

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

MARCELA AGUIAR DA SILVA NASCIMENTO

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE TRAVESTIS DA GRANDE VITÓRIA (ES)**

VITÓRIA (ES)  
2021

MARCELA AGUIAR DA SILVA NASCIMENTO

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE TRAVESTIS DA GRANDE VITÓRIA (ES)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para obtenção do título de Mestra em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Cultura, Mediação e Uso da Informação.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Marta Leandro da Mata.

VITÓRIA (ES)  
2021

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

N244p Nascimento, Marcela Aguiar da Silva.  
Práticas informacionais de travestis da Grande  
Vitória (ES) / Marcela Aguiar da Silva Nascimento -  
Universidade Federal do Espírito Santo, 2021.

121 f. : il. ; 30 cm.

Orientadora: Marta Leandro da Mata.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do  
Espírito Santo, Programa de Pós-Graduação em Ciência da  
Informação, Vitória, 2021.

1. Práticas informacionais. 2. Travestis. 3. Estudo  
de usuários. 4. Fontes de Informação. 5. Identidade de  
gênero. I. Mata, Marta Leandro da. II. Universidade  
Federal do Espírito Santo. III. Título.

CDD 21 - 025.5

Elaborada por Ronald Aguiar Nascimento - CRB-6/MG - 3116

MARCELA AGUIAR DA SILVA NASCIMENTO

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE TRAVESTIS DA GRANDE VITÓRIA (ES)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para obtenção do título de Mestra em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Cultura, Mediação e Uso da Informação.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Marta Leandro da Mata.

**Comissão Examinadora:**

---

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Marta Leandro da Mata  
Universidade Federal do Espírito Santo – UFES

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Meri Nadia Marques Gerlin  
Universidade Federal do Espírito Santo – UFES

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Helen de Castro Silva Casarin  
Universidade Estadual Paulista – UNESP

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Maira Cristina Grigoletto  
Universidade Federal do Espírito Santo – UFES

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Adriana Rosecler Alcará  
Universidade Estadual de Londrina – UEL

Às travestis sul-americanas.  
Ao cultivo de nossas narrativas.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Espírito Santo (PPGCI/UFES) e à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo fomento à pesquisa.

Agradeço à Marta da Mata, minha orientadora e amiga, por ter aceitado o desafio de trilhar uma nova ótica nos estudos da informação. Obrigada por acolher-me e ensinar-me o poder de uma excelente orientação.

Gostaria de agradecer a todas(os) as(os) professoras(es) do PPGCI/UFES, sobretudo à professora Meri Nadia Gerlin, pela colaboração exponencial em meu percurso acadêmico.

Agradeço à Eneida Rodrigues, minha mãe, pelo amor, carinho, afeto e cuidado. Por ser a leoa que me instruiu a rugir.

De igual modo, agradeço à Maria Helena Arnaud, minha mãe-drasta, e ao meu pai, Ronald Nascimento, por me ensinarem a desbravar o mundo por meio do conhecimento.

Agradeço às minhas irmãs Lahiz Iv Arnaud e Kamila Rodrigues, por terem sido minhas companheiras, conselheiras, confidentes e melhores amigas em todo processo.

Agradeço à Amande Rodrigues, pelo incentivo, paciência, colo e ombro amigo. A distância jamais seria capaz de fazer-lhe ausente em meu coração.

Agradeço às minhas amigas Castiel Vitorino e Napê Rocha, por mostrarem-me, todos os dias, a delícia de ser travesti. Vocês complementam minha felicidade.

Quero também agradecer à Andrea Belchior e Jaiara Dias, minhas parceiras para todos os momentos, por trazerem leveza ao meu cotidiano.

Agradeço ao meu companheiro de vida Eduardo Castro, por dar sentido à construção simbólica de relacionamento afetivo.

Não poderia deixar de agradecer à Fabíola Costa, Eliana Terra e Gerson Moreira, meus discípulos, pelo compartilhamento de experiências e pela amizade construída ao longo desses dois anos.

Agradeço às travestis da região da Grande Vitória (ES), escritoras de suas próprias narrativas e autoras de suas próprias pós-graduações, pela contribuição imprescindível nesta pesquisa. Vejo-me em cada uma de vocês.

Lo que yo soy es más que cotidiano.

[...] Yo soy algo que se escapa del binarismo de género. Me gusta la disidencia sexual y ese es el mensaje que quiero provocar en ti, para que te des cuenta de las normas, las estructuras y programaciones que te hacen pensar de una determinada forma y que en realidad es fácil pensar, porque es gratis, y darse cuenta de que las cosas no son como nos las pintan.

*Hija de Perra*

## RESUMO

Toda ação social deriva da dupla movimentação entre a subjetividade e os condicionamentos culturais a que os sujeitos estão alicerçados. Os estudos sobre práticas informacionais evidenciam como as ações cotidianas, os inter-relacionamentos, a interseccionalidade e os contextos socioculturais dinamizam e interferem no percurso informacional. As pesquisas sobre práticas informacionais de sujeitos LGBTQIA+ demonstram haver uma lacuna no que diz respeito às especificidades dos processos de busca, acesso, apropriação, uso e compartilhamento da informação da comunidade de travestis. Como as travestis são concomitantemente visíveis (pelas mídias) e invisíveis (pelas discriminações), é um desafio examinar questões relacionadas aos seus engajamentos com a informação. Levando em consideração que os sujeitos informacionais não estão isolados em um ambiente privado, que as identidades se constroem a partir das inter-relações e que os fenômenos informacionais são atravessados pelas demarcações políticas, econômicas, simbólicas e identitárias, chegou-se a seguinte questão: em que medida a identidade de gênero influencia nos aspectos voltados à busca, ao acesso, à apropriação, ao uso e à disseminação da informação das travestis da Grande Vitória (ES) em seus cotidianos? Nesse sentido, tornou-se imprescindível investigar as necessidades, fontes, disposições sociais/coletivas e as negociações informacionais dessa população em um viés interseccional, abarcando categorias como gênero, raça/etnia e classe social. Para tanto, o objetivo geral desta pesquisa consiste em analisar as práticas informacionais das travestis da Grande Vitória (ES) frente ao processo de construção da identidade de gênero. Do ponto de vista metodológico, trata-se de uma pesquisa exploratória com caráter qualitativo. Como método para coleta de dados, empregou-se a entrevista semiestruturada, guiada por um roteiro de três blocos, com oito travestis residentes da Grande Vitória (ES). Os resultados demonstraram que desde a infância as travestis relacionam-se com a feminilidade e que o ambiente doméstico se apresenta como parte da extensão dos valores cisgêneros e heterossexuais. As principais necessidades de informação condizem com a reestruturação do corpo por meio dos mecanismos sintéticos e anticoncepcionais. As fontes de informação mais utilizadas pelas travestis retroalimentam-se no ciclo contínuo da troca informacional: as travestis buscam com outras travestis. Os marcadores de diferença (gênero, raça/etnia, classe social) simbolizam uma tripla inferência na busca informacional. O uso da informação ocorre com o objetivo de reconstruir a cidadania e na disseminação de informações sobre performance, corpo, identidade e feminilidade através de suas corporeidades feminilizadas. O contexto das travestis é imbricado por intersecções e interações sociais que influenciam em todo o processo das práticas informacionais.

**Palavras-chave:** Práticas informacionais. Travesti. Identidade de gênero. LGBTQIA+.

## ABSTRACT

All social action derives from the double movement between subjectivity and cultural conditioning to which the subjects are based. Studies on informational practices show how daily actions, interrelationships, intersectionality and socio-cultural contexts dynamize and interfere in the informational path. Research on informational practices of LGBTQIA+ subjects shows that there is a gap with regard to the specificities of the processes of searching, accessing, appropriating, using and sharing information from the transvestite community. As transvestites are simultaneously visible (through the media) and invisible (due to discrimination), it is a challenge to examine issues related to their engagement with information. Taking into account that informational subjects are not isolated in a private environment, that identities are built from interrelations and that informational phenomena are crossed by political, economic, symbolic and identity demarcations, the following question was raised: to what extent does gender identity influence aspects related to the search, access, appropriation, use and dissemination of information about transvestites in Grande Vitória (ES) in their daily lives? In this sense, it became essential to investigate the needs, sources, social / collective dispositions and informational negotiations of this population in an intersectional bias, covering categories such as gender, race / ethnicity and social class. Therefore, the general objective of this research is to analyze the informational practices of transvestites in Grande Vitória (ES) in the face of the process of construction of gender identity. From a methodological point of view, it is an exploratory research with a qualitative character. As a tool for data collection, semi-structured interviews were used, guided by a three-block script, with eight transvestites living in Grande Vitória (ES). The results showed that, since childhood, transvestites are related to femininity and that the domestic environment is part of the extension of cisgender and heterosexual values. The main information needs are consistent with the restructuring of the body through synthetic and contraceptive mechanisms. The information sources most used by transvestites feed on the continuous cycle of information exchange: transvestites search with other transvestites. The difference markers (gender, race / ethnicity, social class) symbolize a triple inference in the informational search. The use of information occurs with the objective of rebuilding citizenship and in the dissemination of information about performance, body, identity and femininity through their feminized corporealities. The context of transvestites is imbricated by intersections and social interactions that influence the entire process of informational practices.

**Keywords:** Informational practices. Transvestite. Gender identity. LGBTQIA+.

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1** – Modelo das áreas de comportamento de busca da informação e comportamento de busca em sistemas de informação computadorizados. **41**
- Figura 2** – Revisão geral do modelo de comportamento informacional. **44**
- Figura 3** – Modelo de busca de informação da vida cotidiana. **52**
- Figura 4** – Sujeitas da pesquisa. **67**

## LISTA DE QUADROS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Quadro 1</b> – Ações e atividades culturais sobre a temática LGBTQIA+ nas unidades de informação. | <b>57</b> |
| <b>Quadro 2</b> – Descrição das participantes.   | <b>69</b> |

## LISTA DE SIGLAS

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>ANTRA</b>    | Associação nacional de travestis e transexuais  |
| <b>ARIST</b>    | Annual review of information science and technology   |
| <b>BRAPCI</b>   | Base de dados de periódicos em ciência da informação  |
| <b>CAPES</b>    | Coordenação de aperfeiçoamento de pessoal de nível superior   |
| <b>CI</b>       | Ciência da Informação   |
| <b>CID</b>      | Código Internacional de Doenças   |
| <b>CIDH</b>     | Comissão Interamericana de Direitos Humanos   |
| <b>COVID-19</b> | COrona VIRus Disease  |
| <b>DSM</b>      | Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders   |
| <b>ELIS</b>     | Everyday Life Information Seeking   |
| <b>ES</b>       | Espírito Santo  |
| <b>FTM</b>      | Female to Male  |
| <b>GEMAA</b>    | Grupo de Estudos Multidisciplinares da Ação Afirmativa  |
| <b>GOLD</b>     | Grupo Orgulho, Liberdade e Dignidade  |
| <b>HUCAM</b>    | Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes  |
| <b>LGB</b>      | Lésbicas, Gays e Bissexuais   |
| <b>LGBT</b>     | Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros   |
| <b>LGBTQIA+</b> | Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Transgêneros, <i>Queer</i> , Intersexos, Assexuais e demais gênero-diversas |
| <b>MTF</b>      | Male to Female  |
| <b>OMS</b>      | Organização Mundial da Saúde  |
| <b>RMGV</b>     | Região Metropolitana da Grande Vitória  |
| <b>SCIELO</b>   | Scientific Electronic Library Online  |
| <b>T</b>        | Travestis, Transexuais e Transgêneros   |
| <b>TCLE</b>     | Termo de Consentimento Livre e Esclarecido  |

## SUMÁRIO

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUÇÃO</b>   | <b>13</b>  |
| <b>2</b> | <b>AS RELAÇÕES DE GÊNERO E A ORDEM SOCIAL</b>                                       | <b>19</b>  |
| 2.1      | Pluralizando identidades  | 23         |
| 2.2      | O sistema sexo/gênero e a estética travesti   | 27         |
| 2.2.1    | A construção do feminino-travesti   | 31         |
| <b>3</b> | <b>ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: ASPECTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS</b>              | <b>34</b>  |
| 3.1      | Abordagens tradicional, alternativa e social  | 34         |
| 3.2      | Comportamento informacional   | 39         |
| 3.3      | Práticas informacionais   | 48         |
| <b>4</b> | <b>O PROTAGONISMO LGBTQIA+ NOS ESTUDOS DA INFORMAÇÃO: DE QUEM QUEREMOS LEMBRAR?</b> | <b>55</b>  |
| 4.1      | Os estudos de usuários trans-centrados  | 59         |
| <b>5</b> | <b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>  | <b>65</b>  |
| 5.1      | Sujeitas da pesquisa  | 66         |
| 5.2      | Instrumento de coleta de dados  | 70         |
| 5.3      | Forma de análise dos resultados   | 72         |
| <b>6</b> | <b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>                                      | <b>74</b>  |
| 6.1      | Processo histórico-cultural   | 74         |
| 6.1.1    | Infância-travesti   | 74         |
| 6.1.2    | Aceitação social e transfobia   | 77         |
| 6.2      | Práticas informacionais e contexto social   | 81         |
| 6.2.1    | Necessidades de informação  | 82         |
| 6.2.2    | Busca da informação   | 86         |
| 6.2.3    | Acesso à informação   | 95         |
| 6.2.4    | Uso e compartilhamento da informação  | 99         |
| <b>7</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>   | <b>103</b> |
|          | <b>REFERÊNCIAS</b>  | <b>107</b> |
|          | <b>APÊNDICE A</b>   | <b>117</b> |
|          | <b>APÊNDICE B</b>   | <b>119</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação (CI) perpassa por múltiplas transformações em seu panorama teórico-científico, tendo seu objeto de estudo – a informação – diversificada à medida que os problemas informacionais progressivamente vão se reconfigurando. Saracevic (1996) apresenta três características basilares que delineiam a constituição do campo: a primeira condiz com a missão interdisciplinar; a segunda deriva da conexão com as tecnologias da informação; e a terceira estabelece a CI como participante ativa no desenvolvimento e na evolução da sociedade da informação.

Essas considerações colocam a CI como uma ciência social, política e cultural, voltada não somente ao suprimento dos problemas informacionais da sociedade, mas em seu crescimento estrutural. No atual contexto social, uma das diretrizes fundamentais da CI relaciona-se com sua contribuição nas discussões sobre o fenômeno da informação enquanto um elemento de inclusão social, potencializando o desenvolvimento sociocultural dos sujeitos e das comunidades discursivas.

Dentre as áreas de análise da CI, os estudos de usuários da informação ratificam a reconfiguração e ampliação dos problemas informacionais ao contemplar temáticas com enfoque nas desigualdades de acesso e uso da informação, além de promover a inserção de atores excluídos informacionalmente (ARAÚJO, 2008). Nesse sentido, a abordagem das práticas informacionais circunscreve uma perspectiva crítica ao enfatizar os estímulos cognitivos, a coletividade social, as experiências cotidianas e o contexto histórico-cultural dos sujeitos como parte da construção dos fenômenos informacionais.

Ferreira et al. (2019) pontuam que as investigações das práticas informacionais são direcionadas à compreensão dos sujeitos como participantes de diferentes agrupamentos e comunidades, sendo fruto de distintas conjunturas. Esses estudos alinham-se aos papéis que os as pessoas exercem em sua sociabilidade e em suas atividades cotidianas, aspirando enfatizar os fatores contextuais correspondentes ao processo de busca, apropriação, uso e compartilhamento da informação.

As práticas informacionais estão correlacionadas às *práxis* sociais e ao processo de inter-relação dos sujeitos, os quais reiteram a concepção de que toda prática informacional é uma prática social. Portanto, pode-se afirmar que todas as práticas culturais, sociais e políticas revelam práticas informacionais.

Talja (1997) enfatiza que as práticas informacionais se focalizam nos processos sociais e interacionais de construção de sentido e, por conseguinte, o contexto sociocultural dos

processos de informação se localiza em discursos, linguagens e práticas representacionais, as quais fornecem diferentes perspectivas e posições de sujeitos para construção e sistematização do conhecimento.

Compreendendo as *práxis* sociais como derivações de fatores discursivos, linguísticos e representacionais, visualiza-se que os significados, os valores e os princípios éticos das sociedades são construções criadas na interação social, delimitando padrões e normas a serem introjetadas e incorporadas pelas pessoas, formando um enquadramento de regras em determinados ambientes sociais.

Na sociedade, a disputa de poder se desenvolve a partir dos valores simbólicos, econômicos, culturais e políticos, permitindo ou inibindo mobilidade de agência dentro desse contexto. Há, edificada e naturalizada, uma norma heterossexual e cisgênera<sup>1</sup> desde o processo de estruturação das noções de gênero e sexualidade que dificulta a inserção de pessoas que fogem da tabulação homem/mulher normativos. Essas estruturas (instituições/Estado) que modelam comportamentos, costumes, práticas e gostos são socialmente construídas e voltadas à perpetuação de sua reprodução.

No que diz respeito às noções de sexo, gênero, sexualidade e corpo na sociedade contemporânea, o agenciamento das práticas sociais voltam-se à ideia de construção do Eu e do Outro como identidades axiomáticas e inquestionáveis. Essas concepções representam construções históricas de ser/estar no mundo a partir dos padrões normativos pré-estabelecidos pelos dispositivos heterossexuais e cisgêneros de poder, os quais reforçam a posição binária entre o sujeito e o abjeto.

O abjeto é aquilo que já foi parte do sujeito, que em épocas remotas lhe foi familiar e muitas vezes amigo, que de início serviu como uma pretensa garantia da integridade do Eu, protegendo-o contra seu desaparecimento, mas que precisou ser expulso e recalçado (PORTO, 2016, p. 161).

Algumas identidades sociais contra-normativas têm questionado a binarização homem/mulher como modelos universais e “verdadeiros” do Eu, refutando a ideia de que a construção de suas identidades depende dos determinismos biológicos e naturalizantes de gênero e sexualidade. Para Butler (2003), essas categorias não devem ser concebidas

---

<sup>1</sup> Cisgênero(a) é a pessoa que se identifica com o gênero que lhe foi atribuído ao nascer. Contrário de transgênero, travesti, transexual e todas as identidades gênero-diversas.

exclusivamente como uma inscrição cultural acerca de um sexo atribuído no nascimento, mas das *performances* desenvolvidas em suas práticas sociais.

A identidade travesti insere-se como uma das principais intervenções na estrutura binária de gênero, à medida que a performance dessa identidade parte primeiramente da subversão do corpo designado socialmente como masculino ao encontro dos aspectos linguísticos, estéticos, comportamentais e políticos da feminilidade. Isto é, as travestis (re)criam uma identidade social com a manipulação física do corpo, (re)construindo – tecnológica e sinteticamente –, o modelo hegemônico de masculinidade/feminilidade, na elaboração de uma nova face feminilizada em um corpo estabelecido culturalmente como masculino (KULICK, 2008).

No seio das transformações das identidades sociais, sexuais e de gênero, as novas tecnologias reprodutivas, as transmutações das categorias/fronteiras sexuais e de gênero e as conexões corpo-máquina têm tentado transgredir as antigas convicções positivistas com o rompimento das noções tradicionais de tempo-espço-realidade e a subversão das formas de gerar, nascer, crescer, identificar, amar e morrer (LOURO, 2000).

Dentro desse quadro de análise, se verifica que as modificações e reconstruções da feminilidade a partir da transformação do corpo das travestis abarcam práticas sociais discursivas, linguísticas e representacionais, as quais se interseccionam com os processos de busca, acesso, apropriação, uso, troca e disseminação da informação no contexto sociocultural dessa comunidade.

Por conta de a identidade de gênero da autora desta pesquisa corresponder ao grupo de análise do estudo, as principais motivações para seu desenvolvimento giram em torno do refazimento de uma estrutura excludente que posiciona as travestis fora do eixo acadêmico e científico. Portanto, sendo uma travesti pesquisadora de gêneros e sexualidades dissidentes, notou-se a ínfima (ou quase inexistente) produção científica na Biblioteconomia e na CI a respeito dos estudos de gêneros e sexualidades contemporâneos e sua relação com os estudos informacionais.

Em uma busca acerca do descritor “travesti\*[s/lidade]” na Base de Dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), com periodicidade de 1972 a 2021, recuperou-se apenas 8 (oito)<sup>2</sup> pesquisas realizadas com foco neste público – alguns relacionados à travestilidade e transexualidade concomitantemente –, o que possibilita o entendimento de que as travestis

---

2 O levantamento foi delimitado a partir das categorias “título” e “palavras-chave”, de modo a recuperar apenas os estudos que priorizam a temática.

correspondem a uma parcela negligenciável nas investigações registradas no campo (FERREIRA, 2009; CORTES et al., 2017; RIGHETTO; VITORINO, 2017; ZANELA, 2018; SILVA; CORTES, 2018; TEIXEIRA; PORÉM, 2019; ANDRADE, 2019; NASCIMENTO; MATA, 2020).

Pode-se verificar que há uma problemática recorrente nos estudos acadêmicos concernentes à travestilidade. Em geral, as pesquisas basilares para a discussão da identidade travesti no Brasil fundamentam-se exclusivamente sob os aspectos da prostituição (SILVA, 1993; BENEDETTI, 2005; SILVA, 2007; KULICK, 2008). Isto é, atribui-se à travestilidade o estigma da história única, sempre voltada aos âmbitos das batalhas nas avenidas, à sexualização do corpo e aos homicídios estupendos e grotescos.

Contrária a essa estrutura, verifica-se a potencialidade de produzir uma pesquisa que incentive o florescimento de debates condizentes ao contexto sócio-histórico das travestis, visualizando as influências internas e externas de seus cotidianos no processo de busca, acesso, apropriação, uso e disseminação de informações sobre esta identidade de gênero. Nessa perspectiva, considera-se que colocar em análise a identidade travesti como objeto de estudo deste trabalho amplia a existência de epistemologias contra-hegemônicas, deslocando-a dos papéis antagônicos, desviantes e abjetos dos quais fora historicamente colocada. Além disso, se reforça o posicionamento de que a informação deve ser compreendida como um fenômeno dinâmico e pluralizado, vinculado não somente aos sistemas formais e institucionalizados, mas também à emancipação do corpo e da (re)construção identitária.

Buscando-se compreender como a identidade de gênero influencia nas práticas informacionais, se fez a seguinte indagação: Em que medida a identidade de gênero influencia nos aspectos voltados à busca, ao acesso, à apropriação, ao uso e à disseminação da informação das travestis da Grande Vitória (ES)<sup>3</sup> em seus cotidianos? Este questionamento se mostra necessário levando em consideração as inter-relações, os dispositivos de poder, as ordens/normas sociais e as ações que dão sentido às subjetividades dos sujeitos que buscam cotidianamente a construção do Eu. Essas ações perpassam fatores históricos e culturais das travestis, que desde o processo de (re)construção identitária, atuam na busca ativa sobre a legitimação de suas identidades.

Para tanto, objetiva-se, no campo mais geral: Analisar as práticas informacionais das travestis da Grande Vitória (ES) frente ao processo de construção da identidade de gênero. Nos

---

3 A Região Metropolitana da Grande Vitória (RMGV), é formada pelos municípios de Cariacica, Fundão, Guarapari, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória.

campos específicos, pretende-se: **a)** investigar o processo histórico-cultural das vivências das travestis capixabas; **b)** verificar como as travestis buscam, acessam, usam e compartilham informações; **c)** identificar se e como o contexto social das travestis influenciam em suas práticas informacionais.

Levando em consideração que as práticas informacionais escapam das generalizações das populações, acredita-se que o campo dos estudos de usuários é o que melhor se adequa à compreensão dos processos informacionais das travestis, visto que categorias como ambiente, nacionalidade, classe, raça/etnia e gênero são considerados fatores que influenciam a relação que os sujeitos possuem com a informação. Ou seja, todos os atravessamentos identitários podem vir a determinar como a informação é disponibilizada, apropriada e utilizada no cotidiano pelas travestis.

Diante do exposto, esta pesquisa está organizada e sistematizada de modo a tornar compreensível os caminhos trilhados para o cumprimento dos objetivos propostos. A seção 1 – **Introdução**, trata dos aspectos introdutórios da pesquisa, abarcando a justificativa, a problemática e os objetivos geral e específicos. A seção 2 – **As relações de gênero e a ordem social**, discorre sobre a criação social do sistema sexo/gênero e sua implicação na construção do corpo-identidade travesti.

A seção 3 – **Estudos de Usuários da Informação: aspectos teórico-conceituais**, apresenta o aporte histórico-conceitual dos estudos de usuários. A seção 4 – **O protagonismo LGBTQIA+ nos estudos da informação: de quem queremos lembrar?**, mostra a representação do protagonismo LGBTQIA+<sup>4</sup> (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Transgêneros, *Queer*, Intersexos, Assexuais e demais gênero-diversas), além de focalizar no protagonismo do público de travestis, transexuais e transgêneros nos estudos da informação. A seção 5 – **Procedimentos metodológicos**, apresenta a caracterização da pesquisa, o método e as sujeitas selecionadas para viabilizar a efetivação do trabalho.

A seção 6 – **Apresentação e discussão dos resultados**, constitui a análise das práticas informacionais das travestis em seus contextos sócio-históricos e culturais em dois estágios: *a)* processo histórico-cultural, com as subcategorias infância-travesti; aceitação social e transfobia; *b)* práticas informacionais e contexto social, com as subcategorias correlacionadas às necessidades, busca; acesso; uso e compartilhamento da informação no cotidiano. A seção 7

---

4 A sigla foi escolhida por corresponder e representar gêneros e sexualidades dissidentes que fogem da normatização do sistema sexo/gênero.

– **Considerações finais**, dispõe das conclusões e recomendações de possíveis estudos a serem realizados posteriormente.

## 2 AS RELAÇÕES DE GÊNERO E A ORDEM SOCIAL

Conduzindo o sistema binário sexo/gênero como ponto de partida e de problematização, busca-se condensar a narrativa dessas categorias como fruto das determinações históricas, sociais, políticas e culturais, desassociando-as à pura ideia essencialista e biologizante fundamentada pelo conhecimento científico androcêntrico.

Tomando as considerações de Bourdieu (1983), o campo – e nesse aspecto o campo científico – é compreendido como um espaço de luta em função do monopólio da autoridade epistemológica, sendo esta última o resultado da competência técnica e do poder social. Isto é, o campo científico consiste na perpetuação de liderança por pessoas que obtêm maior capital (social, político, econômico etc.) em detrimento das populações subjugadas intelectualmente, como no caso das mulheres, dos negros e dos pobres.

À luz das problematizações do saber científico inquestionável, Vance (1995) assinala que o desenvolvimento de produções sociais fora do eixo hegemônico (masculino, exato, positivista) surgiu do pensamento periférico-teórico de grupos limitados a um gueto intelectual de sujeitos marginalizados. A ocorrência desse fator é justificada pela ausência – desde 1920 a meados de 1990 – de uma comunidade acadêmica comprometida com as demandas de gênero, sexualidade, classe e raça, além da dificuldade de permissão e financiamento dos órgãos de fomento à pesquisa científica aos projetos sobre questões que envolvem as comunidades consideradas minoritárias.

De modo contrário a tendenciosidade androcêntrica no domínio acadêmico e no poder social, é no decorrer da segunda metade do séc. XX, especificamente no ano de 1968, que ocorreram diversas movimentações (como um marco de rebeldia e contestações) por grupos historicamente desprovidos de direitos no ocidente. Países como Estados Unidos, Alemanha, França e Inglaterra passaram por efervescências políticas promovidas por estudantes, intelectuais, mulheres, negros, jovens e distintos agrupamentos populacionais minoritários que se manifestaram contra os arranjos sociais/culturais, as teorias acadêmicas universais, o silenciamento, a segregação e a discriminação de suas identidades (LOURO, 1997).

Esse marco na história tem seu desenvolvimento destrinchado por diferentes movimentos sociais (movimento negro, movimento marxista, movimento feminista etc.). Aliado às marchas, aos protestos políticos e aos grupos de conscientização sobre os impactos da mulher na história, o movimento feminista ganha força não apenas nas manifestações públicas, como também na elaboração e disseminação de livros, revistas e jornais voltados ao debate sobre mulheridade. No fluxo da expansão, militantes feministas levam, ao bojo das

instituições acadêmicas, questões que mobilizam, impregnam e contaminam os saberes intelectuais hegemônicos (LOURO, 1997).

