO CENTROS DE CIDADANIA LGBT

Protocolo:	Data de Preenchimento:	/ /	Técnico:
------------	------------------------	-----	----------

DADOS GERAIS			
Nome Social:			
Nome de Registro:			
Data de Nascimento:	/ /	Naturalidade:	Idade:
RG:		CPF:	
Filiação 1:			
Filiação 2:			
Endereço:			
Bairro:		Município:	UF:
Telefone Móvel:		Telefone Fixo:	
E-mail:			
Pessoa de Referência:			Grau:
Telefone da Pessoa de Referência:			

DADOS DE PERFIL E DEMANDAS PRINCIPAIS											
Identidade de Gênero:	<input type="checkbox"/>	Mulher Trans	<input type="checkbox"/>	Mulher Cis	<input type="checkbox"/>	Travesti	<input type="checkbox"/>	Não-declarado			
	<input type="checkbox"/>	Homem Trans	<input type="checkbox"/>	Homem Cis	<input type="checkbox"/>	Trans Não-binário	<input type="checkbox"/>	Outros			
Orientação Sexual:	<input type="checkbox"/>	Homossexual	<input type="checkbox"/>	Bissexual	<input type="checkbox"/>	Não declarado	<input type="checkbox"/>	Intersexo			
	<input type="checkbox"/>	Heterossexual	<input type="checkbox"/>	Pansexual	<input type="checkbox"/>	Outros:	<input type="checkbox"/>				
Raça/Etnia:	<input type="checkbox"/>	Negra (pretos/pardos)	<input type="checkbox"/>	Branca	<input type="checkbox"/>	Indígena	<input type="checkbox"/>	Amarela	<input type="checkbox"/>	Outros	
Segmento Religioso:	<input type="checkbox"/>	Matriz Africana	<input type="checkbox"/>	Cristão	<input type="checkbox"/>	Espírita	<input type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Sem Religião	
Escolaridade:						Último ano letivo cursado:					
Profissão/Ocupação:						Situação:		<input type="checkbox"/>	Empregado	<input type="checkbox"/>	Desempregado
Renda familiar:	<input type="checkbox"/>		Abaixo de 1 salário-mínimo		<input type="checkbox"/>		2 salários-mínimos		<input type="checkbox"/>		1 salário-mínimo e mais
	<input type="checkbox"/>		1 salário-mínimo		<input type="checkbox"/>		3 salários-mínimos		<input type="checkbox"/>		Acima de 3 salários-mínimos
Documentação Básica:	<input type="checkbox"/>		Certidão de nascimento		<input type="checkbox"/>		CPF		<input type="checkbox"/>		Certificado de reservista (caso necessário)
	<input type="checkbox"/>		Registro Geral (RG)		<input type="checkbox"/>		CTPS		<input type="checkbox"/>		Título de Eleitor
Cartão do SUS:	<input type="checkbox"/>		Não possui		<input type="checkbox"/>		Possui		<input type="checkbox"/>		Número:
Cadastro Único:	<input type="checkbox"/>		Não possui		<input type="checkbox"/>		Possui		<input type="checkbox"/>		NIS:
Sofrimento mental comum:	<input type="checkbox"/>		Ansiedade		<input type="checkbox"/>		Depressão		<input type="checkbox"/>		Outros:
Recebeu Auxílio Emergencial?	<input type="checkbox"/>		Não		<input type="checkbox"/>		Sim		<input type="checkbox"/>		
É pessoa com deficiência?	<input type="checkbox"/>		Não		<input type="checkbox"/>		Sim		<input type="checkbox"/>		Qual?
Já foi vítima de violência LGBTifóbica?	<input type="checkbox"/>		Não		<input type="checkbox"/>		Sim		<input type="checkbox"/>		Onde e quando?
Demanda apresentada e observações:											

ANEXO C – FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO CRDH/LGBTQIA+ RECIFE

FLUXOGRAMA ATENDIMENTO - CECH

**ANEXO D – FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO CENTRO DE
REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS LGBTI+**



Prontuário: _____

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO

Aberto em: ___ / ___ / ___

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO:

Nome Civil: _____

Nome Social¹: _____ Apelido: _____

Data de nascimento: ___ / ___ / ___ Sexo: ___ Identidade de Gênero: _____

RG: _____ CPF: _____ CTPS: _____

Orientação Sexual: _____ Etnia: _____ Estado Civil: _____

E-mail: _____ Telefone: _____

Filiação: _____

Telefone de familiar/amigo: _____ Filhos: _____

Religião: _____ Escolaridade: _____

Endereço: _____

Ponto de referência: _____

Egresso do sistema prisional: () Sim () Não

1 Nome Social: Quando se refere a Travestis e transexuais. Decreto Nº 55.588, 17 de março de 2010.

2. PROCEDÊNCIA

2.1 Forma de acesso (como chegou ao serviço):

- | | |
|--|--------------------------|
| () Procura espontânea; | () DAGV's; |
| () Delegacias Plantonistas; | () CREAS; |
| () Conselhos de Direitos; | () Ministério Público; |
| () ONG's | () Busca ativa; |
| () Entidades da rede socioassistencial; | () Abordagem social; |
| () Defesa Civil; | () Saúde; |
| Prontuário: _____ | |
| () CRAS; | () Casa de Convivência; |
| () CAPS; | () Defensoria Pública; |
| () Centro POP; | |

- () Mídias _____
 () Educação;
 () Outros:

2.2 Motivo da procura/encaminhamento:

- () Ameaça () Cárcere Privado () Crimes contra a honra () Homicídio () Lesão corporal () Negligência () Orientação jurídica () Orientação psicológica () Orientação socioassistencial () Retificação de registro civil () Situação de rua () Trabalho e renda () Violência física () Violência psicológica () Violência institucional educação () Violência institucional saúde () Violência institucional segurança pública () Violência institucional administração pública () Violência sexual () Violência familiar () Outros.
 Especifique _____

3. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

3.1 Caracterização do atendimento:

- () Continuidade do atendimento/acompanhamento;
 () Demanda espontânea;
 () Busca ativa pela equipe técnica;
 () Encaminhamento da Saúde;
 () Encaminhamento pela Proteção Social Básica;
 () Encaminhado pela Defesa Civil;
 () Encaminhado pelo CAPS;
 () Encaminhado pela Proteção Social Especial;
 () Emergencial/Calamidade;

Prontuário: _____

- () Encaminhado pelo Poder Judiciário (MP, Defensoria);
 () DAGV's e Plantonistas;
 () Contrarreferência. Especifique: _____

3.2 Descrição do motivo do atendimento:

3.3 Breve relato do atendimento/acompanhamento realizado:

3.4 Este atendimento resultou em algum encaminhamento?

- () Não () Sim, especifique para qual órgão e pessoa de referência

() CRAS: _____

()

CREAS: _____

() CAPS:

() Serviços de Saúde:

() Serviços de Educação:

() Entidades Sociais:

() Defensoria Pública:

() Ministério Público:

() Delegacia:

() ONG's:

()
DAGV's: _____

Prontuário: _____

3.5 Avaliação do técnico - Considerações sobre o atendimento:

Aracaju, ____ de _____ de _____

Assinatura do entrevistado

Assinatura do técnico Responsável