Para Matos (2008), os movimentos acadêmicos de mulheres/feministas se instalaram no campo acadêmico contestando a produção inexorável de conhecimento. Em uma linha de produção crítica, surgem os grupos teóricos dos estudos feministas (*feminist studies*) e os estudos das mulheres (*women studies*), consolidando inflexões em diversos campos disciplinares e ampliando o escopo das reflexões nas ciências humanas e sociais.

O campo dos estudos das mulheres/feministas se dirige ao aprimoramento e à adoção de uma nova ótica teórico-conceitual: os estudos de gênero. Scott (1995) investiga que o conceito *gender* surge nos estudos (até então tido como de mulheres/feministas) em distinção ao termo *sex*, fomentando ressignificações produzidas em torno da perspectiva crítica focalizada nas relações binárias sociais, principalmente no que se refere à rejeição do determinismo biológico ante a utilização de termos como “sexo” ou “reprodução sexual”.

Matos (2008) corrobora que a (re)formulação da categoria gênero foi instaurada com o intuito de diferir o sexo – categoria sinalizada pela lógica biológica e essencializante da natureza – do gênero, visualizado como uma dimensão histórica, social, e sobretudo política que exige análise relacional. Portanto, dedica-se à concepção de que gênero circunscreve um conceito analítico tal-qualmente se fundamenta como uma ferramenta de caráter político.

Uma das principais proposições para a utilização da terminologia gênero em âmbito social e acadêmico é justificada pela reorganização social das relações entre os sexos. No entanto, surgem problemáticas a respeito dos aspectos descritivos do gênero advindos da tentativa de reduzi-lo ao cerne das questões voltadas apenas às mulheres, à família e ao universo doméstico, isto é, ao sistema de parentesco (SCOTT, 1995).

Para Scott (1995), gênero é um constructo do parentesco que se consolida por meio da organização política (o sufrágio masculino universal envolve os processos de construção de gênero), da economia (o mercado de trabalho sexualmente segregativo faz parte da produção de gênero) e da educação (instituições de ensino majoritariamente masculinas, não mistas ou mistas fazem parte da construção de gênero). Além da tríade política-economia-educação, argumenta-se que gênero diz respeito tanto à construção dos papéis de gênero femininos quanto aos papéis exercidos pelos homens e à construção da masculinidade.

As relações de gênero são, portanto, fruto da ordem masculina de dominação em todos os campos de saber-poder-conhecimento e não apenas no ambiente familiar. Em âmbito dos questionamentos, ativistas e feministas acadêmicas instalaram o projeto de repensar o gênero no impacto das noções do que é natural e naturalizado pelo senso comum, ou seja, até que ponto

os papéis sociais atribuídos/socializados à mulher são condicionados à ideia de sexualidade/reprodução sexual.

Para Foucault (1985), a sexualidade não é um dado da natureza, mas uma associação das práticas sexuais com as práticas de poder. A sexualidade é um dispositivo histórico de poder, o qual controla e classifica os corpos em reprodutivos, dóceis e devotos, punindo todas as ações e práticas sexuais contrárias ao modelo da procriação. A essa ideia atribuiu-se o termo dispositivo da sexualidade, o qual vincula um aglomerado de práticas, técnicas e discursos que estimulam os corpos, doutrinam os prazeres e a formação dos conhecimentos.

Como importante mecanismo de disciplina e controle dos corpos, Foucault (1985) nomeia o encontro das normas, estatutos formais de verdade, estabelecimento de leis, contratos e instituições como bio-poder. Dentro dessa colocação, pontua-se que:

Uma outra consequência deste desenvolvimento do bio-poder é uma importância crescente assumida pela atuação da norma, à expensas do sistema jurídico da lei. A lei não pode deixar de ser armada e sua arma por excelência é a morte; **aos que a transgridem, ela responde, pelo menos como último recurso, com esta ameaça absoluta.** A lei sempre se refere ao gládio. Mas um poder que tem a tarefa de se encarregar da vida terá necessidade de mecanismos contínuos, reguladores e corretivos. Já não se trata de pôr a morte em ação no campo da soberania, mas de distribuir os vivos em um domínio de valor e utilidade. Um poder dessa natureza tem de qualificar, medir, avaliar, hierarquizar, mais do que se manifestar em seu fausto mortífero (FOUCAULT, 1985, p. 135, grifo nosso).

Frente à argumentação de que a discriminação de gênero está assentada nos sistemas de reprodução sexual, Rubin (1993) desenvolve que a sexualidade e a reprodução seriam fatores determinantes na opressão dos gêneros femininos, pois para que o sistema sexo/gênero funcione, é necessário que a sexualidade feminina não corresponda aos desejos dos corpos femininos e/ou feminilizados, mas aos de outros. A organização social do sexo baseia-se no gênero, na heterossexualidade compulsória, na normatividade e nas restrições às identidades/sexualidades femininas.

O sistema sexo/gênero anunciado por Rubin (1993) vincula-se à ideia essencialista de naturalização dos gêneros e das sexualidades, em que a ordem reprodutiva e instintual é estabelecida como correta, verdadeira e normal. A autora reitera que esse sistema determina os modos de classificação e aceitação das expressões sexuais/identitárias e das práticas sexuais, levantando a necessidade de romper as abordagens positivistas, de modo a qualificar as sexualidades e os gêneros dentro dos aspectos sociais e políticos, pois “[...] sexo, como o conhecemos – identidade de gênero, desejos e fantasias sexuais, conceitos de infância – é, em si mesmo, um produto social” (RUBIN, 1993, p. 12).

Nesse sentido, os esforços das feministas foram direcionados à revisão crítica das armadilhas acadêmicas que utilizavam a reprodução sexual para conectar o gênero com a sexualidade e, por conseguinte, com a fraqueza, a delicadeza e ao seio materno. Esse reexame teórico estabeleceu amplo julgamento às noções dos papéis exercidos pelas mulheres como determinações meramente incumbidas pela sexualidade e pela reprodução humana (VANCE, 1995).

No tocante à bifurcação gênero/sexualidade, o movimento feminista contribuiu categoricamente para o realinhamento da relação entre a sexualidade e o gênero à medida que alavancou manifestações populares “[...] para promover o acesso das mulheres ao aborto e ao controle da natalidade [...]” (VANCE, 1995, p. 11), com o objetivo de distinguir a sexualidade da reprodução, e em consequência, o papel das mulheres enquanto esposas e mães.

Nota-se que os estudos das mulheres, feministas e de gênero acrescentaram não apenas um refazimento das constatações científicas, como também instituiu um julgamento crítico das premissas e critérios dos estudos androcêntricos existentes, tencionando um viés potencializador de modificação dos princípios paradigmáticos de todas as disciplinas e ordens.

Entretanto, como ponto de problematizar radicalmente o âmago da teoria feminista, Butler (2003) contesta o pilar sexo/gênero como categorias distintas sob afirmativa de que deveriam ser alinhadas horizontalmente. Para a autora, “[...] se o gênero são os significados culturais assumidos pelo corpo sexuado, não se pode dizer que ele decorra de um sexo desta ou daquela maneira” (BUTLER, 2003, p. 24), o que significa, em caráter lógico, que a construção binária dos sexos não condiciona, a priori, que a identidade homem seja aplicada aos corpos tidos como masculinos e a identidade mulher interprete os corpos estipulados como femininos.

Quando o status construído do gênero foi teorizado como interdependente do sexo, a própria noção de gênero se tornou uma ferramenta flutuante, à proporção que homens podem ser femininos e mulheres podem ser masculinas. “Se o caráter imutável do sexo é contestável, talvez o próprio construto chamado ‘sexo’ seja tão culturalmente construído quanto o gênero [...] de tal forma que a distinção entre sexo e gênero revela-se absolutamente nenhuma” (BUTLER, 2003, p. 24).

Visualiza-se, porquanto que, se a categoria gênero é construída social e culturalmente, sexo também o é. Aceitar o sexo como uma produção meramente natural e biológica coloca o gênero como categoria de expressão do sujeito, uma substância. Porém, se o gênero é construído a partir do sexo, sexo também é discursivo, cultural e político. A partir dessa concepção, ambas as categorias são passíveis de mutação e modificação.

Destarte, as teorias feministas começaram a ser questionadas no interior de seu próprio discurso sobre a pluralidade da concepção do sujeito “mulher”. Esse discurso, notavelmente genérico, se tornou cada dia mais difícil obliterar ao passo que a categoria “mulheres” precisou ser desmistificada de seus termos estáveis, fixos e universais.

As noções políticas do movimento feminista colidiram com a pluralidade de identidades que compõem as pessoas identificadas como mulheres. Em outras palavras, “[...] se alguém ‘é’ uma mulher, isso certamente não é tudo o que esse alguém é [...]”, visto que o gênero atribuído ao sujeito está correlacionado às múltiplas intersecções de raça, etnia, classe, sexualidade e religião, as quais integram as identidades discursivas do sujeito (BUTLER, 2003, p. 20).

A pretensão, nessa visão, é compreender o gênero como parte constituinte da identidade das pessoas; e é dentro dessa dimensão que as formulações críticas entre os estudos feministas e os estudos culturais se formam, estabelecendo que os sujeitos são derivados de identidades plurais, múltiplas e oscilantes, desfazendo-se de um viés fixo e permanente (LOURO, 1997).

Nessa ordenação, uma pessoa pode vir a ser mulher, negra, lésbica e transexual, não havendo hierarquia de opressão entre as identidades, visto que o sexismo (a crença da superioridade inerente de um sexo sobre o outro) e o heterossexismo (a crença da superioridade inerente em uma padronização de amar e desejar o gênero oposto) derivam da mesma fonte propiciadora que o racismo (a crença da superioridade inerente de uma raça/etnia sobre todas as outras, e, logo, seu poder de dominação) (LORDE, 2009).

Os estudos empreendidos na atualidade vêm fomentando denúncias acerca da fragilidade das categorias sexo, sexualidade e gênero, reafirmando a urgência de reorganização das agendas dos estudos feministas frente à amplitude das novas identidades sexuais e de gênero que têm ganhado notoriedade na contemporaneidade.

## **2.1 Pluralizando identidades**

A emergência de abordagens voltadas às ramificações das identidades sexuais e de gênero surgem fundamentadas na teoria da construção social, relacionadas a diferentes correntes da sociologia – interacionismo social; teoria dos rótulos; teoria dos desvios; história social, estudos do trabalho; história das mulheres; análises transculturais sobre a sexualidade e estudos de gênero, – as quais confrontam, histórica e socialmente, as premissas do essencialismo, experimentalismo, positivismo e a naturalização das identidades (VANCE, 1995).

É com base na história, memória e cultura que se estabelecem as identidades sociais – sexuais, de gênero, raciais e de classe. Essas “micro” identidades possuem caráter fragmentado, instável, diversificado e múltiplo, compondo os sujeitos à medida que são interpelados pelas instituições, pelos agrupamentos sociais e pelas redes de contato.

Dentro desse aspecto, as identidades sexuais e de gênero abarcam as linguagens, fantasias, simbologias, representações, convenções e rituais profundamente culturais, distintos e pluralizados. Não há naturalidade no terreno do sexo/gênero/sexualidade, dado que a concepção do que é ou não natural perpassa os processos culturais e históricos (LOURO, 2000).

Os corpos humanos são socializados com expressões de gênero – feminino ou masculino – e inscritos no contexto de determinadas culturas e, por conseguinte, com as marcas dessas culturas. Ou seja, as identidades sexuais e de gênero são compostas e transformadas pelas inter-relações sociais, pela modulação das redes de comunicação e pelos sistemas de poder (LOURO, 2000).

As identidades sexuais e de gênero são construídas socioculturalmente no arranjo discursivo entre mente, corpo, sociedade e inter-relacionamento. Essas identidades não são/estão prontas, acabadas, finitas e alinhadas aos sujeitos, tendo em vista que é mediante a construção individual (que cerca o cultural e o social) que as pessoas (re)constróem-se enquanto femininos e/ou masculinos.

Em outras palavras, e para refutar qualquer confusão entre identidade sexual e identidade de gênero, urge compreendê-las como um processo contínuo de construção e transformação. Nas considerações de Britzman (1996, p. 74, grifos da autora):

*Nenhuma* identidade sexual – mesmo a mais normativa – é automática, autêntica, facilmente assumida; *nenhuma* identidade sexual existe sem negociação ou construção. Não existe, de um lado, uma identidade heterossexual lá fora, pronta, acabada, esperando para ser assumida e, de outro, uma identidade homossexual instável, que deve se virar sozinha. Em vez disso, toda identidade sexual é um constructo instável, mutável e volátil, uma *relação social* contraditória e não finalizada.

Pode-se conceber a identidade de gênero de igual modo: os sujeitos estão constantemente arquitetando e reestruturando suas identidades. As identidades de gênero são atravessadas por diversos discursos, simbologias, representações e práticas sociais, as quais dirigem os sujeitos a expressarem seus gêneros como femininos e/ou masculinos, homens ou mulheres; arranjando e rearranjando seus lugares e suas disposições de ser e estar no mundo (LOURO, 1997). Complementarmente e tratando de um amplo ponto de vista:

Compreendemos identidade de gênero a profundamente sentida experiência interna e individual do gênero de cada pessoa, que pode ou não corresponder

ao sexo atribuído no nascimento, incluindo o senso pessoal do corpo (que pode envolver, por livre escolha, modificação da aparência ou função corporal por meios médicos, cirúrgicos ou outros) e outras expressões de gênero, inclusive vestimenta, modo de falar e maneirismos (PRINCÍPIOS DE YOGYAKARTA, 2007, p. 7).

No embalo das decodificações entre as terminologias, Jesus (2012) menciona que a identidade de gênero corresponde às formas de uma pessoa se identificar e ser identificada como homem ou mulher na sociedade. Já a identidade sexual (ou orientação sexual, como comumente é conhecida) diz respeito à atração afetivo-sexual entre pessoas possuintes de algum(ns) gênero(s). O que se consagra, nesta dimensão, é que a identidade de gênero e a identidade sexual não dependem uma da outra, mas se complementam.

No entanto, cabem algumas alegações no que se refere às normatizações intrinsecamente alinhadas a essas identidades: no campo das sexualidades, a heterossexualidade é compreendida como regime de discurso/poder compulsório; e na esfera das identidades de gênero, a cisgeneridade é estabelecida como uma ideia de sexo natural, biológico e verdadeiro (BUTLER, 2003; JESUS, 2012). Visualiza-se que os processos pelos quais ocorre a naturalização dos corpos “reais” fazem parte da produção da heterossexualização e da cisnormatização das identidades, em discordância aos corpos tidos como inconformes a essas estruturas.

Os corpos inconformes podem ser enquadrados ao que Butler (2003, p. 190-191) chamou de abjeto, como “[...] aquilo que foi expelido do corpo, descartado como excremento, tornado literalmente ‘Outro’”. Para Vergueiro (2015), essa abjeção é potencializada a partir das percepções cisgêneras e normativas contrárias às diversidades corporais e de identidades de gênero fora do eixo binário homem/mulher cisgêneros – como travestis, mulheres e homens transexuais, transgêneros, queer, e demais gênero-diversos.

A cisnormatividade é sistematizada como uma sucessão de forças socioculturais e institucionalizadas que produzem discursivamente a cisgeneridade como fruto da normalidade e naturalidade dos corpos humanos (VERGUEIRO, 2015), negando e punindo qualquer identidade não-dicotômica e “invasora” perante a estrutura social legítima.

É por trás das táticas de cerceamento das identidades desviantes que se manifestam as ordens legisladoras de poder, enfatizando o que Foucault (1985) identificou fazer parte da lógica da censura, a qual interdita e anula quaisquer possibilidades de anunciação de existência fora das leis normatizadoras. O mecanismo de censura liga o “inexistente”, a figura ilícita e o imagético informulável ao conjunto de proibições sociais, isto é, a existência das identidades

sexuais e identidades de gênero que sofrem intervenção social e rompem com as regras do sistema sexo/gênero só são consideradas identidades à custa de sua anulação.

Os corpos que se constroem às margens da correspondência heterossexual e cisgênera são imprescindíveis para o funcionamento da norma, já que demarcam e reforçam as institucionalizações desses corpos inconformes. Essas institucionalizações fazem parte do plano social de privação, controle e repressão, tornando a díade sujeito versus abjeto fruto do reforço contínuo de condutas que moralizam e modelam as identidades tidas como decentes, reforçando constantemente o lugar de Outro.

A delimitação dessa fronteira é apontada pela produção de abjeção entre o Eu e o Outro, pois denuncia a fragilidade do Eu e reverbera a ameaça que o corpo do Outro produz. O corpo tido como abjeto é situado nas zonas inóspitas e inabitáveis do meio social, as quais são, não obstante, superpovoadas por seres que não gozam do status de sujeito. Em vista desse fator, a construção da abjeção não diz respeito à ausência de saúde ou limpeza, mas das perturbações que o ser abjeto pode causar em uma determinada identidade, em um sistema e/ou em uma ordem (PORTO, 2016).

Os corpos abjetos são a exceção que estão dentro de determinada matriz cultural, mas, ao mesmo tempo, fora do sistema universal de sociabilidade. Os seres assim denominados não são excluídos por serem considerados inqualificáveis e/ou por uma cegueira social, e sim pela produção de objetivos políticos bem delineados pelo Estado. Essa normatização, fundamentada pela criação de leis/estatutos e propiciadora das relações inclusivas e excludentes, governa as estruturas de sentido e estabelece os lugares e não-lugares desses seres afetados (PORTO, 2016).

A instância das regras de poder é regida essencialmente pelas determinações binárias que as identidades de gênero inconformes são reduzidas. A dualidade entre lícito e ilícito, permitido e proibido, autorizado e desautorizado, prescreve as engrenagens da normatização a partir do que é considerado “bom” e o que precisa ser interdito e censurado como “ruim”. Para todo indivíduo “verídico”, constituído como sujeito de fato, haverá o contraponto, aquele que obedece. O dispositivo de poder é demarcado pelos papéis do legislador de um lado e o indivíduo subserviente do outro (FOUCAULT, 1985).

As corporeidades, que não se enquadram/adequam aos equivalentes à materialidade aceita pela norma social, tornam-se vidas não passíveis de serem vividas. Com base nesse discurso, “[...] o ‘ser’ do corpo ao qual essa ontologia se refere é um ser que está sempre entregue a outros, a normas, a organizações sociais e políticas que se desenvolveram

historicamente a fim de maximizar a precariedade para alguns e minimizar a precariedade para outros” (BUTLER, 2015, p. 15).

Apesar das evidências sobre a construção sócio-histórica e cultural da sexualidade e do gênero, a tendência positivista, cisgênera e heterossexual circunscreve a temática como uma ferramenta de condenação, aludindo a influência da biomedicina e das expressões sexuais e expressões de gênero como fisiológicas e reprodutivas, mostrando, com isso, que os limites impostos pela moralidade mantêm estratégias de regulamento dos corpos e das populações (PERES, 2015).

A maneira como são assimiladas as representações destinadas aos corpos, às sexualidades e aos gêneros ocorrem por influência da visão essencialista-biologizante que naturaliza os moldes de comportamento das pessoas como sendo da ordem da verdade, classificando toda identidade que foge ou rompe com a regra normativa como sendo da ordem do pecado, anormalidade, crime e/ou doença (PERES, 2015).

Sob este enfoque, as identidades de gênero que rompem com o sistema sexo/gênero cisgênero têm o campo de validação depreciado, ao considerar que “abdicam” das identidades atribuídas no nascimento (ou antes, na maioria das vezes) para readequarem seus corpos às identidades de gênero das quais se identificam. Em outras palavras, travestis, transexuais e pessoas transgêneros são pessoas que renegam a cisgeneridade e os privilégios masculinos/femininos “reais”, sendo associados a um desvio de caráter que transcende o estigmatizável.

A quebra dos paradigmas das normas de gênero torna as pessoas que não possuem uma dinâmica prevista dos corpos coesos sujeitas às hostilidades e aos assujeitamentos cotidianos nas sociedades ocidentais. Nesta perspectiva, se faz saber que os países latinos inauguraram um desdobramento identitário na reconstrução da feminilidade e na construção de novas possibilidades de corpo através da identidade travesti (SILVA, 2007). Nesta perspectiva, a identidade travesti que, diferentemente da transexualidade, – que subsiste na ótica binária homem/mulher transexuais – constrói-se culturalmente no embaralhamento dos códigos de conduta, causando mal-estar nas categorias binárias e antagônicas sobre mulheridade e hombridade instaurada socialmente.

## **2.2 O sistema sexo/gênero e a estética travesti**

A ideia pré-estabelecida condizente à materialidade dos corpos consagra-se como uma marca das instituições, das leis/estatutos e dos contratos sociais, econômicos e culturais que

subsidiar os modos de produção dos corpos e das normas, possibilitando o funcionamento do sistema sexo/gênero e o esquema sujeito/objeto.

De acordo com Butler (2015), a base do discurso hegemônico acerca das estruturas de poder e das vidas que importam, e principalmente das que não importam, é refletida a partir da centralidade de quem fala e de onde se fala. Para a autora, o ato de nomear é de suma importância para a efetivação dos dispositivos de poder, já que a posição de quem nomeia transmite a locação de quem tem autoridade para nomear e quem está subordinado a ser nomeado.

Um dos maiores mecanismos de identificação do sujeito é dado a partir da nomeação, da atribuição de um termo que o represente identitariamente. Jesus (2018) norteia que a terminologia “travesti” deriva da junção de “trans+vestire”, aludindo a quem exagera nas roupas que usa, segundo os povos latinos. No século XVI, os italianos se apropriaram, modificaram e disseminaram “transvestito”, algo com teor de disfarce e enganação. Dentro dessas ressignificações, os franceses relacionaram a ideia de fraude às identidades que rompiam com o comportamento “normal” do ser humano, e logo os homens que se vestiam com roupas femininas receberam tal denominação.

De acordo com Fernández (2000) e Jesus (2018), após mais uma alteração linguística, o termo “transvestite” foi reelaborado pelo sexólogo alemão Magnus Hirschfeld em meados de 1905-1910, referindo-se a quem habitualmente utilizava adereços e vestimentas tidas como do sexo oposto para obter prazeres de cunho sexual. Considera-se o sexólogo como um dos pioneiros a distinguir as ideias perpetuadas entre os vocábulos travestismo<sup>5</sup> e homossexualismo, sendo esta distinção vista como uma variação dos hormônios sexuais presentes nos corpos sexuados. No entanto, nesse mesmo período, vários teóricos e profissionais da sexologia se opuseram à ideia de Hirschfeld, dentre eles Havellock Ellis, informando que o travestismo representava uma “inversão sexo-estética”.

Com os usos e os reusos, os adjetivos “travestismo” e “travesti” foram largamente popularizados de modo pejorativo entre as populações que rompiam com os esquemas de sexo/gênero das sociedades, tendo as variações das terminologias adaptadas às culturas e aos interesses sociais.

A atração sexual por pessoas tidas como do mesmo sexo anatômico e o desejo de utilizar vestimentas consideradas do sexo oposto foram considerados ultrajantes aos limites pré-

---

5 O sufixo “ismo”, nesses casos, denota condição patológica atribuída às identidades sexuais e às identidades de gênero que forjam a ordem heterossexual e cisgênera.

estabelecidos entre o feminino e o masculino, categorizando a “inversão” dos papéis sociais/sexuais como fruto do pecado. Com isso, todas as infinitas variações e possibilidades de transgressão das normatizações eram vinculadas à patologização, ao hermafroditismo e ao hermafroditismo psíquico (ambiguidade sexual) (LEITE JR., 2008).

Essas nomenclaturas definiram os horizontes discursivos que engendraram a biomedicina na busca incisiva do “verdadeiro” sexo, o qual definia quem era homem e quem era mulher, sem os riscos de interpretações equivocadas ou dúbias. Nesse processo, a ambiguidade sexual não perde lugar, pelo contrário, era interiorizada no discurso hegemônico, reluzindo no universo das ciências *psi*: foi dessa “fauna humana” desviante que se originaram todas as ditas perversões sexuais do século XIX, como travestis, transexuais, *crossdressers* e demais gênero-diversas (LEITE JR, 2008).

Juntamente às questões médicas, filosóficas, morais e religiosas referentes a todas as pessoas que forjavam suas identidades “naturais” e cisgêneras a partir do final do século XIX – sádicos, necrófilos, masoquistas e travestis –, o objetivo a ser adaptado e reorganizado pelo Estado girava em torno das normas de gênero, fluindo entre os conflitos das expressões de gênero desviantes e a busca fidedigna do verdadeiro sexo, ou pelo reconhecimento de performatividade unicamente masculinas ou femininas (LEITE JR., 2008).

A dicotomização entre as manifestações dos gêneros (masculino e feminino; homem e mulher, respectivamente) recaem em uma forte tendência ao reducionismo, podando quaisquer possibilidades de construção de gênero fora da binaridade cisgênera. Nesse sentido, as travestis são apontadas como ponto principal de desordem e contrapartida, já que modificam um corpo-gênero masculino que não se encontra em conformidade com a ordem moderna do corpo real, transgredindo os limites do sexo/gênero normativos e construindo-se desalinhadas às prescrições de orientação sexual (FERNÁNDEZ, 2003).

Nesse cenário estigmatizante, Fernández (2000) enumera três vieses correlacionados às questões de gênero e à construção da identidade travesti, sendo elas:

- travestis como um terceiro gênero;
- reforçamento das identidades de gênero;
- o gênero em chamas.

Alinhada ao pensamento de Herdt (1996), Fernández (2000) verifica que o terceiro gênero condiz com os sujeitos que não são considerados (e/ou não se consideram) como pertencentes às categorias homem e mulher. Assinala-se que:

[...] as categorias de homem e mulher, baseadas em critérios anatômicos, não são nem universais e nem conceitos válidos para um sistema de classificação

de gênero. A categoria de um terceiro sexo e terceiro gênero busca impugnar o dimorfismo sexual (HERDT, 1996 apud FERNÁNDEZ, 2000, p. 38).

A perspectiva de um terceiro gênero reitera a necessidade de revisão dos conceitos homem/mulher para se repensar as categorias de gênero como um *continuum* de masculinidade e feminilidade que podem vir a habitar e se articular em um mesmo corpo, flexibilizando as experiências que esse corpo experimenta em suas ações cotidianas e nas esferas sociais, econômicas, políticas e culturais (PERES, 2015).

Esse delineamento se assemelha ao que foi compreendido como “*berdache*” – termo de viés estigmatizante e relacionado etimologicamente às pessoas passivas no ato de pederastia –, que atualmente tem sido ressignificado como “*two spirits*” (dois espíritos): pessoas que experienciam papéis de dois gêneros ou que se reivindicam enquanto um terceiro gênero (JESUS, 2018). Fernandes (2017) argumenta que se assumir como dois espíritos ou pertencente a um terceiro gênero diz respeito não apenas ao papel espiritual ou às práticas sexuais, como também denota uma crítica aos processos de colonização das normatizações dos gêneros.

No que concerne ao segundo viés de Fernández (2000), o reforçamento das identidades de gênero condiz com as representações e reinterpretções que as travestis fazem do gênero feminino e a performance feminina. A transmutação do corpo dito masculino ocorre através das modificações externas, tendo como auxílio as aplicações de silicone nos glúteos, nas bochechas e nos seios; a ingestão de hormônios femininos e a submissão de cirurgias plásticas. Esse ritual de transformação visa ao encontro dos traços e das figuras interpretadas como femininas, as quais se atualizam no decorrer das alterações da moda e dos padrões estéticos de cada período.

Fernández (2000) discorre que são três as maiores figuras de referência na construção do corpo-identidade travesti: a figura da mãe<sup>6</sup> – procriadora, dona do lar –, a figura da prostituta – vulgar e sedutora –, e a figura da vedete – glamourosa dos espetáculos artísticos. Similarmente, Veras (2018) aponta que a constituição da feminilidade estética das travestis mistura tradições de três culturas distintas: norte-americana, pelo ideal de estrelismo (*star*); europeia, pela semelhança com as vedetes notadamente francesas; e brasileiras, pela mercantilização da “mulata” do samba.

Por fim, a terceira hipótese de Fernández (2000), o gênero em chamas, enfoca nos processos normatizadores do gênero e nos mecanismos de regulação/produção dos seres humanos esperados. Buscando-se contrapor os padrões cisgêneros acerca das normatizações

---

<sup>6</sup> A ideia de mãe ou madrinha vincula-se ao sentimento de proteção e orgulho em “amadrinhar” o processo da transformação/transmutação/transição de travestis mais novas (SILVA, 2007).

sexuais/de gênero, o rompimento do gênero ou o gênero em chamas correlaciona-se às novas possibilidades de definição do sujeito feminino.

Coloca-se em questão os jogos de poder/saber/conhecimento frente à articulação das normas, das leis e das instituições sociais, as quais determinam a perpetuação de opressões e violências por interesse dos grupos dominantes. Nessa linha de raciocínio, as travestis adulteram as premissas de sexo, gênero, sexualidade e desejo, desconstruindo os limites imagéticos e inteligíveis a respeito das noções de masculinidade e feminilidade tradicionais.

### 2.2.1 A construção do feminino-travesti

Kulick (2008) argumenta que a constituição da travesti é precedida por dois fatores primordiais: a efervescência sexual e a construção da feminilidade. A efervescência sexual subscreve o desejo sexual por meninos/homens desde a infância, sendo aflorado com a interpretação de papéis femininos nos atos sexuais (passividade). Já a construção da feminilidade delinea os papéis de gênero femininos/afeminados explicitados tanto nos prazeres sexuais quanto nas brincadeiras de criança (brincar de boneca, de “casinha”, atuar como mãe etc.).

A interioridade desses comportamentos iniciados desde a infância externa-se na materialidade do corpo adolescente. O corpo, então sexualizado, carrega o locus da produção de uma identidade que se desencadeia através das representações de gênero, sexualidade e corporalidade mutuamente. O gênero travesti é fabricado por meio da adequação do desejo – e, conseqüentemente, da sexualidade – com os valores estéticos e comportamentais do gênero feminino (SILVA, 2007).

A transformação de gênero é uma expressão nativa para referir-se ao processo de feminilização identitária, o qual se inicia com técnicas, procedimentos estéticos e mecanismos de refazimento da imagem masculina para a idealização de feminilidade hegemônica. Esse processo se inicia com a remoção dos pelos do *chuchu* (barba), pernas, braços, sobrelhas e virilhas. Além disso, deixa-se o cabelo crescer e passa-se a utilizar maquiagens e vestimentas enquadradas dentro do universo feminino; a seguir, começa-se o seguimento da ingestão de hormônios femininos (pílulas anticoncepcionais, géis e injeções intramusculares), progredindo entre as aplicações de silicone industrial líquido nos quadris e, posteriormente, nos seios às intervenções cirúrgicas mais radicalizadas, como operação plástica no nariz, feminização facial (FFS), eliminação do pomo-de-adão e preenchimento das maçãs do rosto e dos lábios (SILVA, 2007).

Silva (2007) conclui que a transformação de gênero se edifica como um “processo sem fim” para as travestis, já que o ato de não investir na corporeidade com as tecnologias protéticas e farmacológicas podem vir a comprometer a estrutura do processo de feminilização em si, revelando falhas morais como desleixo, negligência, indisciplina e, na pior das hipóteses, aproximando-as à masculinidade.

As travestis valorizam a construção da estética feminina como veículo de progressão identitária, sendo as transformações do corpo vislumbradas como enriquecimento moral e social. Atribuem à naturalidade da estética feminina um condicionante da mulheridade, da cisgeneridade, enquanto a artificialidade faz jus aos próprios encantos das travestis (KULICK, 2008).

Sob o ponto de vista estético, as travestis materializam o gênero na imagética feminina, borrando, por vezes, a compreensão sobre o que se estabelece enquanto feminilidade e mulheridade, já que para muitos, as travestis expressam-se como modelos ou “cópias” de mulheres cisgêneras. Concomitantemente, algumas mulheres cisgêneras assemelham-se às travestis ao atribuir a seus corpos adornos e adereços vinculados a uma “perfeição feminina”, com a aplicação das próteses de silicone, utilização de adornos, maquiagens e referência aos padrões de feminização absoluta. As travestis inauguram, portanto, “[...] uma nova forma de inventar o feminino, de borrar as referências de gênero e de propor um novo olhar sobre si mesmas” (PERES, 2015, p. 40).

Embora a travestilidade ora se apresente em termos passíveis de tradução, há que se compreender sua constituição a partir das múltiplas possibilidades de expressões da feminilidade. Urge entender que, apesar das travestis reconstruírem uma corporeidade através dos signos e simbologias, o gênero travesti circunscreve a versatilidade no âmbito da feminilidade.

Por mais que pareça haver consenso sobre a definição fixa e estável no processo de constituição do sujeito travesti, a composição desse corpo-gênero revela que as identidades de gênero se subscrevem como fruto do que Butler (2003) apresentara como performance. Para a autora, gênero é performance, é atuação e, nesse aspecto, a experiência existencial da travestilidade amplia a gama de possibilidades exploratórias da feminilidade.

Na medida em que rompe e descompromete-se com a perpetuação da ordem normativa, a travestilidade caracteriza-se propriamente pela inventividade inerente à performance de gênero/sexual feminina, reinventando seus desejos e recriando-se como uma ação política. Portanto, é no corpo, enquanto território repleto de significações, que o gênero travesti se materializa. A definição das roupas, acessórios, gestos e modificação de comportamentos

formam não apenas a estética do corpo materializado, mas promovem a marca de toda uma transformação moral e social.

### **3 ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: ASPECTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS**

O interesse dos estudos de usuários da informação desloca-se por meio da passagem pelos sistemas físicos tradicionais das unidades de informação, logo após pelos aspectos psicológicos da mente cognoscente dos seres humanos para, por fim, centralizar as inter-relações culturais contemporâneas, fruto de contextos sócio-políticos mais amplos.

Derivados das atualizações nas predominâncias epistemológicas em cada período histórico da CI, a diversidade das questões sociais e os cotidianos dos usuários conduzem as novas discussões do campo na atualidade, orientando os elementos interpretativos à significação da informação no contexto social dos sujeitos informacionais.

Nesta seção, delinea-se a pluralidade teórica dos estudos de usuários da informação ao revisitar as abordagens tradicional, alternativa e social; seus avanços teóricos e o desenvolvimento da relação entre as três abordagens existentes no campo – os estudos de uso, os estudos de comportamento informacional e os estudos de práticas informacionais. Além disso, apresenta-se uma fração da representação do protagonismo LGBTQIA+ nos estudos da informação e as pesquisas focalizadas no público de travestis, transexuais e transgêneros.

#### **3.1 Abordagens tradicional, alternativa e social**

Os estudos de usuários da informação fundamentaram-se, tradicionalmente, com o propósito de traçar o perfil dos grupos de pessoas de uma mesma unidade social para avaliar os sistemas de informação e os serviços prestados pelas bibliotecas, em uma tentativa de aperfeiçoamento do acervo. Ao longo das décadas, constata-se que estes estudos passaram a representar uma temática consolidada e com larga tradição na Biblioteconomia e na CI.

Essa tradição remonta à década de 1930, desde a imigração em massa ocorrida na cidade de Chicago, nos Estados Unidos, sob a demanda de conhecer o perfil dos usuários potenciais das bibliotecas públicas da cidade. Visava-se adequar a coleção, o sistema e o serviço de referência, no sentido de atender às necessidades de informação dos novos moradores do local (BERTI; ARAÚJO, 2017).

Para Figueiredo (1983), nos anos de 1930, havia um interesse em descobrir como, o quê e por qual motivo as pessoas liam os livros, visando compreender como os usuários utilizavam as bibliotecas em geral. Neste período, o conceito educacional da biblioteca pública era proeminente, visto que seu papel se baseava em ascender, educar e entreter os sujeitos.

Críticas foram tecidas a esses primeiros estudos, tendo em vista que se julgava o hábito da leitura como uma ação isolada e não como uma atividade integrada às outras atividades realizadas pelo leitor. Houve, fundamentada em tais críticas, a demanda para que os bibliotecários compreendessem a leitura enquanto parte de um aspecto social, correlacionado com a comunidade local e a vida cultural dos usuários (FIGUEIREDO, 1983).

Uma década depois, esses estudos foram sistematizados e reelaborados na apresentação dos trabalhos de Bernal e Urquhart, na *Royal Society Scientific Information Conference*, no Reino Unido, em 1948. Verifica-se, a datar de 1950, o inclinamento de uma tradição de estudos sendo encaminhados para os hábitos informacionais dos cientistas e dos técnicos das áreas de ciências naturais e das engenharias (ARAÚJO, 2016; FIGUEIREDO, 1994).

Cabe ressaltar que, neste momento, vive-se o período histórico da Guerra Fria. Como consequência, a guerra foi decisiva na propagação do modelo de produtividade dos Estados Unidos ao redor do mundo, com afetação no direcionamento estratégico e produtivo de inúmeras organizações e empresas. Esse modelo de produção científica atinge a CI – com o advento do paradigma físico – e os estudos de usuários. Neste último campo, a orientação concentra-se na definição dos usuários a serem estudados: cientistas e tecnólogos, a fim de colaborar na produção do desenvolvimento científico e tecnológico de maneira ágil e eficiente (ARAÚJO, 2008).

Determinado como uma das raízes emblemáticas da CI, o paradigma físico prevaleceu com grande influência entre os anos de 1945 a 1960, cujos objetos de estudos realçam os aspectos da recuperação da informação, favorecendo diálogos sobre associações tecnológicas e identificação de padrões gerais de comportamentos em sistemas de informação (CAPURRO, 2003). Araújo (2008) avalia os estudos desse período como mecanicistas, visto que concentravam um ciclo tradicional de pesquisas marcadas pela ideia de produtividade, auxiliadas na aplicação “útil” da informação.

Para Costa, Silva e Ramalho (2009), intensificam-se, em 1950, os estudos de usuários voltados ao uso da informação, com ampliação de comunidades específicas de usuários, como os grupos de pesquisadores das ciências aplicadas. Foram surgindo diversos estudos dedicados aos interesses de leitura, às fontes e canais de informação e aos serviços prestados pelas unidades de informação.

A partir desses acontecimentos, Baptista e Cunha (2007) descrevem que os estudos de usuários sucessivos à década de 1960 até o final da década de 1970 se estruturaram basilamente em pesquisas de caráter quantitativo, considerando a caracterização de técnicas estatísticas e objetivas para com a busca e utilização da informação. Os estudos de usuários de bibliotecas,

no decorrer da década de 60, centralizavam-se na identificação do uso dos materiais e não no comportamento informacional das pessoas.

Segundo Nascimento (2011), no período de 1966 a 1978, diversos autores analisaram os volumes do *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST) e verificaram que cerca de 600 artigos discutiam sobre os estudos de usuários da informação, com contribuições maciçamente a trabalhos realizados em países desenvolvidos. Um dos estudos mais expressivos deste período – realizado em uma população de mais de mil e trezentos cientistas e engenheiros –, focalizava na aquisição, utilização técnica, desenvolvimento, teste e avaliação da informação. Wilson (2000) analisa tais trabalhos dentro de um viés tecnicista, na medida em que o interesse girava em torno de determinar como as fontes de informação poderiam ser úteis aos cientistas e como eles poderiam ser persuadidos a utilizá-las da melhor maneira.

As críticas fomentadas nos primeiros estudos de usuários, ligados ao mecanicismo enquanto processo isolado, alocam-se até meados da década de 70, nos chamados estudos tradicionais, cuja percepção dos usuários ainda era mantida “desencaixada” de suas realidades culturais, políticas e afetivas (ARAÚJO, 2008).

Nota-se que os estudos de usuários, até final da década de 1970, são edificados em uma perspectiva tecnicizada, com a elaboração de métodos estritamente quantitativos e limitantes. Para Ferreira (1995), o usuário é colocado como processador imperfeito de informação, condicionado à retroalimentação dos sistemas de informação.

Como apresentam Gasque e Costa (2010), são sete as características identificadas no paradigma tradicional: 1) a objetividade, em que a informação é colocada como correspondente absoluto da realidade; 2) o mecanicismo, cujo foco se mantém nos sistemas; 3) a passividade dos usuários, compreendidos como receptáculos passivos de informação; 4) a transituacionalidade, demarcada por modelos estatísticos; 5) a visão atomística da experiência, centrada na relação usuário-sistema; 6) a concepção comportamental em que se privilegia o comportamento externo (fontes e uso de sistemas); 7) o caos, fundamentado nas observações sistemáticas e padronizadas de comportamento para os sistemas de informação.

A limitação dos estudos quantitativos, absortos com o acesso físico e utilização dos sistemas de informação, desenhou uma ruptura dos estudos tradicionais, desenvolvendo uma nova abordagem centralizada nos usuários. A perspectiva focalizada nos usuários surge com uma aproximação aos processos cognitivos, aos modelos mentais e à representatividade dos sujeitos no centro das pesquisas (ARAÚJO, 2016).

Conforme expõem Almeida et al. (2007), em 1977, na Conferência de Copenhagen houve um confronto entre as teorias racionalistas e mecanicistas em contraposição às abordagens psico-sociológicas orientadas aos sujeitos. Há, nesse mesmo período, o esboço do paradigma cognitivo, sistematizado por Capurro (2003), como um novo eixo central de estudos da CI com canalização aos sujeitos, suas necessidades de informação e seus conhecimentos individuais, sendo estas responsáveis por reconfigurar e remodelar os sistemas de informação. Uma das primeiras proposições dessa nova fase paradigmática fazia advertências aos estudos considerados tradicionais, os quais se caracterizavam por uma visão em que a informação era descrita como objetiva, palpável e tangível.

Dos vários aspectos levantados por autores como Belkin (*anomalous state of knowledge*), Taylor (*information use environments*) e Wilson (*information-seeking behavior (our)*; *information searching behavior (our)* e *information use behavior (our)*), uma nova abordagem de estudo de usuários é emanada, intitulada “paradigma alternativo”, que compreende os horizontes informacionais como construções sócio-mentais dos seres humanos, entendendo os usuários como seres livres na criação de situações cotidianas. Esse eixo de estudo reitera o uso da informação em situações particulares, convergindo com os esquemas cognitivos dos sujeitos e examinando os sistemas pelo ângulo do usuário da informação (DERVIN; NILAN, 1986).

Gasque e Costa (2010) enfatizam que a diferença predominante entre as abordagens empregadas no paradigma tradicional e no paradigma alternativo vincula-se à ótica da psicologia, em que a primeira é identificada como behaviorista e a segunda, como cognitivista. A orientação metodológica do paradigma tradicional é permeada pelo pragmatismo, no sentido em que se adota, essencialmente, a abordagem quantitativa e o método hipotético-dedutivo como prisma analítico. Já os estudos centralizados no paradigma cognitivo sofrem influência da fenomenologia e dos métodos qualitativos e indutivos.

Ferreira (1995) aponta que a abordagem alternativa representa os usuários como sujeitos com necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas fundamentadas em seu constructo pessoal, operando dentro de um diagrama que compõe um ambiente sociocultural, político e econômico. As necessidades individuais, os esquemas e os ambientes sustentam o contexto do comportamento informacional ou comportamento de busca da informação. Os mais significativos atos de comunicação – questionar, interpretar, planejar, criar, resolver, responder – são abundantemente explorados e valorizados no modelo alternativo (DERVIN; NILAN, 1986).

A lógica por trás da perspectiva centrada nos usuários é que os sistemas e serviços de informação sejam formados de acordo com as especificidades dos próprios usuários, com a natureza de suas necessidades de informação e os processos de busca, acesso e uso da informação, a fim de maximizar a eficiência e eficácia dos sistemas e serviços oferecidos.

É dentro dos aspectos da abordagem cognitiva que se intensificam os estudos sobre necessidades de informação. Na perspectiva de Miranda (2006), novos estudos focalizam-se nos vieses de como os usuários analisam suas lacunas informacionais, em virtude dessas necessidades traduzirem um estado de conhecimento no qual o sujeito se confronta com a exigência de buscar, acessar e utilizar a informação que lhe é indispensável para dar prosseguimento ao seu trabalho e/ou tarefa.

Em uma visão prioritariamente psicológica, essa necessidade surge como um impulso, que é construído a partir dos fatores cognitivos dos sujeitos, conduzido pela ambientação de um contexto específico e pela constatação de um problema a resolver, um objetivo a atingir ou uma decisão a tomar. Ou seja, as necessidades de informação são derivadas e comandadas por demandas fundamentais dos usuários.

As necessidades de informação passam a ser inteligíveis como uma prática, definida como um conjunto de atividades que podem se relacionar com a resolução de problemas, tomada de decisões, pesquisas científicas, produções industriais, educação e cultura, todas enfatizadas no contexto ambiental, econômico, político, histórico e social dos sujeitos.

As necessidades informacionais geralmente se originam de situações relacionadas às atividades profissionais de cada indivíduo. Mas estas necessidades não são constantes, podem ser influenciadas por vários fatores. Algumas das variáveis que determinam ou dimensionam a necessidade de informação são, por exemplo, (a) as relacionadas com fatores demográficos – idade, profissão, especialização, estágio na carreira, localização geográfica; (b) as relacionadas com o contexto – situação de necessidade específica, premência interna ou externa; (c) as relacionadas com a frequência – necessidade recorrente ou nova; (d) as relacionadas com a capacidade de prevê-la – necessidade antecipada ou inesperada; (e) as relacionadas com a importância – grau de urgência; (f) as relacionadas com a complexidade – de fácil ou difícil solução (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 120).

A existência de um problema a ser resolvido ou um estado anômalo de conhecimento são artifícios fundamentais para explicar o que leva uma pessoa a buscar por informações. O conhecimento de uma necessidade de informação concebe a interpretação do porquê os sujeitos se envolvem nos processos de busca e, conseqüentemente, no comportamento informacional.

Nesse sentido, constata-se que o paradigma cognitivo é marcado pelos modelos mentais, partindo das abordagens cognitivas e centralizadas nos aspectos interpretativos da informação. Verifica-se que este paradigma é direcionado às características fenomenológicas e particulares das pessoas, focalizando em suas necessidades de informação – as quais são consideradas pontos norteadores para a busca da informação e o preenchimento de uma lacuna. No entanto, sua perspectiva é restringida aos processos mentais e individuais dos sujeitos, apoiando-se no viés de que a construção cultural está separada do usuário, desconsiderando as construções históricas, a formação dos sujeitos ao longo da vida, seus ideais políticos e seus valores.

Para Araújo (2012), o paradigma social surge como um terceiro modelo do campo da informação na CI, sob a análise de que os usuários não são mais observados como seres isolados, objetivos, estáveis, como no paradigma físico. Os sujeitos são destacados em suas inter-relações sociais, fruto de uma contextualização cultural mais ampla/relacional; e não mais como seres puramente cognoscentes.

A informação é inteligível como uma construção social, derivada da ação concreta de pessoas em ações recíprocas (ARAÚJO, 2012). Nessa mesma linha de raciocínio, a informação passa a ser entendida como um conceito subjetivo em uma coletividade. Os critérios sobre o que pode ser definido como informação são formulados pelos processos socioculturais e contextuais dos sujeitos, posto que perpassam por situações tangíveis dentro de organizações sociais e domínios de conhecimento.

Capurro (2003, p. 9) reitera que uma consequência prática desta abordagem consiste no “[...] abandono da busca de uma linguagem ideal para representar o conhecimento ou de um algoritmo ideal para modelar a recuperação da informação a que aspiram o paradigma físico e o cognitivo”, pois considera as possíveis perspectivas e pontos de acesso de diferentes pessoas, grupos sociais e comunidades de discurso.

Dentro dessas considerações, a fim de criar uma linha temporal nos estudos de usuários, torna-se necessária a exposição do comportamento informacional nesta pesquisa, visto que sua construção circunscreve um marco histórico nas abordagens mencionadas, principalmente no que diz respeito às noções acerca dos modelos mentais, os processos de subjetividade e a centralização dos esforços aos sujeitos.

### **3.2 Comportamento informacional**

Em todos os ambientes sociais, os sujeitos apresentam comportamentos em suas situações cotidianas. Essas ações, manifestadas através de necessidades fisiológicas, cognitivas

e afetivas, contribuem para o que foi identificado anteriormente como necessidades de informação. Pode-se compreender que toda gama de necessidades pessoais e humanas possuem influência sobre o comportamento informacional. Em vista disso, os papéis culturais e os valores que uma pessoa preenche em sua vida social devem ser reconhecidos como potenciais geradores de necessidades informacionais.

Conceitua-se o vocábulo “comportamento” como procedimento de alguém face a estímulos sociais ou a sentimentos e necessidades íntimos ou uma combinação de ambos (VILLAR; HOUAISS, 2009). A expressão comportamento informacional é a tradução literal do termo *information behavior* (*our*), considerada a mais conhecida na literatura inglesa<sup>7</sup> da CI. Sua contribuição na área dos estudos de usuários ocupou os cientistas da informação desde antes do aparecimento da terminologia “Ciência da Informação” (WILSON, 1999).

De modo geral, o comportamento informacional pode ser abarcado como:

[...] qualquer atividade de um indivíduo que se compromete a identificar uma mensagem que satisfaça a uma necessidade percebida. Em outras palavras, a busca de informação tem início quando alguém percebe que o seu atual estado de conhecimento é menor do que o necessário para lidar com algum assunto [ou problema] (KRIKELAS, 1983, p. 6-7, tradução nossa).

Na perspectiva de Saracevic (2009), o comportamento informacional envolve uma ampla gama de técnicas e estratégias adotadas pelos sujeitos quando estão envolvidos com a informação. Essas estratégias podem ser descritas como processos ou etapas relacionadas aos efeitos cognitivos, sociais, temporais e culturais. Para o autor, os comportamentos empregados em direção à informação possuem, sempre, o mesmo propósito de compreensão: as pessoas adquirem necessidades de informação ao longo de sua trajetória de vida que podem ou não impulsionar comportamentos e técnicas de busca.

Na tentativa de recortar definições acerca desse campo de pesquisa, Wilson (2000) propõe alguns termos que são desencadeados pela esfera macro do comportamento informacional, como o comportamento de busca da informação e o comportamento de busca em sistemas de informação, apresentados na figura 1. Cada um desses termos refere-se a áreas específicas aninhadas dentro do campo maior de investigação do comportamento informacional, a saber:

---

<sup>7</sup> Na literatura espanhola encontra-se as terminologias *conducta informativa* (*information behaviour*) e *conducta de búsqueda de información* (*information seeking behaviour*) (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

- a) ***information behavior (our)*** (comportamento informacional): é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informações e o uso de informações. Assim, inclui a comunicação face a face com outras pessoas, bem como a recepção passiva de informações, como, por exemplo, assistindo a anúncios de TV, sem nenhuma intenção de agir sobre as informações fornecidas (WILSON, 2000, p. 49, tradução nossa);
- b) ***information seeking-behavior (our)*** (comportamento de busca da informação): é a busca intencional de informações como consequência da necessidade de satisfazer algum objetivo. Durante a busca, o indivíduo pode interagir com sistemas de informações manuais (como um jornal ou uma biblioteca) ou com sistemas baseados em computadores (como a *World Wide Web*) (WILSON, 2000, p. 49, tradução nossa);
- c) ***information searching behavior (our)*** (comportamento de busca em sistemas de informação): é o “nível micro” de comportamento empregado pelo pesquisador na interação com sistemas de informações de todos os tipos. Consiste em todas as interações com o sistema, seja no nível da interação humano-computador (por exemplo, uso do *mouse* e cliques nos *links*) ou no nível intelectual (por exemplo, adotando uma estratégia de pesquisa *booleana* ou determinando a critérios para decidir qual dos dois livros selecionados em locais adjacentes na estante da biblioteca é mais útil), o que também envolverá atos mentais, como julgar a relevância dos dados ou informações recuperadas (WILSON, 2000, p. 49, tradução nossa).

**Figura 1** – Modelo das áreas de comportamento de busca da informação e comportamento de busca em sistemas de informação computadorizados.



**Fonte:** Wilson (1999, p. 263, tradução nossa).

Crespo e Caregnato (2006) sintetizam o comportamento de busca da informação como ações realizadas pelos sujeitos com o propósito de localizar o que procuram. Krikelas (1983) interpreta o conceito nas mesmas condições, remetendo que a essência do comportamento de busca da informação refere-se às atividades executadas pelos sujeitos a fim de identificar uma resposta que satisfaça às suas necessidades.

O comportamento de busca da informação é salientado como uma ação multifacetada, a qual pode apresentar diversas alterações a depender dos aspectos de localização e contexto dos usuários, tais como as atividades exercidas no cotidiano, os problemas da vida profissional e as inter-relações. Todavia, vários fatores (econômicos, demográficos, identitários etc.) podem interferir nesse processo, contribuindo ou não para o suprimento das necessidades informacionais dos sujeitos (CRESPO; CAREGNATO, 2006).

Saracevic (2009), por sua vez, apresenta que a busca de informações, como um processo do comportamento informacional, é altamente dependente do contexto dos usuários, já que os contextos podem envolver várias motivações, aspectos cognitivos, estados afetivos, ambientes sociais, culturais e organizacionais e características demográficas.

O contexto é uma construção dinâmica, cujos atores informacionais não são/estão formados pelo ambiente, mas também contribuem para sua formação, ou seja, a contextualização dos sujeitos não apenas molda o comportamento informacional, como também é formado por ele. Os componentes humanos e os fatores contextuais estão justapostos, fluindo em uma constante evolução. A mudança é uma forma de adaptação recíproca entre os atores informacionais e as influências contextuais (PRESSER; AZEVEDO; MELO, 2013).

Contudo, apesar do contexto ter interferência direta no processo de definição do comportamento informacional, o que aparenta determinar a percepção da necessidade de informação, a escolha das fontes/canais de informação e a decisão efetiva de buscar a informação não é a disponibilização dos recursos informacionais, mas os processos cognitivos dos sujeitos (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

Relativos à cognição dos sujeitos, notáveis cientistas da área de CI desenvolveram modelos teóricos para a representação do comportamento informacional, valendo-se dos fatores significantes e interpretativos das pessoas, sendo eles: *Information Behaviour* de Wilson (1981); *Sense-Making* de Dervin (1983); *Anomalous State of Knowledge* de Belkin (1984); *Information Use Environments* de Taylor (1986), *Information Search Process* (ISP) de

Kuhlthau (1991) e *General Review of the Informational Behaviour* de Wilson e Walsh (1996). Partindo de diferentes agrupamentos individuais, cada modelo acaba apresentando melhor aplicabilidade em grupos específicos, devido às particularidades das comunidades.

Os modelos de comportamento informacional retratam as relações entre as proposições teóricas e os processos interligados com a assimilação e o suprimento das necessidades de informação de uma pessoa ou uma comunidade. As estruturas dos modelos podem ser classificadas pelo nível dos processos descritos (como o nível de cognição ou o nível de comportamento social), ou de acordo com o complemento do quadro de comportamentos apresentados por eles (como as atividades mentais e físicas relacionadas) (GARCIA, 2007).

Wilson (1999) afirma que um modelo pode ser explicitado como uma representação de um problema, podendo evoluir para uma declaração das relações entre as proposições teóricas. Grande parte dos modelos no campo geral do comportamento informacional é da primeira variedade, sendo afirmações reproduzidas em formatos de diagramas que descrevem atividades de busca de informações, bem como as causas e as consequências dessa atividade. Excepcionalmente, os modelos de comportamento informacional desenvolvem-se para o estágio de especificar os relacionamentos entre as proposições teóricas, visto que estão em um estágio pré-teórico; contudo, eles podem sugerir uma ligação que possa ser frutífera, explorada e testada.

Estimulado pelas possibilidades de busca nos diferentes sistemas de informação, nos prováveis conjuntos de recursos de informação a serem empregados e a satisfação das necessidades de informação dos usuários, Wilson (2006<sup>8</sup>) propôs dois modelos<sup>9</sup> de comportamento informacional.

Ambos os modelos sugerem que o comportamento de busca da informação é fruto do reconhecimento de uma necessidade percebida pelo usuário. Para satisfazer e suprir a necessidade, fazem-se exigências sobre as fontes/canais/serviços de informação, tanto formais quanto informais. O processo de busca pode resultar em sucesso ou falha no encontro com as informações utilitárias, precisas e relevantes (WILSON, 2006).

---

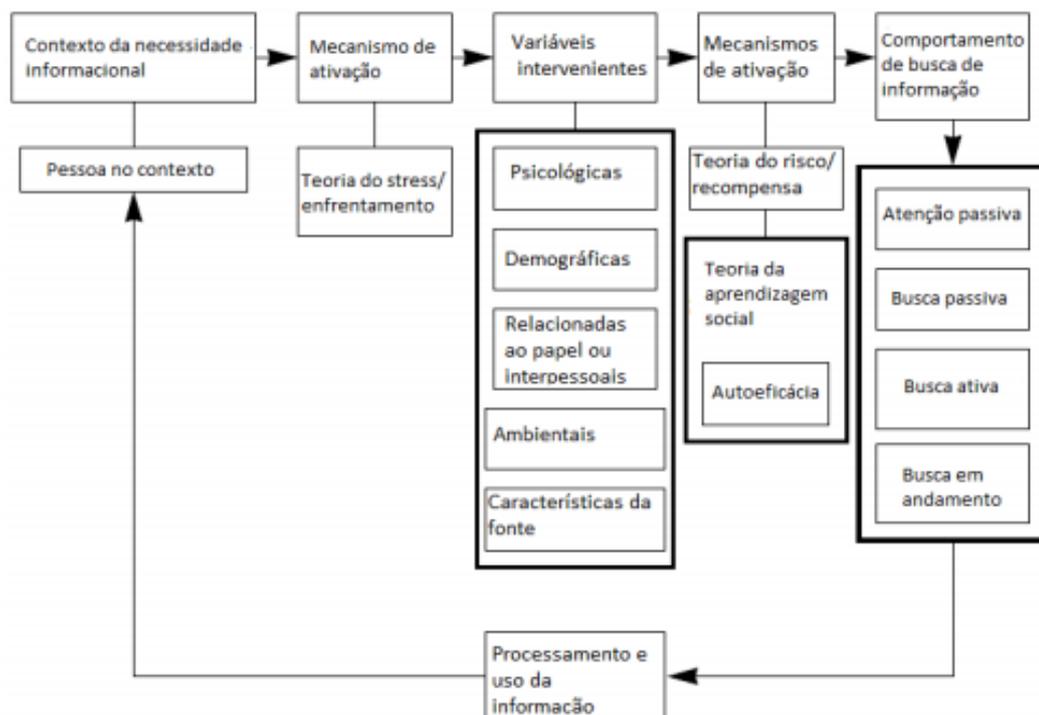
8 O artigo "*On user studies and information needs*" foi publicado pela primeira vez no *Journal of Documentation*, v. 37 n. 1, p. 3-15, 1981 e republicado pelo mesmo periódico, em edição de comemoração aos 60 anos dos melhores artigos aprovados pela revista. Em virtude da disponibilidade do artigo mais atual, referimo-nos, nesta pesquisa, à republicação do ano de 2006.

<sup>9</sup> Priorizou-se os dois modelos de Wilson (1981) e a revisão de Wilson e Walsh (1996) para explicitar o comportamento informacional por conta de seu caráter voltado às necessidades de informação e ao contexto social dos sujeitos como um fator predeterminante para o processo de busca da informação. Acredita-se que estes modelos são os que melhor direcionam para as práticas informacionais de travestis.

Há uma problemática na definição efetiva do termo “necessidade de informação” e a separação entre “desejos”, “demanda expressa” e “demanda satisfeita”. Em parte, tal problemática é resultado da carência em identificar os diversos contextos nos quais a informação precisa ser examinada (WILSON, 2006). Em vista desse fator, Souza, Valentim e Ávila (2018) informam que Wilson reconhece as limitações de seu modelo em 1981, pois não mensura todas as complexidades das relações causais propiciadas no envolvimento da busca e no uso da informação.

Nesse sentido, em 1996, Wilson e Walsh anunciam um novo modelo de comportamento informacional, o qual surge como uma revisão do segundo modelo publicado por Wilson em 1981. Neste modelo, são vinculadas diferentes áreas do conhecimento para destrinchar alguns aspectos condizentes ao comportamento informacional, como Psicologia, Administração, Comunicação etc. que o consagram como um modelo evidente nas possibilidades de relações interdisciplinares da CI com outros campos de estudo (SOUZA; VALENTIM; ÁVILA, 2018). O referido modelo é apresentado na figura 2.

**Figura 2** – Revisão geral do modelo de comportamento informacional.



**Fonte:** Wilson e Walsh (1996)

Nesta ampliação, as etapas “pessoa no contexto” e “contexto das necessidades de informação” somatizam a conjuntura na qual se encontra a lacuna informacional dos sujeitos.

A etapa relacionada aos “mecanismos de ativação - teoria *stress*/enfrentamento” serve para retratar o motivo pelo qual algumas necessidades de informação não invocam o comportamento de busca da informação (WILSON; WALSH, 1996; WILSON, 1999; OLIVEIRA, 2013).

Para Wilson (1997, p. 554, tradução nossa), *stress* diz respeito à “[...] uma relação, entre uma pessoa e o ambiente, a qual é considerada por esta pessoa como cansativa ou que excede seus recursos, arriscando, desta forma, o seu bem-estar”. E enfrentamento é considerado como “[...] as aplicações cognitivas e comportamentais para dominar, reduzir ou tolerar as demandas internas e externas que são criadas pelas situações de *stress*”.

Com base em diversas fontes, o conceito de variáveis intervenientes foi elaborado com fundamento nos estudos de personalidade, literatura sobre comunicação em saúde, pesquisa com consumidores e estudos sobre inovação, sob os títulos: *a*) Variáveis psicológicas; *b*) Variáveis demográficas; *c*) Variáveis relacionadas ao papel/interpessoais; *d*) Variáveis ambientais; *e*) Características da fonte. Essas categorias podem vir a ser interpretadas como inibidores ou motivadores do processo de busca, apropriação e uso da informação (WILSON; WALSH, 1996).

De acordo com Wilson e Walsh (1996), a “variável psicológica” vincula-se às características emocionais, fisiológicas e cognitivas dos sujeitos, bem como a base de seu conhecimento e seu nível educacional. Verifica-se que as características pessoais, as variáveis emocionais e educacionais fazem parte do escopo das variáveis psicológicas. Niedźwiedzka (2003) acrescenta que as variáveis psicológicas se relacionam à visão de vida, ao sistema de valores/crenças, à orientação política, aos estereótipos e preconceitos, à autopercepção (autoavaliação de seus conhecimentos, atitudes e habilidades), ao conhecimento sobre determinado assunto, tarefa, informação ou sistema de pesquisa, entre outros.

Fundamentam-se os conceitos de dissonância cognitiva e exposição seletiva como grandes motivações para o comportamento de busca da informação. Uma das formas utilizadas para reduzir a dissonância encontra-se no processo de busca da informação visando a apoiar os conhecimentos, valores ou crenças pré-concebidos dos sujeitos ou para modificá-los e reconfigurá-los. Salienta-se, na exposição seletiva, que os usuários possuem diferentes necessidades cognitivas e que podem se expor apenas às ideias em conformidade aos seus interesses. Além desses conceitos, em uma perspectiva educacional, quanto mais as pessoas se tornarem instruídas acerca de um tema, menos buscarão informações sobre ele (WILSON; WALSH, 1996; OLIVEIRA, 2013).

A “variável demográfica” engloba a idade, o gênero, a raça, o estado econômico, entre outros fatores. As questões financeiras se enquadram em duas categorias que podem influenciar

positiva ou negativamente no comportamento de busca da informação: os custos econômicos diretos e os custos derivados do valor do tempo. Ambas as categorias podem ser aplicadas tanto no processo de busca da informação quanto nas ações decorrentes e posteriores (WILSON; WALSH, 1996).

O papel que uma pessoa desempenha posiciona-a em uma esfera local em um sistema social de organização, além de significar um local de partida para suas relações interpessoais e redes de comunicação formais e informais. As “variáveis relacionadas ao papel/interpessoais” reiteram os elementos que envolvem o trabalho, as regulamentações, as limitações, os padrões, a hierarquia e as normas (WILSON; WALSH, 1996; NIEDŹWIEDZKA, 2003). O papel profissional está interligado às características do papel exercido no cargo de uma organização, o qual indica necessidades de informação e motivações/inibições específicas.

Já a “variável ambiental” tem relação direta com o contexto do usuário, podendo ser compreendida pelos níveis nacionais, locais e organizacionais, incluindo legislação, situação financeira, nível de estabilização, cultura da informação (tradicional *versus* inovadora; individual *versus* coletiva; nível de aceitação das desigualdades no acesso à informação) e tecnologia da informação (NIEDŹWIEDZKA, 2003). A diferença entre as culturas nacionais/internacionais é essencialmente significativa para a apropriação de informações e transferência de inovações, podendo afetar diretamente a forma como os sujeitos de culturas diferentes atribuem significado e adquirem informações.

As fontes informacionais, sua localização, formas de acesso, interfaces, linguagens, qualidade (valor atribuído), credibilidade e canais de comunicação fazem parte do eixo das “características da fonte” (WILSON; WALSH, 1996; GARCIA, 2007). A credibilidade das fontes da informação consiste em um aspecto ético, já que a disseminação de informações inverídicas e falsas, ao serem assimiladas pelos usuários, influenciarão na desistência da busca e no uso das informações recuperadas.

A teoria de risco/recompensa tende a explicar o porquê algumas pessoas buscam informações e outras não, e por qual motivo algumas fontes de informação são mais satisfatórias e utilizadas que outras. De certa forma, o comportamento de busca da informação dependerá da quantidade de riscos percebidos pelos usuários, que podem ser destrinchados como os riscos em gastos desnecessários ou com a perda de tempo na pesquisa, o que poderá resultar em desistência na busca da informação (WILSON; WALSH, 1996; NIEDŹWIEDZKA, 2003).

A teoria da aprendizagem social é considerada outro importante mecanismo de ativação, ao incorporar a percepção da autoeficácia, isto é, “[...] a convicção de que se pode executar com

sucesso o comportamento necessário para produzir os resultados desejados” (WILSON, 1999, p. 257, tradução nossa).

De acordo com Wilson e Walsh (1996), a revisão do modelo foi pensada para além da busca ativa e proposital de informações, agregando novas formas de aquisição da informação, sendo elas:

- *atenção passiva*: como ouvir rádio ou assistir a programas de televisão, em que pode não haver nenhuma busca de informação pretendida, mas que a aquisição da informação pode, contudo, acontecer;
- *busca passiva*: refere-se àquelas ocasiões quando um tipo de busca (ou outro comportamento) resulta na aquisição da informação que parece ser relevante para o indivíduo;
- *busca contínua*: quando a busca ativa já estabeleceu a estrutura básica de ideias, crenças, valores etc., mas a continuação da busca, ocasionalmente, é levada a cabo para atualizar ou expandir suas estruturas.

Por fim, acrescentam-se a implicação do processamento e uso da informação como etapa primordial do diagrama. O processamento da informação pode ser visualizado como a avaliação, a retroalimentação e a apropriação da informação. A utilização da informação consagra-se como o último estágio do ciclo de uma necessidade de informação.

O modelo proposto por Wilson e Walsh (1996) potencializou a elucidação de conceitos e dimensões dos estudos de necessidades e uso da informação, por implicar na extensão da perspectiva atribuída ao processo de busca para além dos aspectos tangíveis, como a demanda e o uso da informação. Considera-se, neste modelo, o planejamento dos sistemas de informação – ao visualizar o usuário dentro de um contexto do qual desenvolve sua atividade –, as variáveis que podem interferir positiva ou negativamente e a utilização de outros canais de informação.

Em síntese, o modelo apresenta etapas gradativas que são influenciadas por variáveis intervenientes a depender do contexto sócio-histórico dos usuários. Identifica-se que, conforme o sujeito avança em seu processo de busca da informação, o grau de dificuldade das habilidades e atitudes é exigido, empreendendo o constante aprimoramento das competências em informação para a efetivação da busca e uso da informação.

No entanto, críticas são fomentadas aos modelos de comportamento informacional da época, em virtude do isolacionismo do paradigma cognitivo. Para Presser e Fukahori (2012), tais críticas relacionam-se ao argumento de que as necessidades de informação são derivadas da interação social e não através da individualidade interpretativa de cada usuário. Essa análise

faz parte do marco fundamental do paradigma social da CI, o qual privilegia a abordagem sociocognitiva.

Cabe salientar que o modelo de Wilson e Walsh (1996) é emblemático na esfera dos estudos sobre comportamento informacional, por contextualizar os aspectos do trabalho, da política, da economia, entre outros, constituindo uma espécie de ponte para o paradigma social. Entretanto, o foco do modelo mencionado permanece no sujeito em sua individualidade.

Nessa perspectiva, Capurro (2003) alega que os estudos voltados ao paradigma cognitivo são voltados aos aspectos subjetivos e cognoscentes dos usuários, ignorando a possibilidade de construção de conhecimento na vivência cotidiana. Com o objetivo de superar as defasagens do paradigma cognitivo, e fundamentado por teóricos como Frohmann, Hjørland e Brier, o autor propõe o paradigma social, direcionando a atenção ao contexto sócio-histórico e às práticas sociais dos sujeitos. A partir disso, “[...] a informação é vista como uma construção social, algo que é definido no terreno da ação concreta de sujeitos em ações recíprocas (isto é, interações), tal como no contexto das ‘comunidades discursivas’” (ARAÚJO, 2012, p. 146).

Nota-se, na literatura do campo da CI e principalmente no seio dos estudos de usuários, a emergência de discussões acerca do aprofundamento do contexto social e cultural dos usuários, principalmente daqueles que se engajam com a informação para a construção de suas identidades sexuais e de gênero. A elaboração de abordagens teórico-metodológicas que abranjam a coletividade, o cotidiano social, o contexto de vida, a interseccionalidade e as práticas discursivas possibilita que grupos historicamente destituídos de direitos e estigmatizados tenham suas demandas valorizadas pela ciência.

Entende-se a abordagem social como um avanço teórico-metodológico na CI e nos estudos de usuários da informação, tendo em vista a consideração por influências contextuais, nacionais, identitárias, históricas e políticas em âmbito dos fenômenos informacionais. O marco da perspectiva social amplia o escopo de análise dos usuários por um viés que envolve sua historicidade, construção intersubjetiva e atuação na transformação da sociedade.

Sob esta ótica, o construcionismo, o interacionismo, o coletivismo social e o construtivismo edificaram-se como modelos teóricos cada vez mais proeminentes na CI, configurando uma nova abordagem esboçada nas pesquisas dos estudos de usuários com o advento da abordagem sociocognitiva e do conceito “práticas informacionais”.

### **3.3 Práticas informacionais**

Para Berti e Araújo (2017), diferentemente dos modelos de comportamento informacional – importantes referências para responder a questões associadas aos caminhos a serem traçados pelos sujeitos quando possuem uma necessidade de informação –, os usuários não operam o processo informacional apenas quando incumbidos de uma necessidade, mas em toda gama de suas ações informacionais, correlacionadas à informação pragmática, humanística e marcada pela construção recíproca dos relacionamentos e interações.

Hjørland e Albrechtsen (1995) formularam uma estrutura conceitual intitulada análise de domínio. Essa abordagem afirma que o caminho mais produtivo da CI se materializa nos estudos sobre os domínios de conhecimento das comunidades de pensamento ou discurso, os quais integram a divisão do trabalho na sociedade. A organização e a estrutura do conhecimento, os padrões de cooperação, as formas de linguagem e comunicação são reflexos dos objetos de trabalho dessas comunidades e do papel social do sujeito na sociedade.

Tendo como base a teoria da comunidade de discurso, Hjørland e Albrechtsen (1995) propõem estudar o processo informacional a partir da análise dos domínios de conhecimento vinculados às comunidades discursivas dos usuários – representativa aos grupos de pessoas que operam comunicativamente através de um assunto de referência, compartilhando uma linguagem em comum.

Talja (1997) argumenta que o foco da nova abordagem dos estudos de usuários da informação se concentra na compreensão do usuário como um ator social ativo, possuinte de um conhecimento inerentemente social e condicionado a necessidades de informação derivadas da sociabilização. Para a autora, os estudos não seriam *system-centered* (centrado nos sistemas, como nos estudos de uso da informação) ou *user-centered* (centrado nos usuários, como no comportamento informacional), mas *knowledge formation-centered* (centrado na formação do conhecimento, como nas práticas informacionais), fruto da percepção das múltiplas condições do sujeito, atravessando a interação e a coletividade social.

Do ponto de vista sociocognitivo, desliga-se a atenção do sujeito como uma unidade básica de análise, canalizando o ponto central dos estudos para o nível mais geral da variabilidade das formações de conhecimento. O contexto sociocultural dos processamentos informacionais está incorporado nos discursos, fornecendo diferentes concepções e posições para construção e sistematização do conhecimento (TALJA, 1997).

O enfoque analítico do discurso de Talja (1997) baseia-se na "Arqueologia do Conhecimento" de Michel Foucault, do qual originam noções específicas sobre realidade, conhecimento, linguagem e o sujeito em si. Os conceitos e as categorias são símbolos materiais da linguagem, cujas representações do mundo e seus objetos são constituídos nas práticas

discursivas das comunidades. As informações são delineadas relativamente ao que as pessoas fazem com a linguagem e o que a linguagem faz com as pessoas; portanto, os sujeitos são caracterizados em sujeitos linguísticos que, ao passo que estão juntos, tecem redes de comunicação e desenvolvem realidades coletivamente.

Se dentro da abordagem sociocognitiva, o foco é estudar as formulações do conhecimento, as pesquisas sobre necessidades e busca da informação não precisam ser restringidas aos usuários em sua individualidade e/ou nos sistemas de informação. A inclinação da formulação do conhecimento implica que se deve averiguar como as esferas políticas, discursivas e históricas influenciam e determinam previamente as necessidades de informação dos sujeitos.

A informação basilar para a solução de um problema ou para a tomada de decisão não é fruto de uma questão individualmente cognitiva dos sujeitos, mas do desenvolvimento sociocognitivo, formado por dispositivos culturais, políticos e sociais, caracterizando o contexto no qual o usuário está inserido. Observa-se, com isso, que a análise de domínio perpassa a identificação das necessidades de informação e o grau de conhecimento do sujeito sobre determinado domínio, assim como a clareza das comunidades discursivas e a autonomia. Ou seja, o processo de apropriação do conhecimento individual é condicionado coletivamente (PRESSER; FUKAHORI, 2012).

Araújo (2012) subscreve a coletividade como “ação recíproca”, isto é, ação de transferência, afetação e influência mútua sobre algo. Nesta perspectiva, contemplada como “interacionista”, ao passo que o usuário não está isolado de um contexto nacional, político e/ou social, ele também não será determinado pelo contexto no qual está inserido, visto que a determinação que a conjuntura dos fatores exerce sobre ele é real, mas não é mecânica nem absoluta; pelo contrário, é interpretada, alterada e estruturada com base nas relações intersubjetivas dos sujeitos.

Acessar, apropriar-se e utilizar a informação é tanto uma ação cognitiva quanto uma ação afetiva, emocional, cultural e contextual. Portanto, a abordagem interacionista tem, como princípio, desvincular e superar a dicotomia historicamente marcada no campo dos estudos de usuários da informação. A dualidade sujeito ativo *versus* sujeito passivo, sujeito cognitivo-emocional *versus* sujeito cultural/contextualizado perde sentido quando a percepção da dimensão das pesquisas volta-se para os fenômenos e elementos que compõem a totalidade do universo dos usuários (ARAÚJO, 2012).

Joas (1987) compreende que, em situações sociais, os sujeitos são os próprios agentes de estímulo para outros sujeitos. O enfoque dessa análise é contemplado pela teoria do

interacionismo simbólico, cunhada por Herbert Blumer, em 1938, cujos processos de interação recíproca baseiam-se no caráter simbólico das ações sociais. Essas ações, pautadas através das inter-relações, não são fixas e não possuem regras de transferência, mas são estabelecidas conjuntamente; assim, as relações sociais não estão prontas e “acabadas”, pois são abertas e subordinadas ao reconhecimento contínuo e recíproco por parte dos membros da comunidade.

As ações desenvolvidas associadas às relações sociais são multifacetadas, tendo múltiplas motivações que podem voltar-se aos desejos culturais e informacionais das pessoas: desejo de novas experiências, desejo de domínio de uma situação cotidiana, desejo de reconhecimento e desejo de compreensão/certeza das identidades que os compõem (JOAS, 1987).

O interacionismo [simbólico] critica especialmente a concepção positivista do comportamento condicionado, que diz que os indivíduos agem no mundo recebendo estímulos exteriores que determinam seu comportamento. Para os interacionistas, estes estímulos são selecionados e manipulados pelos indivíduos em seu contexto de ação (SILVA, 2008, p. 53).

Desse modo, as questões que motivam as ações dos usuários frente aos procedimentos de busca, acesso e uso da informação são melhor alinhadas ao alicerce teórico das práticas informacionais, à medida que se expandem indagações sobre “o que” buscam, “como” buscam e “o quanto” buscam para abranger interrogações como “o porquê” buscam e acessam informações de uma forma e não de outra (SILVA, 2019).

Pinto e Araújo (2012) consideram que a CI e os estudos de usuários podem buscar apoio na sociologia da prática de Pierre Bourdieu, com a apropriação das categorias campo, *habitus* e capital para respaldar uma análise das práticas informacionais. O *habitus* é a constituição de dois polos: o *habitus* primário e o *habitus* secundário. O *habitus* primário diz respeito à internalização da história de vida do sujeito por intermédio da família; o *habitus* secundário condiz com os ambientes frequentados e a formação escolar. Dessa forma, o sujeito molda suas ações através da dialética entre a situação vivenciada e seu *habitus*, cujos conjuntos de ideias, afeições, autopercepção são constituídos primeiramente na família e, posteriormente na escola, por meio das inter-relações.

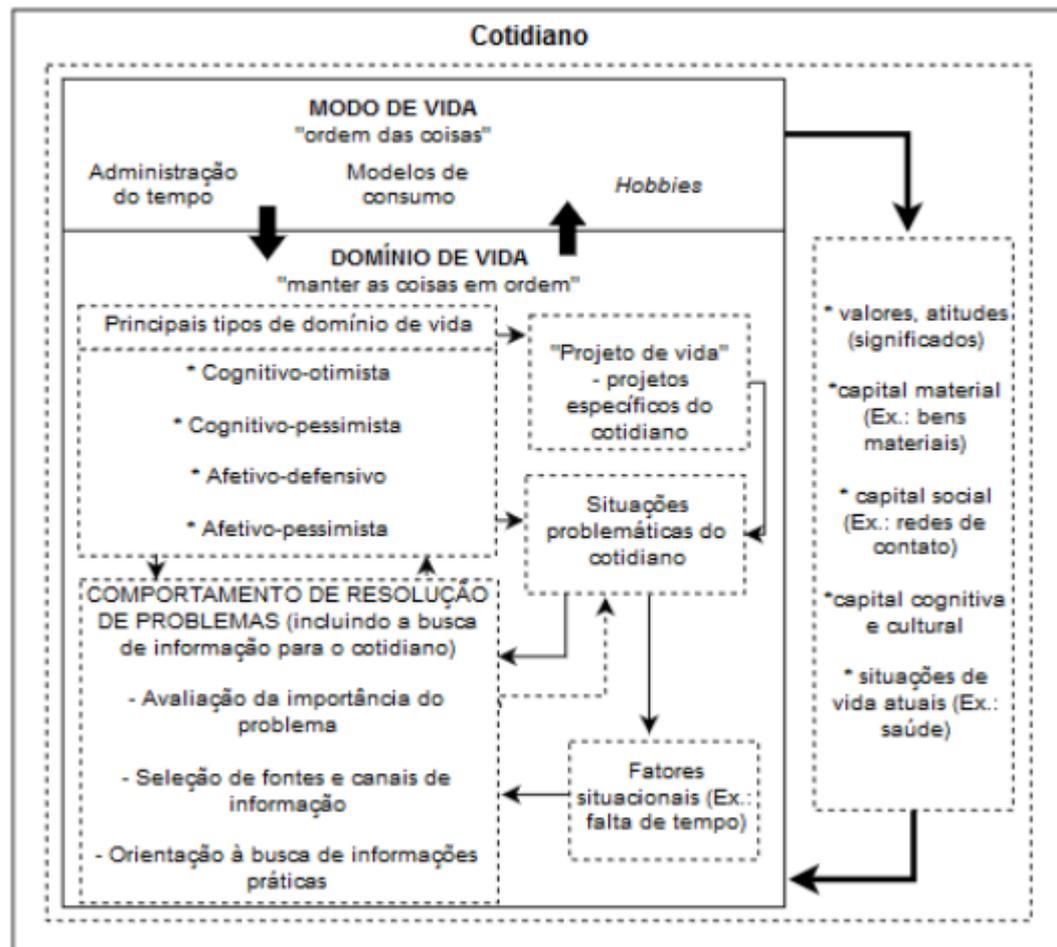
Assim, as ações de se informar ou de se produzirem ou se disseminarem informações estão submetidas a essa dialética entre o *habitus* e a situação vivida que leva o sujeito a buscar, produzir ou disseminar informações. Isso acontece num campo social (seja a academia, a empresa, o campo sindical, artístico etc.) onde o sujeito ocupa determinada posição e utiliza do seu capital específico, no caso, o capital informacional, para a realização de suas práticas informacionais. Assim, as ações de produção, busca, recepção e apropriação das informações devem ser compreendidas a partir das posições ocupadas pelos sujeitos na estrutura social que determinam o *quantum* de capital

informacional esses sujeitos dispõem para suas ações cotidianas (PINTO; ARAÚJO, 2012, p. 225).

Enquanto o campo se relaciona ao espaço geopolítico físico/social, o *habitus* é aplicado nas pessoas e em sua demarcação social, ou seja, é a representação do esquema de percepções e ações que os sujeitos concretizam em suas vidas – o qual foi adquirido e formado pela história social e cultural de cada um –, podendo vir a originar-se de um longo processo de aprendizagem tanto formal quanto informal. O *habitus* introjetado regula o estado prático da vida social/cultural, possibilitando ao sujeito operar em senso prático da vida cotidiana (MARTELETO, 1995).

Também influenciado por Bourdieu, Savolainen (1995) propõe um modelo intitulado *Everyday Life Information Seeking* (ELIS) acerca da busca de informação da vida cotidiana, no qual discorre que o modo de vida cotidiano influencia as práticas dos processos de busca da informação. “O modo de vida” (*way of life*) e o “domínio da vida” (*mastery of life*) são dois conceitos-chave desenvolvidos no modelo ELIS, anexados na figura 3.

**Figura 3** – Modelo de busca de informação da vida cotidiana.



**Fonte:** Savolainen (1995, p. 268, tradução nossa).

O modo de vida diz respeito à “ordem das coisas”, em que “coisas” representam as diversas atividades que estruturam o mundo da vida cotidiana, incluindo não apenas o trabalho, mas os *hobbies* e as atividades domiciliares; e “ordem” refere-se às preferências dadas a essas atividades. Já o domínio da vida está relacionado à ordenação e preparação para solucionar os problemas suscetíveis do cotidiano (SAVOLAINEN, 1995; GOULART, 2017).

Para Savolainen (1995), o conceito de busca de informações da vida cotidiana enfatiza a natureza legítima das pesquisas voltadas aos contextos cotidianos não-trabalhistas dos cidadãos (*nonwork information seeking*). Contudo, não deve ser interpretado como uma tentativa de criar uma falsa dicotomia nos processos relacionados ao trabalho e a “outras” categorias.

O modelo ELIS refere-se, primeiramente, à aquisição de vários elementos informativos, tanto cognitivos quanto expressivos, que as pessoas empregam para resolução de problemas não diretamente ligados à realização de tarefas ocupacionais/laborais. Os passos atribuídos à busca de informação sofrem influência dos eventos diários monitorados pelas pessoas, assim como pela determinação dos valores, atitudes e interesses de seu modo de vida particular e coletivo (SAVOLAINEN, 1995).

São quatro domínios da vida associados à busca da informação e a resolubilidade da situação-problema: cognitivo-otimista, cognitivo-pessimista, afetivo-defensivo e afetivo-pessimista. Duas especificações podem ser feitas para analisar tais dimensões: a dimensão cognitiva *versus* afetiva indica o grau de racionalidade de uma situação frente à resolução de problemas. Uma orientação cognitiva enfatiza uma abordagem sistemática e analítica do problema, enquanto a orientação afetiva corresponde à reação emocional carregada de imprevisibilidade. A segunda dimensão volta-se ao otimismo *versus* pessimismo, a qual reflete a expectativa para a resolubilidade do problema (SAVOLAINEN, 1995).

A estratégia cognitivo-otimista caracteriza-se no momento em que uma pessoa utiliza a informação com uma forte dependência de resultados positivos para resolução de problemas; a estratégia cognitivo-pessimista compreende que não há expectativa na resolução de problemas, ainda que a busca seja sistemática; o domínio da vida afetivo-defensivo dita que há uma visão otimista sobre a resolução de problemas, com a tendência em evitar situações que impliquem riscos de falhas; o domínio de vida afetivo-pessimista é composto por pessoas que não creem em suas habilidades para resolução de problemas e, por isso, não se engajam na busca (SAVOLAINEN, 1995; SOUZA; VALENTIM; ÁVILA, 2018).

O projeto de vida, as situações-problema e os fatores situacionais são elementos fundamentais para o direcionamento na busca de informação. O modo de vida e o domínio da vida são fortemente influenciados por três etapas de resolução de problemas: a) a avaliação da importância do problema; b) a seleção das fontes de informação e c) a orientação à busca de informações práticas. O conjunto de fatores sociais, culturais, materiais e de significados (valores e atitudes) inclui três tipos de capitais: a) capital material (bens materiais; b) capital social (redes de contato) e c) capital cultural (recursos cognitivos fruto da educação e das experiências vivenciadas no cotidiano (SAVOLAINEN, 1995; ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017).

Talja e Nyce (2015) afirmam haver duas maneiras distintas de compreender o conceito de situação e, principalmente, de situação-problema. Em um primeiro viés, a situação é sinônimo de contexto, englobando as circunstâncias nas quais as necessidades de informação se originam; já no segundo viés, as situações são visualizadas como pequenas ações que compõem um contexto mais amplo. Ou seja, as atividades específicas ou domínios de vida emergem de diferentes tipos de situações e domínios.

Com base no modelo ELIS, Savolainen (1995) levou adiante um estudo com dois grupos de finlandeses (trabalhadores de indústria e professores), na tentativa de analisar e comparar suas atividades de busca da informação na vida cotidiana. A conclusão a que se chegou é que o modo de vida, apesar de diferenciar substancialmente um do outro, influencia as práticas informacionais, sendo mutuamente influenciado por elas. No entanto, percebeu-se que dentro do mesmo grupo obteve variações, visto que os participantes pertencentes às categorias similares (classe social, nível de educação, condições de trabalho e *hobbies*) comportam-se de maneiras distintas no processo de busca da informação.

Apesar do modelo de Savolainen não ser um modelo de práticas informacionais, ele é considerado seu precursor, já que enfatiza diferentes campos não dimensionados pelos diagramas de comportamento informacional. O modelo ELIS contribuiu diretamente nos estudos sobre práticas informacionais ao captar a percepção de que os fatores sociais, individuais, culturais, coletivos e temporais influem na resolução de problemas e tomada de decisão dos sujeitos (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017).

No entanto, Talja e Nyce (2015) argumentam que a constituição dos problemas do dia a dia é uma ilustração das atividades especializadas pelo sujeito e não um ponto de partida para o discernimento, entendimento e aquisição de informação e conhecimento, isto é, a busca por informação não está relacionada, a todo momento, à resolubilidade de problemas nem à tomada de decisões. Nas configurações das atividades da vida real, as tarefas, os problemas e as

decisões nem sempre possuem soluções, finais exatos e estáveis. Ser perspicaz significa estar sincronizado com os recursos específicos de uma determinada prática, à medida que qualquer problema surgido possa ser resolvido sem grandes esforços.

O desempenho das tarefas realizadas no cotidiano reflete um sistema de atividades concernentes à linguagem, à ética e aos valores compartilhados pelos agentes/atores sociais, bem como às maneiras de assistir, observar, ver, ouvir e interagir com os recursos materiais e sociais não apenas com a mente, mas com o corpo inteiro (TALJA; NYCE, 2015).

É por meio da análise dos contextos sociais no cerne da CI que se criam subsídios para compreensão das práticas informacionais das comunidades de travestis e demais gênero-diversas, uma vez que possibilita uma verificação íntegra de como os sujeitos informacionais arquitetam suas ações cotidianas, além de identificar como as práticas sociais são permeadas por objetividades e subjetividades históricas, culturais e políticas.

Como as travestis são concomitantemente visíveis (pelas mídias) e invisíveis (pelas discriminações), é um desafio examinar questões relacionadas aos seus engajamentos com a informação. Nesse sentido, é imprescindível que as investigações das experiências, construções identitárias, comportamentos e práticas informacionais das travestis sejam arquitetadas para identificar como os contextos socioculturais, políticos e discursivos das estruturas de poder influenciam em seus processos de busca, acesso, apropriação, uso e disseminação da informação.

A fim de interrogar o que parece ser o *status quo* a partir da exposição das narrativas sociais, políticas e interpessoais das comunidades LGBTQIA+, coloca-se a vulnerabilidade social dos sujeitos inconformes com a cisgeneridade e heterossexualidade hegemônica como unidade de análise válida para interrogar as suposições nas pesquisas em CI e nas unidades de informação, compreendendo que as informações contidas nas instituições informacionais são orientadas por/pelos valores heteronormativos e cisgêneros.

No próximo capítulo, discute-se a produção dos estudos informacionais voltados à comunidade LGBTQIA+, com atribuição do foco na travestilidade, transexualidade e transgeneridade.

#### **4 O PROTAGONISMO LGBTQIA+ NOS ESTUDOS DA INFORMAÇÃO: DE QUEM QUEREMOS LEMBRAR?**

Historicamente, as vozes da comunidade LGBTQIA+ foram silenciadas, sobretudo no desenvolvimento da patrimonialização<sup>10</sup>. A obliteração da memória desse grupo pode ser observada, ao longo da história do Brasil, semelhante aos demais agrupamentos marginalizados, como de populações compostas por pessoas negras e indígenas (SILVA, 2018). As classes vulneráveis por condicionamentos voltados à raça, etnia, classe, sexualidade e identidade de gênero experienciam consequências afetivas agudamente negativas devido à ausência, omissão e deturpação das memórias nos principais veículos de comunicação, abarcando as bibliotecas, os arquivos e os museus.

As memórias sociais dos sujeitos edificam-se nas representações dos testemunhos, nas deduções e nas narrativas não apenas como repetição dos fatos/eventos estabelecidos no passado, mas pelo resgate dos acontecimentos que elucidam os interesses políticos da sociedade no presente. Lubar (1999) caracteriza esse fenômeno como um dos principais prismas das unidades de informação: poder. As técnicas de armazenamento para artefatos, manuscritos, livros e periódicos reforçam o poder e a autoridade do Estado como guardião de documentos nas bibliotecas, arquivos e museus.

Para Le Goff (1993), o que sobrevive do passado consiste na escolha do que se decide lembrar no presente. A construção da história e da memória só é passível de existência por conta dos documentos que se pretendem recordar; por conseguinte, os grupos dominantes e os sistemas criados a partir da hierarquização desenham as representações do passado e cultivam os moldes do que pode ser lembrado no futuro.

Caswell et al. (2016) discutem que as unidades de informação exercem poder nas representações dos atores históricos, contribuindo, por vezes, na aniquilação simbólica<sup>11</sup>, no silenciamento e na alienação social. Segundos os autores, parte dos materiais das unidades de informação demonstrou não satisfazer às necessidades de informação da população LGBTQIA+ no que concerne à história cotidiana e à memória coletiva desse público. No entanto, fora dos registros oficiais do governo, retratos mais positivos da vida cotidiana de gays, lésbicas, bissexuais, travestis, transexuais e transgêneros podem ser encontrados em arquivos de comunidades<sup>12</sup> locais.

---

10 Referencia-se a valorização dos saberes e fazeres da população LGBTQIA+ no decorrer da história social brasileira, e principalmente à influência cultural dos costumes, práticas sociais e linguagens que são apagadas das instituições de memória, seja as bibliotecas, os arquivos e/ou os museus.

11 Caswell et al. (2016) empregam o conceito “aniquilação simbólica” para indicar como os membros de comunidades marginalizadas se comportam com relação à deturpação, apagamento e ausência de suas histórias nas políticas de coleções das bibliotecas e dos arquivos, bem como nas atividades de descrição e nos acervos.

12 Entende-se como arquivos de comunidade as coleções de materiais coletados principalmente por membros de um determinado grupo, as quais exercem algum nível de manutenção, utilização e controle sobre o acervo. Essas

A coleta, a produção e a disseminação de informações concernentes à comunidade LGBTQIA+ caracterizam um refazimento da história e um rompimento da perpetuação da memória “verdadeira” em âmbito nacional e internacional, identificando uma ótica positiva acerca das identidades sexuais e de gênero. A construção de espaços dialógicos nas unidades de informação, a difusão das histórias ocultas e a promoção do empoderamento identitário têm sido, a pequenos passos, reflexo de análises da CI.

Com base no enfrentamento às ideologias hegemônicas heteronormativas e cisgêneras que figuram nos registros oficiais das unidades de informação, torna-se possível a construção dialógica de novos cenários e espaços de abertura social em prol dos discursos, narrativas e valores identitários da população LGBTQIA+.

A informação é um mecanismo fundamental no subsídio da articulação entre o movimento minoritário com as instituições informacionais. Isso implica à CI – por meio dos estudos de usuários da informação e os processos de mediação da informação e da cultura – aprimorar os sistemas de informação, ampliar a ótica de rompimento com a norma e visibilizar as narrativas plurais no combate à discriminação.

Souza e Saldanha (2017) conferem crescente produção bibliográfica sobre gênero e sexualidade no campo da CI nos últimos anos, sendo representada tanto em documentos formais quanto informais, os quais verificam diversos segmentos sociais e políticos sob diferentes abordagens temáticas, como os trabalhos sobre feminicídios e ataques relacionados às questões de gênero; censura a exposições e manifestações de arte; e visibilidade do campo teórico não-binário e não heterossexual.

Tendo em vista que os estudos sobre as minorias de gênero e sexualidade têm se edificado na CI, Santos (2019) descreve ações culturais que podem contribuir para a práxis cotidiana de inclusão de pessoas LGBTQIA+ nas unidades de informação, como pode ser visto no quadro 1. Essas atividades contribuem para o desenvolvimento de dinâmicas voltadas à autoexpressão de gênero e ao combate à homolebobitansfobia<sup>13</sup> em bibliotecas, arquivos e museus.

**Quadro 1** – Ações e atividades culturais sobre a temática LGBTQIA+ nas unidades de informação.

---

coleções são sustentadas independentemente de instituições tradicionais de patrimônio, tendo a contribuição e participação ativa da comunidade civil na documentação e disponibilização da história e da memória de seu grupo (FLINN; STEVENS; SHEPHERD, 2009).

<sup>13</sup> Homofobia, lesbofobia, bifobia, transfobia e travestifobia.

| <b>Ações e atividades culturais</b>   |
|---|
| Realizar exposições sobre a temática LGBTQIA+   |
| Realizar exposições itinerantes sobre a temática LGBTQIA+   |
| Realizar exposições virtuais (DVD, CD, <i>web</i> ) sobre a temática LGBTQIA+   |
| Realizar cursos, aulas e oficinas sobre ou voltados para a comunidade LGBTQIA+  |
| Realizar saraus sobre ou direcionado para a comunidade LGBTQIA+   |
| Promover lançamento de livros escrito por/para/de pessoas LGBTQIA+  |
| Organizar eventos, seminários, encontros, congressos, rodas de conversas, palestras e clubes de leitura sobre a temática LGBTQIA+       |
| Exibir filmes, curtas, videoclipes, mostras e programas de TV sobre a temática LGBTQIA+   |
| Promover apreciação de peças teatrais, danças, artes visuais, intervenção e shows musicais que possa dialogar sobre a temática LGBTQIA+ |
| Elaborar um calendário informativo com datas importantes para a comunidade LGBTQIA+   |

**Fonte:** Santos (2019).

As ações descritas servem para oportunizar o pensamento crítico e criativo tanto das populações pertencentes à sigla LGBTQIA+ quanto para as pessoas que se identificam como heterossexuais e cisgêneros. O intuito dessas movimentações nas unidades de informação é pautado no desenvolvimento da transformação da realidade de pessoas marginalizadas e oprimidas socialmente, a fim de minimizar os danos causados pela história e pela memória oficial dos dispositivos informacionais (SANTOS, 2019).

Como forma de incluir categorias identitárias fora da norma nos centros informacionais, Jardine (2013) pontua que é imprescindível que bibliotecas, museus e arquivos possuam recursos adequados para satisfazer às necessidades de informação da população LGBTQIA+ e, principalmente, das travestis e pessoas trans. Ilustra-se que para uma unidade de informação se tornar acolhedora, é primordial que os profissionais da informação priorizem mecanismos de inclusão na política da instituição. A autora pontua algumas indicações básicas que podem auxiliar no processo de integração da população de travestis e pessoas trans, tais como: utilizar imagens (em *folders*, no *site*, nas redes sociais etc.) que realçam uma variedade de identidades de gênero; classificar e divulgar documentos voltados à comunidade trans na interação da equipe da unidade de informação com a população em questão; realizar sessões de conscientização para dissipar estereótipos; treinar funcionários para que se tornem competentes em informação e oferecer cursos relacionados ao tema à população LGBTQIA+, entre outros.

Nessa perspectiva, alguns autores da CI têm dedicado seus esforços acadêmicos para dar visibilidade à comunidade de travestis e de pessoas trans, usufruindo de seus privilégios enquanto cisgêneros para florescer o debate nas unidades de informação (THOMPSON, 2012). Assim tem crescido, de maneira ínfima, os estudos de usuários voltados às populações vulnerabilizadas em questão de gênero e sexualidade. Percebe-se, que além de acomodar usuários pertencentes a diversas identidades e expressões de gênero nas unidades de informação, a adoção de medidas para a identificação das necessidades de informação desses sujeitos, possibilita contribuir para que suas narrativas sejam ecoadas e suas memórias não sejam esquecidas.

#### **4.1 Os estudos de usuários trans-centrados**

Travestis, transexuais e transgêneros são identidades tipicamente reunidas em estudos sobre lésbicas, gays e bissexuais. Acredita-se ser necessário ponderar que o contexto sócio-histórico das travestis, transexuais e transgêneros difere substancialmente das demais siglas que condizem à esfera da identidade sexual (LGB), tendo em vista que suas necessidades de informação superam as nuances da “saída do armário” e da orientação de suas sexualidades. As necessidades de informação das pessoas T<sup>14</sup> surgem em constante negociação com os processos subjetivos de construção do Eu, fluindo em um processo horizontal que se direciona aos reajustes de gênero, às adequações de seus corpos e à busca constante para legitimação de suas identidades. Beiriger e Jackson (2007) argumentam que as necessidades de informação das pessoas T se diferem das necessidades de informação das pessoas cisgêneras por conta de seu caráter estar voltado às reestruturações constantes de suas identidades, seja física e/ou cognitivamente.

Hawkins e Giesking (2017) afirmam ser nítido que a identidade de gênero pela qual a pessoa se identifica influencia diretamente em todos os aspectos informacionais da população de pessoas trans e travestis. Como o processo de transição não se apresenta como um processo simples e monolítico, mas como um delineamento contínuo, é de suma importância que sejam reconhecidas as informações vinculadas às necessidades de saúde, de reivindicação política e de construção subjetiva, buscando verificar os comportamentos, os recursos informacionais

---

14 A fim de não repetir a sequência travestis-transexuais-transgêneros, optou-se pela condensação dessas identidades pela sigla T. Entretanto, em momentos oportunos, as identidades serão traçadas individualmente.

empregados e as melhores formas de buscar as informações concernentes às suas identidades de gênero.

Huttunen, Hirvonen e Kähkönen (2020) descrevem que o corpo e a mente são os principais ativos para o desdobramento das necessidades de informação de pessoas T. Em muitos casos, a puberdade e as mudanças corporais na adolescência se apresentam como fortes contribuintes para configurar o início das necessidades sobre modificação de gênero, visto que o corpo – até então lido como cisgênero – deve se adequar aos sentimentos, desejos e subjetividades da mente. O desconforto com a puberdade, atribuído como "beco sem saída" pelas autoras, desencadeia a busca de informação sobre o fenômeno transgênero e auxilia as pessoas T a lidarem com seus próprios corpos e encontrarem formas de diminuir o desconforto.

O incômodo com o próprio corpo e a ideia de tê-lo enquanto inconforme ou “fora do lugar” traçam, com maior frequência, as primeiras necessidades de informação dos sujeitos T. A readequação corporal e a reconstrução dos papéis de gênero subscrevem necessidades de informação individuais e coletivas, posto que a modificação do gênero parte da reconstrução dos desejos da mente com o rearranjo do corpo socializado (HUTTUNEN; HIRVONEN; KÄHKÖNEN, 2020).

A necessidade de confecção do corpo físico e sua readequação na sociedade são apresentadas como ponto chave em grande parte dos estudos de usuários sobre pessoas travestis, transexuais e transgêneros, uma vez que a identidade de gênero influencia em todas as esferas da vida dessas pessoas (BEIRIGER; JACKSON, 2007; POHJANEN; KORTELAJINEN, 2016; DRAKE; BIELEFIELD, 2017; HAWKINS; GIESKING, 2017; PINTO, 2018; SILVA, 2019; NASCIMENTO; MATA, 2020). No início da transição – momento importante para o delineamento das primeiras necessidades de informação sobre identidade de gênero –, a preocupação condiz à hormonioterapia<sup>15</sup>; à literatura LGBTQIA+ com foco na população T (para autocompreensão e compreensão do público a que pertencem) e à cirurgia de transgenitalização. Todas essas informações permanecem importantes em toda trajetória de vida desta comunidade, seja para utilização pessoal ou para a disseminação, troca e reivindicação política do movimento organizado.

Huttunen et al. (2019) afirmam que a necessidade de readequação do corpo gera dúvidas e questionamentos referentes à expressão do gênero que o sujeito deseja performar, colocando em xeque perguntas como: devo anunciar meu gênero (ou um não-gênero – como no caso de

---

<sup>15</sup> Consiste na administração de fármacos endócrinos exógenos para induzir mudanças corporais. É uma interferência farmacológica comumente realizada durante a transição de gênero.

peças agêneros) para meus amigos, familiares e outras pessoas? Esta indagação desencadeia a busca de informações sobre performatividade de gênero, passabilidade<sup>16</sup>, conformidade com a norma e violência. Todos esses temas giram em torno de experiências sensoriais, afetivas e emocionais, sendo estes sentimentos estimuladores para o início da busca de informação.

Pohjanen e Kortelainen (2016) verificam que o início da busca de informação de pessoas T se equipara ao início da reconstrução de suas identidades de gênero. O processo de busca é ininterruptamente direcionado à reconstrução de suas identidades (seja de homem para mulher, de mulher para homem ou demais possibilidades de transmutação de gênero), mantendo os esforços da pesquisa na localização da melhor maneira a adequar as vestimentas, comportamentos e trejeitos às expectativas que se pretende alcançar. Nesse processo, os esforços dirigidos à busca da informação relacionam-se às representações midiáticas, hormonioterapia e cirurgia de redesignação sexual. Após o período inicial de transição, em que o fenômeno transgênero já fazia parte do cotidiano dos usuários, as necessidades de informação versavam sobre as suas situações de vida no dia a dia, geralmente relacionadas a emprego, escolaridade e militância, sendo todas elas atravessadas pelos marcadores da identidade de gênero.

Por conta de as informações relacionadas ao gênero e à sexualidade das pessoas T serem pouco disponibilizadas nas estruturas formais de conhecimento, grande parte das buscas de informação sobre identidade de gênero são vinculadas às redes sociais e digitais. Adams e Peirce (2006) afirmam que a internet aparece como primeiro veículo para buscar informações sobre travestilidade, transexualidade e transgeneridade por parte de pessoas T. Esse fator se justifica pelo fato desses sujeitos preferirem utilizar informações veiculadas às vivências de outras pessoas, associando a necessidade de informação de seus pares aos seus próprios questionamentos e experiências. Ou seja, além dos sujeitos T buscarem informações sobre identidade de gênero nas fontes formais/informais da internet, eles recorrem a outras pessoas semelhantes para a efetivação do uso da informação.

Essa consideração também aparece na pesquisa realizada por Drake e Bielefield (2017), em que a internet e os amigos próximos, geralmente pertencentes à mesma categoria identitária, aparecem como as principais fontes de informação sobre saúde física e mental, bem-estar, organizações políticas, questões espirituais e processos de reconstrução de gênero. Médicos, terapeutas e organizações religiosas/espirituais foram as terceiras fontes mais escolhidas,

---

16 O termo passabilidade (ou *passing*, em inglês) se refere ao momento em que pessoas travestis, transexuais e transgêneros são lidas por outrem como pessoas cisgêneras.

respectivamente. Os autores ainda afirmam que, apesar dos médicos e os terapeutas aparecerem como a terceira fonte de informação mais utilizada, a internet e a comunidade discursiva são as duas fontes mais comumente escolhidas para buscar sobre questões relacionadas à saúde geral, à hormonioterapia e aos médicos trans-inclusivos.

Nessa perspectiva, a correspondência que coloca os médicos e os profissionais da saúde como fontes terciárias para buscar sobre questões médicas específicas se dá pelo fato de a medicina e a psiquiatria ter pontuado, durante anos consecutivos, a transexualidade, travestilidade e transgeneridade como inconformes à sociedade, afirmando serem patológicos os corpos dissidentes às normas heterossexuais e cisgêneras.

No Brasil, a partir da década de 1980, a transexualidade foi incluída no Código Internacional de Doenças (CID), como um marco do processo histórico da transexualidade, da travestilidade e da transgeneridade como uma patologia. No mesmo período, a Associação de Psiquiatria Norte-Americana aprovou a terceira versão do *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (DSM), ao incluir a transexualidade dentro do aspecto “Transtornos de Identidade de Gênero”. Nota-se que qualquer nível de deslocamento com o masculino e feminino heterossexual e cisgênero deverá sofrer intervenções especializadas nas ciências psiquiátricas, com o objetivo de manter a ordem e a coerência entre corpo, gênero e sexualidade, baseando-se na heterossexualidade e na cisgeneridade compulsória (BENTO; PELÚCIO, 2012).

Quase 40 anos depois, no dia 18 de junho de 2018, a transexualidade e a travestilidade foram retiradas do Código Internacional de Doenças. Na nova classificação do CID-11, houve inclusão da categoria “incongruência de gênero”, fixada na seção das “condições relacionadas à saúde sexual”. Para Bagagli (2018), esta alteração ressalta um avanço histórico no que concerne à despatologização das identidades de travestis, transexuais e transgêneros, tendo em vista que as desassocia das questões relacionadas aos transtornos mentais.

São várias as determinantes sociais que influenciam a busca de informações de pessoas T sobre saúde, incluindo a condição escolar, ambiental, faixa etária, sexualidade, confiança etc., os quais contribuem para o distanciamento de pessoas T aos médicos e funcionários da saúde como primeira fonte de informação. Drake e Bielefield (2017) apresentam que as pessoas T possuem maior dificuldade em encontrar informações sobre saúde e bem-estar, saúde mental e emocional e informações médicas sobre saúde T específica (exames de testosterona, estrogênio, laudos médicos, hormônios e cirurgias).

No estudo de Hawkins e Gieking (2017) sobre o comportamento informacional de pessoas trans na rede social *Tumblr*, notaram-se a utilidade pública e importância das redes de

apoio como mecanismos de autoconstrução e reconstrução identitária, tendo o compartilhamento de saúde individual como foco da experiência do grupo. Na plataforma *online*, a utilização de *hashtags* como #ftm<sup>17</sup> e #mtf<sup>18</sup> são utilizadas para marcar a identidade dos usuários, as quais oferecem experiências e vivências sobre o corpo, mente e reconstrução identitária. Além disso, o grupo se concentra no compartilhamento de indicação de médicos trans-inclusivos que realizam procedimentos estéticos e acompanhamentos psicológicos.

Essas redes sociais oferecem um espaço de segurança para aprender, compartilhar e trocar informações com pessoas semelhantes sobre o período pré e pós transição, hormonioterapia e cirurgias. Todavia, percebe-se que, apesar das informações sobre saúde T ser constantemente retroalimentada (pelas publicações, pela troca informacional nos comentários), não há fontes de informação confiáveis e especialistas em saúde no grupo (HAWKINS; GIESKING, 2017).

A busca de informação de pessoas T sobre saúde, identidade, corpo, sexualidade etc. ocorre nas redes sociais, por meio de *blogs/sites* (THOMPSON, 2012; DRAKE; BIELEFIELD, 2017). Contudo, estudos como o de Nascimento e Mata (2020) afirmam que, embora a internet e as redes sociais apareçam como principal mecanismo de busca informacional sobre identidade de gênero, há muita informação desatualizada e *fake news* nesses ambientes. Esses obstáculos influenciam a população T a reduzir o número de fontes de informação, constituindo uma rede de apoio em grupos sociais que pertencem à comunidade T, e priorizando as vivências, experiências e produção de conhecimento no próprio grupo.

Pinto (2018) argumenta que as experiências e vivências das pessoas T possuem grande importância para a construção dos fenômenos identitários de gênero, já que a construção das identidades travesti, transexual e transgênero florescem por meio dos processos informacionais. Nesse sentido, o uso da informação aparece como um impulsionador do início da transição de gênero, visto que, cessadas as primeiras dúvidas sobre hormonioterapia, cirurgias e grupos de apoio, os sujeitos tendem a utilizar a informação acessada para decidirem transicionar para outro gênero.

As informações acessadas, avaliadas, introjetadas e utilizadas pelas pessoas T são caracterizadas por Huttunen et al. (2019) como “informações incorporadas”, posto que auxiliam no rearranjo e readequação da identidade de gênero. Além disso, essas informações podem

---

17 *Female to male*, equivalente a feminino para masculino. Pessoas designadas mulheres no nascimento que transitaram para o gênero masculino.

18 *Male to female*, equivalente a masculino para feminino. Pessoas designadas homens no nascimento que transitaram para o gênero feminino.

derivar no que foi estabelecido como “conhecimento incorporado” a partir da performatividade, modificação e interação dos corpos T com o mundo. Isto é, o corpo transmutado se torna um dos símbolos do uso, disseminação e compartilhamento de informações referentes à identidade de gênero. Nesse sentido, o conhecimento incorporado é criado e compartilhado com outras pessoas por meio do estilo, da gesticulação, da performatividade feminina/masculina e de outras formas de expressão de gênero.

Pode-se compreender que o acesso, a apropriação, o uso e o compartilhamento da informação têm o papel potencializador de ressignificar o lugar de subalternidade concernente às pessoas vulnerabilizadas da sociedade contemporânea. Como resposta a essa carência informacional, o movimento de travestis, transexuais e transgêneros tem validado suas identidades através da resistência política, da história oral<sup>19</sup>, do empoderamento, do protagonismo social e da resiliência.

---

<sup>19</sup> A ênfase na experiência/vivência tem se tornado a base de legitimidade política na atualidade, principalmente no que diz respeito às redes sociais.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Na produção desta pesquisa, cabe a compreensão do conhecimento como fruto do desenvolvimento socialmente construído. As suposições identificadas nos trabalhos com base na ideia do construtivismo social (ou socioconstrutivismo) colocam que os sujeitos objetivam compreender o mundo em que vivem a partir de significados subjetivos por intermédio das experiências vivenciadas no cotidiano.

Os significados subjetivos são caracterizados de forma histórica e social, tendo em vista que eles compõem e correspondem às identidades singulares dos sujeitos, ou seja, os significados não são intrínsecos aos participantes, pois são pautados nas normas culturais, políticas e históricas que delineiam a vida das pessoas. Desta forma, os construtivistas sociais se concentram em contextos específicos das pessoas, com intuito de captar o ambiente geopolítico no todo (CRESWELL, 2007).

Emprega-se o construtivismo social por conta de sua natureza sedimentada nos processos sociais e culturais, os quais acarretaram normas e repressões tanto culturais como sociais às corporeidades dissidentes, principalmente às travestis brasileiras, bem como pelo diálogo que o construtivismo social pode vir a possuir com a pesquisa sobre práticas informacionais LGBTQIA+, ao atentar que grande parte do estudo realizado nesta linha de pesquisa apontou que as fontes de informação mais utilizadas pela comunidade T correspondem à interação com outros sujeitos semelhantes (BEIRIGER; JACKSON, 2007; POHJANEN; KORTELAINEN, 2016; PINTO, 2018; SILVA, 2019).

Paralelamente, esta pesquisa estrutura-se em um caráter exploratório, tendo como objetivo de familiarizar com a temática de maneira aprofundada, criando subsídios para formulação de problemas bem delineados, modificação de conceitos/ideias/práticas e elaboração de hipóteses mais precisas que possam ser abarcadas em estudos posteriores. Adotou-se a pesquisa exploratória por conta de sua essência habitualmente focalizada em grupos e comunidades excepcionalmente explorados, além das possibilidades de execução prática na sociedade (GIL, 2008).

No que diz respeito à abordagem, o estudo é caracterizado como qualitativo. Metring (2009) destaca que a pesquisa que visa a uma interpretação de procedência qualitativa se constrói a partir da modalidade de investigação cujos dados são coletados preferencialmente através de interações sociais e colocados em análises subjetivamente, de modo a privilegiar a compreensão do significado que alguns fenômenos possuem para os sujeitos com base nos eventos ocorridos no dia a dia, a considerar-se que o fenômeno ganha sentido pela própria

interpretação de um fato, a qual não pode ser traduzida a partir de números, uma vez que se dimensiona na subjetividade do pesquisador.

A primeira etapa da pesquisa constituiu-se em levantamento bibliográfico e análise meticulosa das produções científicas que abordam as variáveis da travestilidade, os estudos de usuários da informação com foco nas práticas informacionais e as inter-relações entre os estudos informacionais e o público LGBTQIA+. Este procedimento foi realizado mediante literatura especializada em âmbitos nacional e internacional, contemplando trabalhos nas línguas portuguesa e inglesa.

O levantamento foi realizado nas bases referenciais Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Brapci, *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e *Google Acadêmico*. Vale salientar que não foi utilizado limite quanto ao tempo de busca, a fim de englobar todos os trabalhos realizados, uma vez que existem ínfimos materiais na área de CI acerca dessa temática. As palavras-chave usadas para recuperação dos documentos consistiram em “práticas informacionais”, “comportamento informacional”, “comportamento de busca da informação”, “necessidade de informação”, “estudo de usuários”, “travesti”, “transexual”, “transgênero” e “LGBT”.

Em um segundo momento, a coleta de dados foi delineada conjuntamente às participantes do estudo, as quais co-produziram fundamentalmente o aporte científico deste trabalho. A seguir, apresenta-se detalhadamente as sujeitas da pesquisa e suas caracterizações.

## 5.1 Sujeitas da pesquisa

Como via de execução do estudo, a técnica metodológica adotada apoia-se na técnica *snowball* (ou bola de neve, em tradução literal). Consiste em uma forma de amostragem não-probabilística em que o(s) primeiro(s) participante(s) da pesquisa – geralmente intitulados de “semente” – indica(m) novos participantes, que, por sua vez, indicam novos participantes e assim sucessivamente, até que o objetivo (ou o ponto de saturação) seja alcançado. Assim sendo, a técnica *snowball* utiliza uma espécie de cadeia de referência e/ou redes (BALDIN; MUNHOZ, 2011).

A metodologia *snowball* ou bola de neve é comumente utilizada em estudos relacionados em comunidades marginalizadas, dado que grande parte dos sujeitos indicados é abordada por seus próprios semelhantes. Essa ocorrência fortalece os trabalhos de grupos vulneráveis, à medida que é possível fomentar um estudo com populações que podem possuir resistência frente à participação de pesquisas formais (VINUTO, 2014).

A *snowball* infere que o passo sequente às indicações do(s) primeiro(s) participante(s) – sementes – é a solicitação, ao(s) indicado(s), em recrutar outros membros que integram a mesma população de interesse da pesquisa. Nesse sentido, duas sementes foram selecionadas e contatadas pela rede social *WhatsApp*<sup>20</sup> para participarem do estudo. Foi solicitado, a cada uma delas, que realizassem o convite a pelo menos uma travesti de seu convívio social para que colaborasse com a pesquisa, como pode ser visto na figura 4.

Das treze sujeitas convidadas, todas aceitaram contribuir com o trabalho, porém, devido à *Corona Virus Disease* (COVID-19<sup>21</sup>) – que coincidiu com o período de desenvolvimento da pesquisa – o diálogo ocorreu apenas com oito travestis. Em decorrência à pandemia, o estabelecimento de contato com as integrantes da coleta de dados fora alterado de presencial para virtual, o que gerou dificuldades no andamento da pesquisa. Houve adversidades nos agendamentos das videoconferências com as travestis indicadas, visto a pouca disponibilidade de horário das candidatas por conta da carga horária do *home office* e de outros compromissos pessoais, ocasionando reagendamentos, remarcações e cancelamentos repentinos. Além disso, outros fatores influenciaram no atraso da coleta de dados, como a falta de acesso das participantes aos aparelhos conectores à internet (celular, computador, *notebook* etc.) e a própria conexão com a internet.

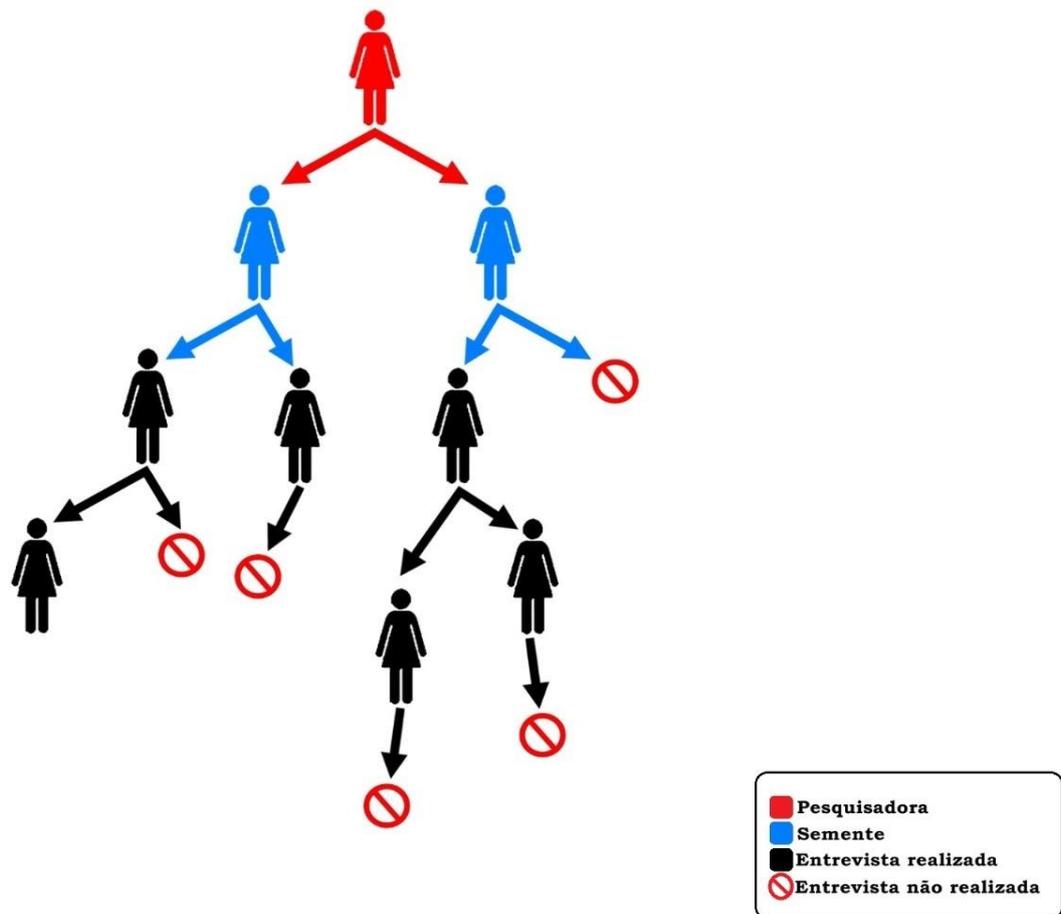
É importante salientar que todas as entrevistas ocorreram com aprovação do Comitê de Ética da Universidade Federal do Espírito Santo. O termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) foi lido, explicado e enviado por e-mail a cada participante. Todas as travestis aprovaram e aceitaram os termos oralmente, sendo os áudios gravados como garantia de permissibilidade para o prosseguimento da pesquisa.

**Figura 4** – Sujeitas da pesquisa.

---

20 É um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones. Além de mensagens de texto, os usuários podem enviar imagens, vídeos e documentos em PDF, além de fazer ligações grátis por meio de uma conexão com a internet.

21 Desde o início de fevereiro, a Organização Mundial da Saúde (OMS) passou a chamar oficialmente a doença causada pelo novo coronavírus de Covid-19. A doença infecciosa ameaçou simultaneamente grande parte da população mundial, derivando uma pandemia de escala global.



**Fonte:** Elaboração da pesquisadora.

O universo definido para a coleta de dados foram as travestis da região da Grande Vitória (ES). As motivações para seleção desse público manifestaram-se através de três nuances: dar prosseguimento às hipóteses traçadas na pesquisa realizada no ano de 2018 sobre o comportamento informacional de três travestis multiplicadoras da Organização não governamental Grupo Orgulho, Liberdade e Dignidade (GOLD); por conta de a identidade de gênero da pesquisadora corresponder à mesma identidade das participantes; e pela facilidade de acesso às componentes do estudo, uma vez que pertencem à mesma região de residência da pesquisadora.

A caracterização das participantes obedeceu a critérios não cumulativos pré-selecionados, a saber: a) possuir vínculo com alguma instituição acadêmica; b) priorização de integrantes que residam em diferentes cidades da Grande Vitória; c) exercer alguma atividade empregatícia.

Tais critérios foram preconizados já que dimensionam uma disparidade no que diz respeito à busca, acesso, uso e disseminação de informação das participantes. Desse modo, reitera-se que as interseções que compõe o sujeito, tal como seu ambiente sócio-demográfico, raça/etnia, classe, vínculo de trabalho, identidade cultural, entre outros, potencializam a motivação para as práticas informacionais dos sujeitos de maneira psicológica, cognitiva, social, cultural e política.

O quadro 2 abaixo descreve as informações primárias sobre as participantes a partir dos registros demográficos coletados na entrevista semiestruturada.

**Quadro 2** – Descrição das participantes.

| <b>Participantes</b> | <b>Localização geográfica</b> | <b>Descrição</b>   |
|----------------------|-------------------------------|--|
| Alice                | Serra                         | Possui 26 anos. Iniciou a transição há dois anos. Largou a faculdade por acreditar que seu corpo não estava de acordo com os moldes de feminilidade que desejara. Voltou ao ensino superior após alcançar a passabilidade. É negra, bissexual, casada com um homem trans e atua no ramo de vendas de roupas íntimas confeccionadas exclusivamente para travestis e mulheres transexuais. |
| Carla                | Vitória                       | Tem 24 anos. Começou a terapia hormonal há um ano. Atualmente é mestranda em uma universidade de São Paulo. É negra, heterossexual, artista e acredita que o corpo travesti é o maior mecanismo de modificação (cis)têmica.  |
| Danielle             | Serra                         | Possui 42 anos. Percebeu que se identificava com o gênero feminino desde a infância, período em que sofreu muita violência familiar e escolar. Concluiu o ensino médio, identifica-se como parda, apesar de não gostar de entrar na discussão racial, é heterossexual e atua como agente social em uma organização não governamental.  |
| Fernanda             | Vitória                       | Tem 28 anos. Encerrou a graduação por questões pessoais. É negra, militante do movimento negro, heterossexual e atualmente trabalha com produção autônoma, além de estar filiada a uma instituição de empreendedorismo com foco na população negra.  |
| Isadora              | Serra                         | Possui 21 anos e começou a se identificar como travesti há pouco tempo. Cursa o ensino superior, é branca, heterossexual e desempregada. Além da hormonioterapia e das técnicas de feminilização,  |

|             |            |  |
|-------------|------------|--|
|             |            | busca bastantes informações sobre empregabilidade para pessoas trans e travestis, pois acredita que, dessa forma, terá maior independência dentro e fora de casa.  |
| Kimberly    | Vitória    | Possui 22 anos. É do interior do estado do Espírito Santo, mudou-se recentemente para a capital, lugar em que enxerga potencialidade de crescimento identitário e profissional. Identifica-se como parda, demissexual e atua tanto como representante de comunicação em uma empresa de <i>call center</i> como <i>digital influencer</i> nas redes sociais.                                      |
| Maria Paula | Vila Velha | Tem 28 anos. Transicionou de gênero quando possuía 26, o que pensa ter sido tarde para haver grandes modificações corporais. Não se preocupa em alcançar a feminilidade hegemônica. Cursa o ensino superior em uma cidade do interior do estado. É negra, heterossexual, casada com um homem trans e trabalha como caixa de uma loja.  |
| Roberta     | Cariacica  | Tem 37 anos, há dezoito se identifica como travesti. Possui o ensino médio completo, pois precisou do diploma para ser minimamente respeitada na família. Afirmar ter silicone industrial em diversas partes do corpo, tendo-o como a dor da beleza; não se arrepende, mas não recomenda. Identifica-se como parda, é heterossexual, trabalhou anos na prostituição e atualmente é dona de casa. |

**Fonte:** Elaboração da pesquisadora.

Todos os nomes atribuídos às entrevistadas são fictícios. A escolha para esse tipo de nomeação se dá pela necessidade que travestis e pessoas transexuais tiveram, historicamente, em reivindicar o ato de nomear, de dar nome às identidades, de ter autonomia para declarar a si mesma/o. Acredita-se na potencialidade de produzir, no imaginário da/o leitora/r, uma personificação das identidades, o que seria menos proveitoso com técnicas de supressão (ex. P1, P2, P3) e/ou na distribuição das entrevistadas como “Participante 1, Participante 2, Participante 3 etc.” Busca-se, aqui, materializar a identidade travesti como possuinte de nome, identidade, história e narrativa.

## 5.2 Instrumento de coleta de dados

Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se a entrevista semiestruturada por seu caráter adaptável rumo ao diálogo interativo, a qual foi organizada em três blocos – caráter demográfico, processo histórico-cultural e práticas informacionais (APÊNDICE A). Dessa maneira, foi possível ajustar a entrevista ao perfil de cada candidata, oferecendo informalidade – quando necessário – para deixá-las mais à vontade, favorecendo perguntas espontâneas e criando um espaço interativo para obtenção das respostas.

Algumas vantagens são atribuídas à entrevista quando em comparação com o questionário como a possibilidade de captação das reações a partir do tom de voz, da postura física, dos gestos do entrevistado; não requer que o entrevistado saiba ler ou escrever; oferece flexibilidade, ao passo que o entrevistador pode repetir e adaptar perguntas às pessoas entrevistadas, entre outras (MANZINI, 1991).

Manzini (1991) pontua que a informação inicial que o entrevistador e o entrevistado possuem sobre determinado assunto é um fator importante para construir a interação entre ambos, em virtude que trazem consigo experiências empíricas que influenciam no direcionamento da entrevista e da pesquisa.

Boni e Quaresma (2005, p. 76) recorrem às sugestões de Bourdieu (1999) para realização de entrevistas científicas como um método empático:

O autor aconselha, na medida do possível, falar a mesma língua do pesquisado, ou seja, o pesquisador deve descer do pedestal cultural e deixar de lado momentaneamente seu capital cultural para que ambos, pesquisador e pesquisado possam se entender. Se isso não acontecer provavelmente o pesquisado se sentirá constrangido e a relação entre ambos se tornará difícil. O pesquisador deve fazer tudo para diminuir a violência simbólica que é exercida através dele mesmo.

Como mencionado, atentou-se para a população indicada tencionando as localidades sociais e históricas que as corporeidades travestis ocupam na sociedade brasileira e ocidental. A vivência e o lugar de fala da autora subscrevem interlocução horizontal com as participantes sem vazão para interpretações hierárquicas.

Ressalta-se que, por consequência da pandemia derivada do Novo Coronavírus, todas as entrevistas ocorreram virtualmente. Para o delineamento e reajuste no roteiro da conversa com as candidatas, foi realizada uma entrevista piloto no dia 21 de setembro de 2020 com uma travesti do Rio de Janeiro. Percebeu-se a necessidade de enfoque nos aspectos voltados à busca da informação, tomando como rumo para planejar acréscimos e alterações no roteiro pré-selecionado para o andamento do estudo.

As entrevistas com as oito participantes ocorreram via *Google Meet*<sup>22</sup>, *Skype*<sup>23</sup> e videochamada no *Whatsapp*, sendo todas as plataformas escolhidas de acordo com a possibilidade de acesso das candidatas. As entrevistadas responderam a vinte questões relacionadas ao caráter demográfico (localização geográfica, faixa etária, raça/etnia, escolaridade, sexualidade e empregabilidade); aos aspectos ligados às necessidades, busca, acesso, uso e compartilhamento da informação sobre identidade de gênero; bem como questões voltadas ao contexto social e ao processo histórico-cultural (infância, influências, repressão e violências). Os diálogos tiveram duração mínima de 34min. e duração máxima de 1h31min., sendo todas as conversas gravadas por um *smartphone* e um gravador de áudio, simultaneamente. As gravações foram transcritas na íntegra pela pesquisadora.

### 5.3 Forma de análise dos resultados

A etapa da análise dos dados obtidos foi fundamentada a partir da análise de conteúdo de Laurence Bardin, uma vez que esse método de análise consiste no empirismo e na interpretação que se depende com o objetivo. Para a autora, a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações (BARDIN, 2004).

A análise de conteúdo possui duas funções que podem ou não se dissociar: a função heurística e a função de administração de prova. A descrição heurística diz respeito à tentativa exploratória, à propensão ao novo, à descoberta, à análise “para ver no que dá”. Já a função de administração da prova tem relação com hipóteses prévias pré-estabelecidas, que servem como diretrizes para verificar a confirmação ou contestação do estudo. A análise de conteúdo, portanto, serve como comprovação e superação da incerteza (BARDIN, 2004).

Para organizar a análise de conteúdo, urge a discriminação de três polos cronológicos:

- a) a pré-análise;
- b) a exploração do material;
- c) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

A pré-análise consiste na fase de organização prévia dos documentos. Esta fase objetiva tornar as ideias sistematizadas e operacionais, de modo a conduzir o desenvolvimento das operações posteriores. Normalmente a pré-análise recorre a três missões específicas: “a escolha

---

22 Serviço de comunicação por vídeo desenvolvido pelo *Google*.

23 *Software* que permite comunicação pela internet através de conexões de voz e vídeo.

dos documentos a serem submetidos à análise, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final” (BARDIN, 2004, p. 89).

Após a demarcação do universo documental, é necessária a procedência da constituição de um *corpus*, isto é, um conjunto de seleções, escolhas e regras que influenciarão nos procedimentos analíticos dos dados obtidos. As principais regras são: regra da exaustividade, regra da representatividade, regra da homogeneidade e regra da pertinência (BARDIN, 2004).

A terceira fase da pré-análise diz respeito à formulação das hipóteses e dos objetivos. Trata-se de uma suposição de uma situação, a partir de uma intuição, de algo que não foi submetido à prova de resultados seguros e concretos. Contudo, Bardin (2004) afirma que nem sempre as hipóteses são estabelecidas anteriormente à análise, tendo em vista que algumas análises podem ser efetuadas “às cegas” e sem ideias pré-determinadas.

Após essa fase, realiza-se a referenciação dos índices e a elaboração de indicadores. Os índices podem discriminar uma menção explícita de um tema numa mensagem (caso a análise seja qualitativa) e os indicadores correspondem à frequência deste tema de forma relativa ou absoluta. Depois da análise, são determinados os recortes textuais em unidades categóricas para análise temática (BARDIN, 2004).

Por fim, a última etapa da pré-análise relaciona-se com a preparação do material e, conseqüentemente, da preparação formal do material (edição). Essa preparação pode ser “desde o alinhamento dos enunciados intactos, proposição por proposição, até à transformação linguística dos sintagmas, para *standardização* e classificação por equivalência” (BARDIN, 2004, p. 94, grifos da autora).

Inicia-se, pois, a exploração do material conservado, o qual está vinculado às codificações, desconto ou enumerações dos documentos em função das regras previamente estipuladas (BARDIN, 2004).

A última fase diz respeito ao tratamento dos resultados obtidos e de sua interpretação. Nessa etapa, os dados brutos são tratados de maneira a se tornarem significantes e válidos. Operações estatísticas como porcentagens ou análises fatoriais permitem o estabelecimento de quadro de resultados, figuras, diagramas e modelos que condensam e agregam valor às informações fornecidas pela análise.

Dessa forma, a análise de conteúdo deste trabalho foi realizada mediante transcrição detalhada e organização dos diálogos com cada participante. As entrevistas foram lidas e processadas exaustivamente. As hipóteses e o recorte das falas das participantes foram norteados pelo objetivo geral e pelos objetivos específicos e, posteriormente, foram agrupadas por categoriais de análise, processadas e interpretadas, como pode ser visto na seção a seguir.

## 6 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, serão abordados a análise e os resultados dos dados coletados na presente pesquisa. Os eixos centrais dizem respeito às práticas informacionais das travestis em seus contextos sócio-históricos e culturais. Os estágios de análise foram divididos em duas macros categorias: **1 – Processo histórico-cultural**, com as subcategorias *infância-travesti; aceitação social e transfobia*; **2 – Práticas informacionais e contexto social**, com as subcategorias correlacionadas às *necessidades, busca; acesso; uso e compartilhamento da informação* no cotidiano, com descrição dos marcadores de diferença (gênero, raça/etnia e classe) e suas influências nas *práxis* sociais e informacionais.

A partir dessas categorias, foi possível analisar como as facetas da travestilidade mostram-se múltiplas e, ao mesmo tempo, singulares à medida que o processo de construção identitário corresponde à feminilização do corpo, à fabricação de uma performance feminina (seja pela gesticulação, afinação da voz, aplicação de substâncias sintéticas etc.) e pelos diversos atravessamentos contextuais, sociais e cognitivos.

Baseando-se no relato da participante Fernanda: *“Eu não quero ser feminina no meu quarto, eu quero que a minha feminilidade possa transitar em qualquer lugar”* é que esta análise se inicia, corroborando para que as histórias, vivências e narrativas das travestis sejam ecoadas e que seus contextos cotidianos sejam lidos dentro de uma ótica de rompimento dos padrões binários (mulher e homem cisgêneros) pré-estabelecidos socialmente.

### 6.1 Processo histórico-cultural

Esta subseção concentra-se na identificação dos processos pelos quais as travestis foram socializadas em solo brasileiro, priorizando abordar temas como infância, aceitação social e transfobia para embasar os contextos históricos e culturais que fundamentam, influenciam e motivam a trajetória de vida desta população.

#### 6.1.1 Infância-travesti

Após as perguntas iniciais acerca do caráter demográfico (localização geográfica, faixa etária, raça/etnia, escolaridade, sexualidade e empregabilidade), realizadas de maneira mais descontraída, a fim de estabelecer um diálogo menos rígido e tendo como prioridade o conforto das entrevistadas, as travestis foram questionadas sobre suas histórias e experiências marcantes

da infância relacionadas às suas feminilidades, puberdade e seus desejos. Algumas integrantes sorriram, provocadas pela memória da família, dos parentes, da escola e a “*leveza de ser menina*”, como colocou a participante Roberta. Abaixo seguem as transcrições livres dos relatos:

Olha, eu vou contar uma que tava esses dias na minha cabeça, que foi o dia que eu peguei um vestido da minha mãe e coloquei, e isso aconteceu assim repetidas vezes, né? Aí um dia ela falou: “Aí, vou contar pro seu pai”, aí quando meu pai chegou e ela falou: “Olha, tá colocando vestido, não sei o que *ele* tá querendo”, aí meu pai falou bem assim: “Ah, deve tá querendo que eu compre um vestido pra *ele*”, aí tipo assim, eu acreditei tipo fielmente naquilo. Pensei: “Nossa, vai comprar um vestido pra mim”, só que ele tava sendo irônico [Risos] e eu naquela ilusão. Porque seria fantástico ter um vestido. [...] Eu acho que essa foi uma das primeiras coisas que fez eu me perceber como um corpo transvestigênera<sup>24</sup>. **(Maria Paula)**

A primeira coisa que vem na minha mente é minha mãe. Minha mãe foi a filha mais nova e ela adorava shopping, ela sempre foi muito jovem. Uma vez ela foi me dar um cinto e eu lembro na minha cabeça perfeitamente que tinha o cinto azul e o cinto rosa, um do lado do outro, que era o do Mickey e da Minnie, e minha mãe queria me dar o cinto azul, do Mickey. [Suspiro] Ai ai, eu queria muito o rosa da Minnie, queria muito, e acabou que eu não ganhei nenhum e ganhei até uma surra [Risos], mas tudo bem. **(Alice)**

Visualiza-se, nos dois relatos, como que os artifícios socialmente considerados femininos, no caso do vestido e da cor rosa, aparecem sutilmente como um desejo de compor o que a sociedade instaurou ser de menina. De acordo com Paoletti (2013), em seu livro *Pink and Blue: telling the boys from the girls in America*, a associação do vestido e da cor rosa às crianças designadas mulheres no nascimento corroboram com a sistematização heterossexual, patriarcal e normativa de como a indústria da moda instaurou a *práxis* patriarcal no vestuário infantil a partir da distinção das cores de meninos e cores de menina. Para ela, os objetos e artefatos cor-de-rosa anexados às imagens de meninas revelam uma expressão penetrante de feminilidade que é culturalmente manipulada e vendida.

No entanto, a autora, em toda construção de seu livro, baseia-se nas vivências e experiências de crianças cisgêneras, desconsiderando que travestis e mulheres transexuais, aqui interpretadas por Maria Paula e Alice, ao se aproximarem dos acessórios estabelecidos ocidentalmente como de meninas, não pactuam com o sistema normativo, mas potencializam seu rompimento; o que vai ao encontro do que a participante Carla considerou fazer parte de

---

24 É uma terminologia cunhada pela ativista Idianare Siqueira, que busca unir as categorias travesti, transexual e transgênero em uma única palavra.

uma “transfiguração (cis)têmica”, isto é, o rompimento da ótica cisgênera e heterossexual por meio das novas construções de feminilidades travesti.

Esse rompimento, geralmente caracterizado pela performatividade do gênero oposto desde a infância, ocasiona no que se entende como transfobia/ travestifobia: uma série de ações, sentimentos e comportamentos negativos, discriminatórios e preconceituosos em relação a pessoas trans e travestis causadas por pessoas cisgêneras. Essas retaliações sofridas pela compreensão do Eu em “ser diferente” reverberam nas histórias de Kimberly e Danielle, as quais rememoram a dor da violência desde a infância.

Eu falo que eu sempre me senti diferente, né? Eu sempre tento desconstruir os estereótipos de cor, roupa, brinquedo, essas coisas que o pessoal rotula como gênero, mas, quando eu era pequena, eu sempre pegava a camisola de mamãe, vestia, brincava com a minha irmã, e meu pai nunca viu isso de forma positiva, óbvio. Mamãe tentava contornar, mas meu pai... [Suspiro]. Tanto é que eu tenho uma cicatriz nas costas de uma vez que eu tava brincando com uma boneca que ficou de herança, digamos assim, da minha bisavó que faleceu e eu tava perto da churrasqueira assim, e ele simplesmente passou aquele facão, aquele facão de churrasco quente nas minhas costas. Eu tenho a cicatriz até hoje. Foi uma violência que me marcou muito. **(Kimberly)**

Eu era uma criança mais afeminada, né? Eu lembro de adultos terem me colocado numa obra e fazerem eu chupar o pênis deles, isso é muito marcante pra mim. E eu ficava: “Por quê? Por que comigo? [...] Tem um abuso de uma professora que passava a minha mão na vagina dela, porque ela dizia que ia me transformar num menino de verdade, num menino certo. **(Danielle)**

O diagnóstico realizado pela professora de Danielle, em considerá-la incerta para os padrões normativos da infância, é descrito por Favero e Machado (2019) como uma suposta razão do “bem-estar da criança”, uma vez que não se busca transformá-la em “menino” para fazer-lhe mal de alguma maneira, mas para “protegê-la” das retaliações, das violências, do preconceito, da escola e dos pais. O ato da violência física e do abuso, em ambos os casos, aparece como uma correção de gênero, como uma prevenção e proteção da cisgeneridade.

De acordo com a Comissão Interamericana de Direitos Humanos (CIDH) (2015, p. 38), essa proteção se manifesta em parte considerável dos casos contra as corporeidades LGBTQIA+, já que “[...] são frequentemente submetidos a ‘atos de violência de índole sexual, como estupros ou agressões sexuais, a fim de ‘castigá-los’ por ultrapassar as barreiras do gênero ou por questionar ideias predominantes sobre o papel de cada sexo”.

Para Foucault (1987), o poder disciplinar atua como um método de poder sobre um corpo, tornando-o dócil, produtivo, obediente. A vigilância, o controle da corporeidade e a

punição pelo escapamento do que é considerado “correto” buscam corrigir meninas e meninos indisciplinados que produzem outros saberes-conhecimentos subjetivos.

É a partir da psiquiatria, psicologia, medicina, teologia e pedagogia que os exercícios de poder se manifestam, capturando os desvios de sexualidade e de gênero na produção e manutenção de sujeitos que importam. O funcionamento desse poder é exercido sobre os que são vigiados, treinados, controlados e corrigidos, como no caso dos estudantes, das crianças, dos loucos, dos colonizados (FOUCAULT, 1987) – das mulheres, das pessoas empobrecidas, das pessoas negras, da classe LGBTQIA+. Os dispositivos de poder podem ser decifrados nas diversas facetas de controle, tendo a forma da vara, do cinto, do chicote, do chinelo, da folha de bananeira, do facão, da arma, da família, da igreja e das legislações que produzem uma criança ideal, normal e fiel às convenções heterossexistas e cisnormativas.

Rodrigues, Brasileiro e Zamboni (2018), em uma análise territorializada em solo brasileiro, afirmam que as crianças travestis/trans, pretas, *monstras* e *viadas* permanecem sendo agredidas ininterruptamente por um sistema que tenta, a todo momento, catalogar e universalizar a identidade criança em narrativas e aspirações que são singulares, complexas e diferentes. Apesar de toda a denúncia e punição, essas crianças permanecem apostando em seus desejos, nos conheceres do próprio corpo, nos despertares sexuais e nas intensidades de ser criança. A criança que desvia das normatividades ensinadas pelos adultos causa a repulsa pela decepção prematura que o projeto heterossexual/cisgênero-centrado não conseguiu alcançar.

É desde o pintar das unhas, *desmunhecar*, vestir o vestido da irmã, pentear o cabelo da boneca, maquiar-se, falar fino, rebolar e chorar que as crianças travestis têm experienciado não apenas uma parcela da feminilidade hegemônica performada pelas mulheres cisgêneras, mas também na possibilidade de usufruir as criancices de conhecer o gênero atribuído como feminino, o gênero negado, o gênero do Outro – que nesses pequenos momentos da infância já se tornam o gênero do Eu. E foram nesses momentos que Maria Paula, Alice, Kimberly e Danielle, em suas criancices-travestis, se apresentaram como contradispositivos que enfraquecem os dispositivos de controle da infância.

### 6.1.2 Aceitação social e transfobia

Tomando os rumos do contexto da infância e beirando o (re)nascimento identitário das participantes, questionou-se às travestis se, em seus processos de readequação/transição de gênero, houve dificuldades na aceitação social de terceiros. Convictas, as integrantes responderam:

É lógico! O Brasil nunca teve preparado pro que assusta, né? Quando eu comecei a me maquiar e usar roupas femininas, lá na minha quase adolescência, fui escoraçada pelo meu pai e xingada aos quatro ventos de *aidético, viado, diabo* e um monte de coisa por quase toda a minha família. O único lugar que me aceitou foi a rua, foi a prostituição. **(Roberta)**

Nossa, sim. A primeira vez que as pessoas me viram contradizendo o gênero do nascimento imposto, que foi a primeira vez que eu usei um maiô, tomou uma repercussão gigantesca na época. Umam amigas se afastaram e meu pai que já era ruim, piorou, se tornou mais agressivo. **(Kimberly)**

Ao adentrarem no universo da feminilidade, descrito como desejo desde a infância, as travestis geralmente são instigadas a negociar entre a felicidade de ser feminina *versus* a infelicidade do rompimento com o seio familiar. Para Silva (2007), o primeiro passo da construção da identidade travesti, costumeiramente, é na saída de casa, seja por fuga ou expulsão da família. A distância com o parentesco fortalece as possibilidades de intervenções corporais, já que a casa materno-paterna consiste em um ambiente conservador e fruto de constrangimento. A materialização dessa corporeidade feminilizada, esteticamente transformada, tem, por vezes, seu espaço de referência e alternativa de sobrevivência na rua e na prostituição, como no caso de Roberta.

Eu me sinto esgotada às vezes, porque parece que tô batendo na mesma tecla sempre, e, às vezes, eu até me moldo um pouco pra não ter que escutar certas coisas, porque é doloroso e cansativo, então [...] eu prefiro me moldar, tipo, às vezes, me montar fora de casa pra não ter que escutar certos xingamentos. **(Isadora)**

No relato de Isadora, o contexto familiar influencia diretamente em seu florescimento identitário, haja vista a necessidade de sair de casa para expor sua feminilidade e sua travestilidade. Essa inevitabilidade de condizer às expectativas sociais no ambiente doméstico, isto é, performar uma identidade masculina, ser “o homem da casa”, acarreta na lógica invertida entre as noções de rua e casa, segurança e insegurança. A casa, nesse caso, aparece como uma extensão da reafirmação dos papéis de gênero normativos, em que é preciso “se moldar” para sobreviver; já a rua é anunciada como uma possibilidade de viver, de ser.

Para Carla, a dificuldade de aceitação não se restringe apenas ao ambiente doméstico, mas corresponde a toda uma cultura enraizada que descaracteriza as travestis como identidades possíveis e reais:

Eu acho que a dificuldade de aceitação é porque não conseguem nos aceitar no gênero travesti, não conseguem compreender o gênero travesti como uma

coisa boa, uma coisa normal, uma coisa possível, aí nos leem como mulheres incompletas ou tentativas de sermos mulher, tentativas de caber na mulher, e nisso sempre seremos tentativas, sempre seremos falhas. Isso é um grande problema pra mim, por isso que eu batalho tanto a palavra travesti. **(Carla)**

A CIDH (2015) destaca que a dificuldade de aceitação dos corpos travestis, materializados nas micro agressões dos familiares e da sociedade civil, faz parte de uma violência contextualizada e institucional. A violência, a discriminação e a transfobia instauradas tanto no seio familiar quanto na sociedade no geral são responsáveis pela marginalização e diminuição do alcance aos veículos educacionais, da falta de acesso às informações qualificadas, aos serviços de saúde e ao mercado de trabalho formalizado.

Essas violências, veiculadas a outros atravessamentos sociais, reforçam os lugares e, principalmente, os não-lugares que as travestis devem ocupar, influenciando diretamente em todo agenciamento de suas ações e de suas práticas informacionais, uma vez que o contexto sociocultural normativo, discriminatório e preconceituoso influencia em toda a incorporação dos discursos, na apropriação das informações e no modo de ser das travestis.

Quando questionadas sobre terem sofrido algum tipo de violência por serem travestis e possuírem corporeidades femininas, todas as entrevistadas riram ironicamente, demonstrando obviedade na resposta, como pode ser visto a seguir:

[Risos] Ai, sim, com certeza. Eu acho que é uma coisa muito comum, mas ir ao banheiro, ai [Suspiro]. Tem umas três semanas que eu tinha saído com as minhas amigas e a gente foi numa praça, aí fomos ao banheiro e surgiu do nada uma senhora me chamando e perguntando o porquê de a gente estar usando o banheiro feminino, aí virou a maior confusão, porque aí vieram alguns moradores falar bem assim, que tipo, que pagavam banheiro lá, que eram pros expositores da praça. Eu lembro que um cara veio dizer que o banheiro era feminino, e eu perguntei: “Mas o que é feminino pra você?” E ele não soube responder. Eu só queria fazer um xixi e tive que ficar mandando textão, que saco [Risos]. Dá vontade de fazer na cara deles [Risos]. **(Isadora)**

Isadora, ao ser questionada sobre o motivo de usar o banheiro feminino por uma senhora cisgênera, expressa indignação de como um espaço categorizado para realização de necessidades fisiológicas transformou-se em um espaço de policiamento de gênero. Para Preciado (2018), os banheiros públicos têm sido utilizados como estabelecimento dos códigos da heterossexualidade e da cisgeneridade desde o século XIX. Ao adentrar o banheiro feminino, o controle da feminilidade exercido pela senhora é praticado como uma avaliação de mulheridade e de autenticidade feminina.

Qualquer ambiguidade de gênero (cabelo muito curto, falta de maquiagem, uma penugem que aparece em forma de bigode, passo demasiado afirmativo)

exigirá um interrogatório do potencial usuário, que estará obrigado a justificar a coerência da sua escolha de banheiro: ‘Psiu, você! Você errou o banheiro, o masculino está à direita.’ Um acúmulo de signos do gênero do outro banheiro exige irremediavelmente o abandono do espaço monogênero sob pena de sanção verbal ou física (PRECIADO, 2013, s/n).

A sanção física apresentada acima foi a que levou o Brasil a se consagrar como o país que mais mata travestis e pessoas transexuais por anos consecutivos na história (BENEVIDES; NOGUEIRA, 2021). A violência psicológica, a agressão física e os assassinatos de travestis e pessoas transexuais circunscrevem-se como o ápice da transfobia, sendo lembrados e temidos por todas as travestis:

Se eu sofri violência por ser travesti? [Gargalhada]. Várias vezes! Em vários programas os clientes, depois que gozavam, vinham me agredir. Teve uma vez que uma maricona tirou um revólver de dentro da mochila e veio pra cima de mim atirando, a sorte foi que ele tinha usado muita droga antes e não me acertou. Saí correndo e consegui me livrar daquela situação, mas infelizmente muitas não conseguem desviar e terminam dentro de uma cova. Eles gozam, ficam com ódio e querem nos matar por sermos o que eles mais temem. [...] Ser travesti é confrontar a morte cotidianamente. **(Roberta)**

A colocação de Roberta reforça o que a Associação Nacional de Travestis e Transexuais (ANTRA) pontua acerca das subnotificações dos casos de assassinatos contra as travestis e pessoas transexuais desde 2008. No ano de 2020, o assassinato de travestis e mulheres transexuais cometidos por armas de fogo ocorreu em 47% dos casos, 4% a mais do que o ano anterior (BENEVIDES; NOGUEIRA, 2021).

A relação entre desejo e ojeriza caminham sob o mesmo prisma: a repressão do desejo, o auto-ódio. É comum que os assassinos, quando indiciados pela polícia, atribuam às vítimas o papel de ladra, usuária de drogas e/ou outras atividades ilegais, as quais impulsiona e tenta justificar o “[...] ódio pós gozo da morte pelos algozes, como se isso fosse justificável. É comum a palavra dos assassinos ser utilizada para obstruir, ou enfraquecer o indiciamento ou julgamento por se apresentarem como ‘*senhores de bem*’ (BENEVIDES; NOGUEIRA, 2021, p. 61-62, grifo das autoras).

A lógica da dualidade público/privado, decente/obsceno, visível/invisível, homem/mulher, masculino/feminino, amor/ódio opera em toda reafirmação dos códigos de fabricação dos gêneros e das técnicas da cisgeneridade em controlar os corpos coesos, seja na arquitetura dos espaços tidos para necessidades fisiológicas, na delimitação de quais corpos importam para viver e na negociação da alteração e autodeterminação do nome consagrado no nascimento, descrito abaixo como uma forma de transfobia institucionalizada:

Teve uma vez que meu sócio, que é o meu ex-marido, disse que não iria me respeitar, que iria me chamar pelo nome morto, que era o nome que tava lá na certidão de nascimento, que tava no contrato societário da empresa, e naquele momento eu ainda não tinha retificado o nome. Foi um momento de muito desespero e tristeza pra mim. [...] Eu não tava triste porque ele ia me chamar de nome A ou nome B, eu tava triste porque eu tava sendo desrespeitada e eu não teria como brigar, porque não tinha lei que obrigasse ele a me respeitar. **(Alice).**

Na pontuação de Alice, ser respeitada pelo nome que ela autonomamente se identifica se constituiu em uma moeda de negociação para seu sócio. Observa-se como as técnicas utilizadas pelo seu ex-marido condizem com a ideia de “favor”, determinando que, para que sua feminilidade, travestilidade e identidade fossem legitimadas, seria necessário que todo processo jurídico-legal de sua certidão de nascimento fosse modificada, passando de masculino para feminino, de homem para mulher.

A lógica cisgênera de controle dos corpos desviantes apega-se na arquitetura dos banheiros públicos, na justificativa dos assassinatos e na jurisprudência que legitima quais nomes são dignos de serem validados. As sujeitas da pesquisa, ao relatarem as vivências da transfobia, reafirmam como os dispositivos de poder (manifestados pelas normatividades dos gêneros) utilizam dos direitos básicos dos seres humanos – fazer necessidades fisiológicas, sobreviver, ter o nome respeitado – para desumanizar as travestis.

## **6.2 Práticas informacionais e contexto social**

É nítido observar que o contexto cultural das travestis é atravessado por posições marginalizadas que elas ocupam na estrutura social brasileira. Rocha, Gandra e Rocha (2017) pontuam que, para compreender as práticas informacionais dos sujeitos, é necessário o entendimento do funcionamento das *práxis* cotidianas das pessoas, posto que as práticas informacionais são reveladas por meio das práticas sociais. Assim, as ações cotidianas de buscar, acessar, apropriar, utilizar e compartilhar informações devem ser entendidas a partir das posições sociais que os sujeitos ocupam na sociedade.

A fabricação do corpo feminino desde a infância, os moldes para o aperfeiçoamento da performance feminina e as violências acometidas por terceiros para limitar o processo de libertação identitária constroem-se a partir de contextualizações sul-americanas precárias, gerando necessidades contínuas por informações basilares para construção e manutenção do corpo travesti em trânsito (SILVA, 2007). A reconstrução da identidade, a aparência, o uso dos

banheiros, o direito à vida e as questões voltadas à segurança aparecem como um ponto inicial das necessidades de informação primárias das travestis (TAYLOR, 2002; JARDINE, 2013).

Dessa maneira, é possível notar que a transmutação do corpo, a readequação do gênero, as violências sofridas e as condições para o melhoramento de vida geram e potencializam necessidades de informações mais urgentes da população de travestis.

### 6.2.1 Necessidades de informação

Tencionando compreender como as travestis moldam sua corporeidade, foi perguntado às entrevistadas se elas possuíam necessidades de informação voltadas aos aspectos relacionados à hormonioterapia, cirurgias, aplicação de próteses de silicone, preenchimento e todos os mecanismos de feminilização e readequação de gênero. Todas as participantes afirmaram ter necessidades acerca dos métodos de feminilização, havendo atenuações e enfoque na hormonioterapia, como pode ser visualizado nas transcrições a seguir:

Eu acho que principalmente relacionadas à hormonioterapia, porque é o primeiro interesse, né? Eu acho que é bastante escassa essa informação. O que eu tenho de informação sobre hormonioterapia são das próprias travestis que me orientam ou de algum profissional, mas todo dia é uma novidade diferente, né? Todo dia meu corpo responde aos hormônios de uma forma diferente, então eu sempre quero saber qual o melhor medicamento pra tomar e até pra dar de dica pras meninas. **(Maria Paula)**

Sim, eu tenho mais interesse na hormonização mesmo, sobre autocuidado, psicológico e também mudanças estéticas a partir de cirurgias plásticas também. Basicamente, o que eu sinto que vai me dar resultados agora é a hormonização. **(Isadora)**

Sim, eu queria muito começar a fazer a terapia hormonal, quero ver mudança no meu corpo. Agora que eu vim pra Grande Vitória eu quero procurar fazer isso. É uma coisa que eu tenho vontade de começar tem tempo já e, no interior, como eu vim do interior, não tinha muito isso, não tinha essa possibilidade. **(Kimberly)**

Os atravessamentos dos papéis de gênero e sua territorialidade geopolítica influenciam tanto na construção das necessidades de informação como nos processos posteriores das práticas informacionais. Na narrativa da participante Kimberly, verifica-se que a passagem de um município do interior para o centro de Vitória, a capital do ES, ressignificou e criou possibilidades de pensar a hormonioterapia como uma necessidade cognitiva, elaborada e desejada. O trânsito territorial entre o interior e a capital aparece como uma motivação para o processo de busca da informação.

Com base nos estudos de Huttunen, Hirvonen e Kähkönen (2020), as primeiras necessidades de informação experienciadas por pessoas transgêneros se relacionam às experiências corporais e à disforia corporal. Com as narrativas das três entrevistadas, pode-se perceber que a hormonização está vinculada à primeira categorização, sendo priorizadas a experiência e a transformação do corpo, o qual se mantém em constante modificação, sendo transformado de dentro para fora.

Huttunen et al. (2019) afirmam que, no contexto anglo-saxão, a disforia de gênero é comumente utilizada para discutir os sentimentos negativos em relação ao corpo e ao gênero de uma pessoa, sendo contextualizada em dois eixos: disforia corporal, que diz respeito ao corpo físico (de dentro) e a disforia social, interligada às violências cotidianas, como não ser tratada como pertencente ao gênero pela qual se identifica (de fora). Um dos últimos estudos sobre as práticas informacionais da população de transgêneros finlandeses afirma que as necessidades de informação de pessoas T se fundamentam a partir da disforia corporal, da aversão ao próprio corpo e/ou na compreensão de ocupar um lugar errado na sociedade.

No entanto, nesta pesquisa, voltada às travestis brasileiras residentes na região da Grande Vitória (ES), notou-se que a primeira necessidade de informação relaciona-se à reestruturação do corpo – por meio dos mecanismos sintéticos e anticoncepcionais –, que se apresenta como uma importante ferramenta de readequação ao gênero travesti, caracterizando uma necessidade de bem-estar e correspondência com a expressão de gênero feminina. Isto é, a readequação de gênero deste grupo não se baseia na ideia repulsiva de estar em um corpo “errado”, mas de modelar um corpo dito culturalmente como masculino para um corpo inteiramente feminino.

Wilson (2006) e Savolainen (1995) argumentam que o contexto das necessidades de informação dos sujeitos se estabelece por suas demandas sócio-ambientais e por seus papéis (seja empregatício, de gênero, social) exercidos na sociedade. Pohjanen e Kortelainen (2016) identificam que, conforme a identidade de gênero das travestis e pessoas trans vão evoluindo – com a modificação do corpo, a materialização do gênero, a socialização da identidade –, seus papéis sociais vão sendo moldados para condizer com o estado presente de sua identificação, e em consequência, as necessidades de informação também são reestruturadas para caber nas suas demandas atuais.

Alicerçada nas demandas atuais, as entrevistadas foram indagadas sobre quais eram as situações em que suas principais necessidades cotidianas apareciam, motivando o processo de busca da informação. As respostas variaram entre os aspectos voltados à feminilidade, à segurança (física e emocional) e à sobrevivência frente à pandemia da COVID-19:

Ficar bonita, beleza [Risos]. Autorrealização, autoestima, segurança, segurança emocional, segurança cognitiva, ficar bem comigo mesma e também buscar informação sobre saúde, em relação à minha saúde, porque a gente trabalha com coisas muito perigosas. Eu acho que somos farmacêuticas. Nós somos as médicas do futuro [Risos]. Tem algumas situações quando encontro outras meninas travestis e aí a gente começa a conversar sobre o que se deseja fazer no corpo, e aí eu vou tentar entender o que eu quero no meu corpo porque elas falam um monte de possibilidade, né? [...] Geralmente as informações que eu recebo direta e indiretamente são de meninas que são muito diferentes de mim em relação ao corpo, em relação à raça, em relação à classe social, então eu fico tipo assim [Gestos com as mãos]. Eu sou *dreadada*, então minha referência de cabelo é outra, eu tenho necessidades sobre um corpo específico, um cabelo específico, eu tenho as minhas especificidades, sacou? **(Carla)**

Pinto (2018) e Nascimento e Mata (2020), sustentados pela perspectiva de Saracevic (2009), compreendem que as necessidades de informações de populações que possuem características em comum tendem a ser semelhantes. No relato de Carla, há tanto uma similaridade como uma discrepância de suas necessidades de informação em comparação com as participantes desta pesquisa. A semelhança trazida pelos autores e afirmada por Carla diz respeito à feminilidade, à reconstituição do corpo, à autoestima, presente nas respostas de todas as participantes. O que a distingue das demais é como os atravessamentos de raça e classe condicionam suas necessidades de informação relacionadas à feminilidade, uma vez que suas especificidades de ter um cabelo com *dreadlocks*, por exemplo, conduzem todo o processo de formulação de suas necessidades cognitivas.

Um ponto importante levantado pelas participantes refere-se à segurança, uma necessidade intrínseca demonstrada por algumas travestis:

Basicamente não sofrer tanto como outras meninas sofrem, não ser passada pra trás, não ser humilhada, não sofrer, porque muitas das nossas têm direitos negados, mas isso também acontece com quem não tem informação, pela falta de informação. Acho que a palavra certa é segurança, eu quero saber como me proteger. **(Alice)**

Nossa, eu acho que principalmente pra exercer meus direitos, pra encontrar meios de me manter viva. O fato de eu querer estar viva exige que eu tenha informação, não só informação relacionada à transição, mas de locais que eu possa acessar, locais que são perigosos pra mim. Eu acredito que o fato de querer ficar mais feminina aparece, mas não só, porque simplesmente o fato de as pessoas perceberem que tem uma travesti no ambiente, elas me identificarem enquanto tal, eu já sou vista como uma ameaça, porque todas as travestis são vistas assim. Aliás, elas que são vistas como uma ameaça pra mim. **(Maria Paula)**

As necessidades de informação das travestis, quando não veiculadas aos aspectos ligados à feminização do corpo, voltam-se à preservação da vida e ao direito de exercer a cidadania plena. Alice e Maria Paula, ao descreverem suas necessidades de informação, pautam-se nas violências cotidianas que ocorrem com outras travestis. O receio de sofrer alguma retaliação nos ambientes públicos produzem a concepção de que muitas necessidades de informação dessa população são circunscritas a partir de preocupações, medos e ansiedades cotidianas de sofrer transfobia.

Para Silva (2019), as relações das travestis com a população cisgênera e suas interações sociais nos ambientes públicos são interferidas e influenciadas por uma problemática histórica e cultural de uma sociedade estruturada por meio da heterossexualidade e cisgeneridade compulsória. Os contextos, a forma como elas dinamizam suas ações e as interações com o mundo são refletidas em todas as suas necessidades de informação, tencionando constituir elementos para suprir o medo de ser uma travesti no território brasileiro.

Tendo o medo como um dos auxílios para construção de necessidades de informação, a pandemia do coronavírus foi descrita como uma forte preocupação de uma das integrantes, como pode ser visto a seguir:

Quando começou esse barulho de coronavírus pra lá, coronavírus pra cá, os jornais passaram a falar sobre como os grupos de risco precisavam tomar cuidado e não sair de casa. Além de bonita eu sou asmática, como iria conseguir me sustentar com 600 reais do governo? Depois de anos tive que recorrer à avenida pra sobreviver. Então você quer saber minha necessidade? Minha necessidade é descobrir como enfrentar essa p\*\*\* de pandemia estando viva, sabendo que Bolsonaro pode cortar o auxílio emergencial. É descobrir se, caso eu passar mal por causa desse projeto de extermínio à população trans, os hospitais vão aceitar uma travesti asmática no leito. [Suspiro] **(Roberta)**

A pandemia foi ponto crucial para a demanda de informações sobre prostituição e auxílio emergencial para Roberta, duas nuances que refletem no modo de obter subsídio financeiro para se manter diante da COVID-19. De acordo com os dados preliminares do projeto da ANTRA, TransAção, as principais necessidades atuais da população de travestis e transexuais no cenário da pandemia derivada da COVID-19 manifestam-se no direito ao emprego, acesso à saúde (tanto em sua amplitude como destinada especificamente à transição de gênero), educação, segurança e moradia. Das 150 travestis e mulheres transexuais indagadas, 58,6% informaram pertencer ao grupo de risco do coronavírus (BENEVIDES; NOGUEIRA, 2021).

Essas considerações compreendem que as necessidades de informação das travestis alicerçam-se na vida cotidiana e nas mudanças sociais/culturais que atravessam a identidade dessas sujeitas, ocasionando buscas específicas de informações tanto nos veículos formais quanto nos veículos informais.

### 6.2.2 Busca da informação

Quando inquiridas sobre como costumam buscar informações sobre identidade de gênero em seus processos de readequação de gênero, as componentes demonstraram haver uma espécie de filtro quando desejam informações sobre hormônio e procedimentos estéticos. Duas coisas chamam atenção nos três relatos abaixo: a preferência das informações informais conseguidas por meio de outras travestis e mulheres trans quando o tema diz respeito aos procedimentos estéticos e a declinação da busca com profissionais da área da saúde quando ao encontro de informações sobre hormonioterapia e transição de gênero.

Hoje em dia as informações estão muito mais disponíveis, então eu costumo buscar o que é melhor pras travestis, pras minhas. A depilação, por exemplo, qual é a melhor depilação? Existe uma diferença de pelo? Aonde que você faz? Quem faz uma depilação melhor em pessoas trans? Então eu vou buscando essas informações em alguma experiência que alguma menina já falou. Geralmente, eu utilizo até as experiências das próprias meninas. Uma menina falou pra mim do peito dela, por exemplo, que ela mudou a prótese, o porquê de ela ter feito isso, onde ela colocou e tal. Isso é a experiência de uma pessoa trans pra uma outra pessoa trans, então essas informações são as que eu busco e prefiro. **(Danielle)**

Na fala de Danielle, as experimentações da feminilidade no corpo de uma travesti conhecida (ou seja, o uso da informação) torna-se objeto de interesse à medida que aquela informação utilizada por outra pessoa tem maior chance de ser confiável e qualificada, por isso é a informação buscada e preferida. A participante relata que suas buscas acerca da identidade de gênero são moldadas a partir do uso de suas amigas ou de outras travestis, já que, dessa forma, há uma maior chance de as informações acessadas suprirem suas necessidades de feminização.

Olha, eu costumo buscar perguntando a quem eu acho que sabe do babado. Tipo assim, se eu quero saber sobre hormônio, não adianta eu ir num endocrinologista que nunca atendeu uma travesti ou uma trans, porque ele não vai saber me informar corretamente, né? Então eu costumo perguntar pra uma travesti ou uma trans quais os efeitos colaterais e as mudanças que elas tão tendo. Quando quero saber sobre unha, cabelo, maquiagem, eu sempre busco com as travestis, porque elas sabem exatamente o que eu quero, sabem indicar

uma profissional qualificada. Na rua, as travestis falam muito sobre estética, então eu sempre tô atualizada e atualizando as meninas mais novas sobre essas coisas, sabe? **(Roberta)**

Eu sempre procuro com pessoas trans e travestis, nunca com pessoas cis. Olha, todo acesso que eu busquei com profissionais foi péssimo, no Hucam<sup>25</sup> que eu tive o primeiro contato com profissionais pra lidar com transição, mas foi horrível, sabe? Eles não sabiam nada. Insistiam o tempo inteiro que eu era mulher trans, toda vez na outra consulta: “E você, quando se descobriu mulher trans?” e ficavam nesse jogo. **(Maria Paula)**

Assim como Danielle, as integrantes Roberta e Maria Paula também demonstram inclinação na preferência de busca e troca informacional com outras travestis e mulheres transexuais, pela experimentação e uso da informação de terceiros. Para Roberta e Maria Paula, em específico, os profissionais da saúde estão aquém das necessidades e demandas da população das travestis, não sendo vistos como fontes de informação confiáveis e qualificadas. O ato de insistir que Maria Paula é uma mulher transexual, quando a própria afirma se identificar como travesti, subscreve a despreparação dos profissionais da área da saúde cisgêneros ao lidarem com as corporeidades travestis, acarretando o distanciamento dessa população das unidades básicas de saúde.

Hawkins e Gieking (2017) comentam que a população de travestis e pessoas trans têm dado preferência às informações experienciadas por suas semelhantes, tanto em questões estéticas como nas questões voltadas à saúde individualizada. As redes de apoio surgidas por essas comunidades surgem como efeito da baixa confiabilidade de informações sobre as corporeidades dissidentes na medicina e nas ciências *psi*, acarretando a difusão de informações baseada em suas vivências cotidianas.

Compreendendo que as pessoas podem utilizar vários mecanismos de busca em diferentes fontes de informação, foi questionado às entrevistadas quais são suas principais fontes quando necessitam de informações relacionadas à feminilidade e identidade de gênero. Todas as entrevistadas afirmaram recorrer às suas semelhantes: outras travestis. A internet aparece como a segunda fonte de informação, sendo as redes sociais (*Instagram* e *Whatsapp*) as mais comumente utilizadas para apropriação e troca de informações. Nenhuma entrevistada relatou buscar com profissionais da área da saúde, como apresentado na pesquisa de Drake e Bielefield (2017).

---

25 Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes, que comporta o Ambulatório de Diversidade de Gênero, o qual atende cidadãs e cidadãos que passam pelo processo de transexualizador.

Eu acho que colegas e amigas, acho que mais com minhas amigas travestis mesmo, principalmente por sermos uma rede, né? **(Carla)**

As próprias travestis, minhas amigas. Travestis pretas, porque no corpo de uma travesti ou uma mulher preta, eu vejo que pode me servir de referência, já que é um corpo semelhante ao meu, então são elas que podem me ajudar com qualquer coisa sobre a minha própria identidade. **(Fernanda)**

As travas! [Risos] Principalmente as travestis, as trans também. De vez em quando eu pergunto a um *boyzinho* trans pra me aproximar [Risos]. **(Roberta)**

Diferentemente de parte dos estudos sobre comportamento informacional e práticas informacionais com a população trans no geral (ADAMS; PEIRCE, 2006; DRAKE; BIELEFIELD, 2017; PINTO, 2018; SILVA, 2019), notou-se que as redes informais de apoio das travestis se fortalecem a cada dia mais nesta comunidade.

Silva (2019) pontua que a rede de apoio e/ou a rede de amigos se mostra como uma fonte de informação substancial quando se fala da população de trans e travestis. Processos como superação de violências, transfobias cotidianas, experiências traumáticas e vivências prazerosas são temas importantes a serem discutidos em âmbito dessa comunidade, reiterando as fontes de informação de suas semelhantes como basilares para construção de suas identidades individuais e coletivas. Nessa mesma linha de análise, Pinto (2018) declara que as travestis e as mulheres trans empregam estratégias pessoais e informais para buscarem informações sobre autopercepção identitária.

Quando focalizadas nas buscas por meio virtual, as participantes empregam a busca na internet, utilizando suportes vinculados às redes sociais de outras travestis, recriando a rede de apoio/de amigas não apenas em ambiência pessoal, mas também digitalmente:

Eu procuro informação através da internet, principalmente nas redes sociais. No Instagram, que eu acho que o acesso com as amigas por lá é muito mais fácil, já que tá tudo ali, mas eu também procuro informações através de pessoas que convivem comigo pessoalmente, pessoas trans e travestis. Eu tento procurar pessoas que tenham uma... [Pausa] Como eu posso dizer? Uma vivência mais aproximada da minha, pra que eu possa guiar mais a minha transição. **(Isadora)**

Olha, em primeiro lugar eu dou muito valor a esse conhecimento da rua mesmo, que a gente traz de ficar com as outras travestis na rua, nesse rolê de rua mesmo. Segundamente eu busco informação com as travestis na internet, blogueiras, intelectuais. **(Maria Paula)**

Então, eu costumo buscar na internet mesmo, em alguns *sites*. Sobre alguma dúvida específica que eu tenho, eu procuro no *Google*. Pra me informar e me atualizar com frequência, eu busco em páginas de pessoas trans que eu sigo, não só especificamente da vivência delas, mas que passam essas informações.

Eu também busco alguns livros específicos, como Judith Butler, Foucault, sabe. A partir do momento que me entendi, entendi que meu corpo fugia totalmente desse padrão imposto, dessa lógica imposta, eu busquei entender, eu falei: “Eu preciso entender isso pra poder entender o que é o meu corpo, pra poder ter argumentos pra quando vierem argumentar, me indagar, eu ter respostas pra responder”. **(Kimberly)**

Facchini (2018) afirma que, na atual conjuntura política do Brasil, grupos minoritários, e em especial o grupo de travestis, transexuais e transgêneros, têm utilizado as redes sociais para disseminação de suas vivências, experiências e ações como uma cosmovisão política de ser, estar e produzir novos horizontes discursivos. A produção de conhecimento dessas populações tem consistido na alta demanda que esses grupos têm encarado nos últimos anos. A busca excessiva que travestis, transexuais e transgêneros tem realizado nas redes sociais e digitais, tem produzido e possibilitado o surgimento de influenciadores digitais, como no caso de Kimberly, que utiliza suas redes sociais tanto para buscar sobre identidade de gênero como para o compartilhamento de informações qualificadas.

O compartilhamento e a troca das experimentações com outros sujeitos semelhantes, objetivando expandir as informações sobre travestilidade, transexualidade e transgeneridade para o maior número de pessoas possível tem sido o foco desse público na atualidade. É por esse caminho que Vilka (2006 apud POHJANEN; KORTELAJINEN, 2016) argumenta que as sujeitas T não são apenas consumidoras de informações sobre identidade de gênero nos múltiplos suportes, mas elas se constituem como as maiores e principais produtoras e disseminadoras de informações sobre saúde, corporeidade, identidade e reconstrução de gênero, colaborando ativamente para o desenvolvimento de sua ampliação.

Em seguida, foi questionado às participantes se, dentro das nuances da identidade de gênero, havia situações cotidianas que estimulavam a busca da informação. Todas as entrevistadas demonstraram mais de um aspecto, comprovando que, além da feminilidade e das performances femininas, as travestis têm buscado saber sobre sexualidade, transfobia, acesso aos ambientes seguros, direitos civis, cidadania e empoderamento, como pode ser visto a seguir:

Eu busco informação sobre sexualidade também, sobre até que ponto é nada, sobre até que ponto é construído. Saber sobre mim, sobre como os atravessamentos da sexualidade se relacionam com a identidade de gênero, e como as pessoas fazem confusão sobre isso. **(Maria Paula)**

Na pesquisa de Nascimento e Mata (2020), as travestis costumam buscar informações para desconstrução e disseminação livre das terminologias “gênero”, “sexualidade”, “identidade de gênero”, “orientação sexual” e outras terminologias da classe LGBTQIA+ que

podem confundir a parcela da população que não compreende os debates sobre comunidades dissidentes. Essas buscas ocorrem por uma necessidade primária de difundir informações e conscientizar todas as pessoas, para que os direitos civis da comunidade LGBTQIA+ sejam respeitados e garantidos.

Seguindo a narrativa de garantia de direitos, Fernanda utiliza suas buscas para que seu corpo seja bem recebido e respeitado nos ambientes sociais/públicos:

Como eu falo muito sobre lugar, sobre transitar, sobre meu corpo, eu acabo percebendo que em qualquer ambiente diferente que eu vou, eu preciso saber se meu corpo será bem visto, se eu vou sofrer violência, sabe? Então se eu vou sair, se eu fui chamada pra ir ali, eu tenho que parar, pensar e perguntar: “Tá, mas nesse espaço cabe a minha imensidade de feminilidade?” [Risos]. Então como eu pesquiso sobre lugar, sobre território, eu acabo pesquisando sobre transfobia na escola, sobre banheiro feminino, sobre os ambientes a que eu realmente posso ir. **(Fernanda)**

Choo (2006) compreende que, na busca da informação em situações sociais (cotidianas), as pessoas objetivam a satisfação das suas necessidades de informação cognitivas, afetivas e/ou emocionais. No relato de Fernanda, ter conhecimento sobre o ambiente social a que possivelmente terá acesso descreve todas as necessidades apresentadas por Choo, já que denota uma vontade de saber se o lugar em questão é circulável, transitável e seguro, principalmente. A segurança mental e física simboliza necessidades cognitivas, afetivas, emocionais, culturais e coletivas, uma vez que indicam um grau de racionalidade de um problema histórico que assola a população de travestis na sociedade brasileira.

Nesse caso, a ação de buscar informação está vinculada à posição identitária (e os papéis de gênero estabelecidos) da participante, assim como as situações vivenciadas anteriormente que a levam buscar sobre sua segurança e o ambiente que corresponde a uma estrutura social. Esses três fatores, implicados no contexto, estimulam e influenciam as práticas informacionais de Fernanda.

A busca da informação para o empoderamento identitário também aparece nos discursos das entrevistadas, tendo um papel importante na reafirmação de si e da comunidade no geral:

Eu pesquiso muito sobre sexualidade, feminismo e transfeminismo, porque eu sou uma mulher muito feminista, muito militante. **(Alice)**

Eu me aproximei muito do feminismo nos últimos anos, do transfeminismo, né? Então se tornou uma das minhas principais pautas. Eu pesquiso sobre mulheridade, hombridade, travestilidade, Haddad [Risos]. Eu gosto de me atualizar porque sinto que ninguém vai passar por cima de mim. **(Roberta)**

Na fala de Alice, fica explícita a designação “mulher” acoplada em sua identidade travesti. Alice enxerga-se como uma mulher-travesti e/ou uma travesti-mulher, o que gera buscas acerca de ambas as identidades, tanto em suas singularidades como em suas pluralidades. Os papéis sociais desempenhados pela participante, alicerçados à sua autodeclaração identitária, influenciam e designam suas buscas de informação ao empoderamento de si e de sua comunidade.

Para Bagagli (2019), o movimento transfeminista corresponde às interlocuções do movimento feminista com o movimento transgênero em uma subcategoria do feminismo, impulsionando discursos voltados ao desenvolvimento de teorias que fortalecem a desconstrução do que foi historicamente contemplado como normal, natural e essencial. Ao pesquisarem sobre sexualidade, mulheridade, hombridade, feminismo e transfeminismo em suas práticas informacionais, buscando a atualização sobre as múltiplas sexualidades e generidades existentes, as entrevistadas impõem-se como protagonistas das suas narrativas e da desnaturalização das normatizações hegemônicas em seus cotidianos.

A busca pela compreensão das identidades correspondentes à classe LGBTQIA+ e os direitos humanos/civis conquistados por essa população também se apresenta como uma busca constante das travestis:

Eu acho que os direitos que estão sendo conquistados exigem muita atenção, porque os direitos da população de travestis e trans são mais complexos, então eu busco muito sobre isso pra repassar as informações pras mais novas. **(Danielle)**

Então, eu falo sempre que, dentro da comunidade LGBTQ[IA]+, a gente não pode estar na nossa caixinha, eu falo muito isso relacionado ao G da comunidade. Então eu busco sempre estar entendendo todas as outras letras ou toda a comunidade. Por mais que tenha os recortes, tanto racial, de gênero, como de territorialidade, eu busco entender tudo, estudar tudo, porque não são só questões relacionadas à minha vivência travesti que chega pra mim, então eu busco entender tudo, buscar conteúdo das demais letrinhas que compõem a nossa comunidade. **(Kimberly)**

A resposta de Danielle corrobora com o que Pinto (2018) e Nascimento e Mata (2020) pontuam sobre a busca da informação direcionada à garantia de direitos por conta da privação do acesso ao mercado de trabalho e à escolaridade culturalmente estruturada na sociedade brasileira. As buscas sobre os direitos garantidos das travestis e das pessoas transexuais denotam respaldo para que a fala e a voz dessa população não seja silenciada. Ao conhecerem seus direitos e deveres como cidadãs, as travestis buscam repassar essas informações para que mais travestis tenham suas reivindicações políticas ouvidas.

Ao buscar sobre suas próprias identidades e comunidades, as sujeitas têm buscado apoio de suas semelhantes para traçar estratégias emancipatórias para toda a classe minoritária acerca de gênero e sexualidade. Esse processo de empoderamento e ressignificação/reestruturação social identitária se mantém por meio das ações coletivas.

Tomando o rumo da entrevista e levando em consideração a fala de Kimberly sobre os recortes raciais e sociais, foi perguntado às participantes como os fatores relacionados à raça/etnia, classe social, entre outros, podem influenciar em seus processos de busca da informação. Todas as respostas apontam que o marcador de diferença raça/etnia é o que influencia substancialmente as buscas de informação:

Óbvio, lógico e evidente [Risos]. Dificuldade de acesso por ser negra principalmente. Por exemplo, eu comecei a pesquisar sobre depilação a laser e parei de pesquisar, porque não dá pra minha pele [que é negra retinta]. Eu pesquisei e entendi que é uma m\*\*\*. Conversei com profissionais mesmo e uma profissional falou bem assim: “Olha, eu não recomendo depilação a laser pra você, pra sua pele”. Tipo, oi? Tudo influencia, tipo assim, eu comecei a pesquisar sobre peito, aí 13 mil, 10 mil o peito, então tem um recorte de classe aí, sacou? E tipo, tem um dado também importante, que eu acho que só tenho uma amiga que às vezes faz uns programas, mas a maioria não faz, então a relação com dinheiro é outra. Não que o programa salve vidas, mas é uma precariedade financeira de toda forma, o que atrapalha muito. **(Carla)**

É óbvio, é óbvio que sim [Risos]. Inclusive são esses fatores que nos impulsionam. Eu acredito que esses fatores são critérios fundamentais pra estruturar como nós vamos pesquisar qualquer coisa. Eu sou uma travesti preta e pobre, o lugar que eu tô e de onde eu sou move toda dúvida, desejo ou vontade que eu tenho sobre qualquer coisa, sabe? Eu não sou nenhuma branquinha pesquisando sobre passabilidade, eu preciso saber como me manter viva dentro desse lugar marginal que eu fui colocada. **(Fernanda)**

O riso manifestado às pressas sugere a obviedade do questionamento. Carla e Fernanda são travestis de pele retinta, isto é, possuem a tonalidade da pele escura. Para elas, todo processo de busca da informação será pautado nas interseções entre gênero, raça/etnia e classe.

Por meio do dossiê "Qual a cor do invisível? A situação de direitos humanos da população LGBTI negra no Brasil", identificou-se a existência de uma barreira cultural, estrutural, social e informacional que separa as dualidades homem *versus* mulher, pessoas cisgêneras *versus* pessoas trans/travestis, heterossexuais *versus* gays, lésbicas, bissexuais e todas as pessoas que escapam da ótica heteronormativa. Essas diferenciações são potencializadas quando os sujeitos considerados minorias são negros (INSTITUTO INTERNACIONAL SOBRE RAÇA, IGUALDADE E DIREITOS HUMANOS; PORTO, 2020).

Benevides e Nogueira (2021) argumentam que, quanto maior for o cruzamento e distanciamento da identidade de gênero, raça/etnia, classe social e orientação sexual hegemônicos (homem-branco-rico-heterossexual), mais próximos de exclusão, violência, cerceamento e falta de acesso à informação os sujeitos minoritários estarão. Nessa perspectiva, as autoras pontuam que, nas informações sobre os assassinatos de travestis e pessoas transexuais do ano de 2020 da Antra, 78% das sujeitas assassinadas eram consideradas pretas e pardas, o que reitera o “impulso” pelas buscas de informação sobre sobrevivência de Fernanda.

Um fator considerado por meio das buscas na internet é descrito por Alice, ao colocar a raça/etnia como marcador basilar na diferenciação do acesso à informação.

Se você colocar a própria palavra “travesti” na internet vai aparecer um monte de [vídeos no] Xvídeos<sup>26</sup>, um monte de pornografia, mas se colocar “mulher trans”, cerca de 90% das referências que vai ter é de mulher branca, e se você pesquisar fundo “mulher trans ou travesti que se deu bem na vida” ou algo assim, todas elas são brancas. Mas, se procurar “mulher trans ou travesti preta que se deu bem na vida”, não tem nada. Tem muita diferença dos lugares raciais, então obviamente que isso influencia, porque se eu não me vejo como referência nos lugares, eu nem vou tentar procurar nada. Então, a gente tem que procurar só “mulher trans”, pra parte de transição e “mulher preta” que aí vai filtrar só as cisgêneras, mas que a gente vai ter noção de passabilidade, coisas como se maquiar, como se vestir e tudo mais. (Alice)

Alguns pontos podem ser analisados na fala de Alice, tais como a sexualização do corpo travesti em âmbito nacional, a falta de conteúdo positivo sobre esta população nos principais resultados recuperados pelo *Google* e a comparação de travestis/mulheres transexuais negras com travestis/mulheres transexuais brancas.

Nascimento e Mata (2020) descrevem que uma das desmotivações para que travestis busquem informações sobre travestilidade na internet diz respeito à baixa disponibilização de conteúdos fora do eixo da prostituição, pornografia e assassinados no *Google*, o que perpetua a identidade travesti como objeto sexual. Outro fator que influencia as buscas negativamente para nas divergentes proporções das informações disponíveis entre travestilidade e transexualidade nos veículos informacionais, visto que a identidade travesti ainda é considerada estigma no vocabulário brasileiro.

Trazendo a raça/etnia como ponto chave de fomento à violência e falta de acesso à informação entre travestis/mulheres transexuais negras e travestis/mulheres transexuais brancas, Jesus (2017, s/n) pondera que “[...] a mulher trans negra é mais invisibilizada, pois

---

<sup>26</sup> Site de compartilhamento de vídeos pornográficos registrado na empresa tcheca *WGCZ Holding*. É o site do gênero mais acessado do mundo.

quando a gente fala sobre a mulher trans, sobretudo nos meios de comunicação, você só vai ver a mulher branca. Inclusive no trabalho sexual: qual é a mais bem paga? É a branca. A negra está excluída”. Nesse sentido, as referências televisivas, visibilizadas e comercializadas serão voltadas às travestis e mulheres transexuais brancas.

Esse privilégio racial/étnico é considerado pelas participantes Isadora e Kimberly, ao apontarem que, por não serem negras, percebem possuir mais oportunidades e possibilidades de acesso à informação:

A gente tem que tentar fazer um recorte racial, de gênero, de territorialidade, principalmente no país em que a gente vive, na sociedade em que a gente vive, que é patriarcal, falocêntrica, eurocêntrica e heteronormativa. [...] Eu entendo o meu lugar de fala enquanto privilegiada, por causa dessas escalas de recortes, e entendo que eu tenho muito mais oportunidades que as travestis negras. **(Kimberly)**

Então, sendo uma pessoa branca, eu não sou pobre. Eu tenho uma vida estável com meus pais e eu tenho acesso à educação, tô dentro da universidade, então eu me sinto privilegiada em receber algumas informações que talvez travestis pretas que estejam numa condição social inferior à minha nunca vão receber. Então eu acho que eu tenho mais privilégios em obter informações sobre questões de gênero, enfim. **(Isadora)**

Em entrevista para o jornalista Lucon (2019, s/n), Aniky Lima, travesti idosa que denunciou o período da ditadura no Brasil e as violências cometidas por policiais, declara que existia uma diferença na forma com que os policiais tratavam as travestis negras e as travestis brancas no momento das abordagens pessoais e coletivas. Para ela, as travestis brancas possuíam privilégio em relação às travestis negras em questão de sofrimento, à medida que “[...] quando a travesti era negra ela sofria muito mais. Eu jamais apanhei da maneira que eu vi uma negra apanhar. Foi uma coisa muito degradante”.

As dinâmicas adotadas pela polícia militar, oferecendo violências específicas às travestis e pessoas transexuais negras na época da ditadura reverbera até os dias atuais (INSTITUTO INTERNACIONAL SOBRE RAÇA, IGUALDADE E DIREITOS HUMANOS; PORTO, 2020). As micro identidades, travesti, negra e pobre, quando atravessadas, simbolizam uma tripla interferência no processo de busca e no acesso às informações, sendo outras travestis possuíntes das mesmas características as fontes de informação, como relatou a participante Maria Paula: “Só pelas características de ser uma travesti preta, pobre, periférica, o acesso pra gente se torna muito mais difícil, né? Por isso talvez eu sempre recorra às outras. Como eu falei, a rua é meu campo de pesquisa, sabe?”

### 6.2.3 Acesso à informação

Compreendendo que os atravessamentos identitários (gênero, raça/etnia, classe, escolaridade etc.) estimulam e/ou desmotivam a busca de informações em ambientes/plataformas formais de comunicação e, em consequência, seu acesso, foi questionado às participantes se elas possuem dificuldades em encontrar informações sobre identidade de gênero e/ou travestilidade por algum motivo. Carla e Isadora afirmaram não sentir dificuldades, fazendo ressalvas para duas questões: a identidade travesti nunca foi uma novidade no país, por conseguinte, sempre houve informações disponibilizadas e de fácil acesso à sociedade no geral. No entanto, o acesso às informações não subscreve informações de qualidade e com valor simbólico para elas. Entende-se, com isso, que, apesar de não haver dificuldades no encontro com as informações, há dificuldade no encontro com informações qualificadas sobre identidade de gênero e travestilidade, como pode ser visualizado nos relatos a seguir:

Eu tenho um acesso muito grande, eu consigo achar, basicamente, a definição do que seria uma coisa ou outra, apesar de ter informações diversas por aí sobre travestis e garotas trans. Agora, se eu for procurar na internet referências e experiências boas não têm. Eu não sei por que, mas parece que a gente começou a existir agora. A história de ninguém é contada, por isso a gente não tem referência nenhuma, só sabe quem morreu porque passa no jornal. O que tem é basicamente um material genérico. **(Alice)**

Eu já pesquisei sobre o que eu precisava achar e não achei. Eu tenho dificuldade! Às vezes eu quero saber sobre uma parada que não é singular a mim, tipo quando eu vou pesquisar na internet uma coisa como disforia no corpo de uma travesti negra, de mulheres trans negras e sua percepção de feminilidade, algo assim. Tipo assim, eu quero saber uma situação que não perpassa só sobre a minha dúvida e, quando eu não acho, eu fico muito frustrada. [...] Eu me sinto burra, sabe? Porque assim, na moral, eu acho muito desrespeitoso como o sistema é tosco, porque não tem, ninguém tá falando das nossas especificidades além de nós mesmas. **(Fernanda)**

Wilson (2000) pontua que o acesso à informação pode acontecer de duas maneiras distintas, sendo nos níveis humano (pela interação)<sup>27</sup> e/ou intelectual (com estratégias cognitivas). Em nível intelectual, as entrevistadas ponderaram dificuldade de acesso às informações disponibilizadas na internet sob afirmativa de não existência ou escassez de materiais qualificados para suprir suas necessidades de informação. Para Nascimento e Mata

---

<sup>27</sup> Discutiu-se como as trocas de informação se fortalecem como acesso qualificado às informações sobre a identidade travesti na subseção 5.2.1.

(2020, p. 16) “as dificuldades no que concerne à localização de informações relacionadas à identidade de gênero com foco na travestilidade pode ser justificada pela baixa disponibilidade de assuntos confiáveis [...]”.

Ferreira (2009) afirma que, apesar das atualizações constantes da sociedade ocidental, com as disseminações das redes de comunicação e as difusões de temas diversos, o preconceito direcionado às travestis e a intolerância de suas identidades ainda indicam barreiras no acesso à informação qualificada dessa comunidade. O cerceamento dos direitos humanos e civis às travestis não se limita à violência simbólica e estrutural da sociedade brasileira, mas aparece nas micro agressões e na falta de acesso aos materiais pertinentes às suas construções e materializações identitárias.

Silva (2019) considera que a falta de acesso sobre travestilidade e identidade de gênero contribui para a permanência dos lugares de marginalização que categoricamente as travestis foram determinadas a ocupar. Nesse sentido, as participantes apresentam dificuldades em localizar informações especializadas em identidade de gênero e, principalmente, sobre travestilidade. Essa dificuldade reflete no contexto e no cotidiano das componentes, podendo vir a exceder suas necessidades de informação ou ocasionar a desistência da busca nos ambientes virtuais/digitais.

Levando em consideração o ambiente virtual, as travestis foram inquiridas se há confiabilidade nas informações sobre identidade de gênero que elas têm acesso na internet. Foi possível verificar que as informações acessadas por meio das redes sociais de outras travestis passa confiança por corresponder às experiências vividas. Entretanto, todas as entrevistadas afirmaram não confiar de antemão nas informações disponibilizadas no *Google* e/ou informações repassadas por pessoas cisgêneras, como pode ser visto nas transcrições abaixo:

Eu nunca vou no *Google*, no Wikipédia e nunca uso isso como referência, justamente porque não confio em nada. Eu tenho, como critério de confiabilidade, me identificar com o que tá sendo dito e também conversar com pessoas que estão dentro desse lugar. Então, eu tenho confiança nas experiências e nas vivências que outras travestis postam nas redes sociais, não no que as pessoas cisgêneras estão dizendo sobre a gente. **(Fernanda)**

Olha, confiar, confiar mesmo não. Eu acho que é fácil dar um *Google* e pesquisar sobre transexualidade, mulheridade, porque são temas bem explorados. Agora, o que tem na internet sobre travestilidade ou temas relacionados às nossas especificidades precisam vir das minhas semelhantes. Eu já abri mil *sites* na internet que falam sobre travesti, mas em todos, afirmo, em todos os *sites* as informações eram desatualizadas, entende? Outro dia eu fui fazer uma pesquisa e encontrei vários artigos e TCC's sobre travestis escritos por pessoas cis, mas tudo desatualizado, tudo às pressas. Parece que essas pessoas só querem ganhar o nome em cima da gente. **(Roberta)**

Não são todas as fontes que sabem abordar a temática de forma correta e, às vezes, essas pesquisas, essas fontes, são escritas por pessoas cisgêneras, o que não faz muito sentido, sabe? Não agregam muito. Às vezes é tudo muito raso, muito senso comum, ainda conservador, ainda ultrapassado. **(Isadora)**

Nas pesquisas de Taylor (2002), Beiriger e Jackson (2007) e Thompson (2012), as principais barreiras ao acesso à informação pela população transgênero se limita à falta de segurança na abordagem das equipes de bibliotecas, às dificuldades em determinar os termos de busca e utilizar o vocabulário controlado e ao medo de sofrer alguma discriminação transfóbica nos ambientes da biblioteca. Foi percebido nesses estudos que, por conta dos impedimentos de acesso à informação sobre o fenômeno trans, grande parte dos sujeitos transgêneros recorrem à internet para sanar suas dúvidas sobre identidade de gênero e transgeneridade. Entretanto, as travestis da Grande Vitória (ES) demonstraram haver falta de confiabilidade nos materiais sobre as temáticas identitárias disponibilizados na internet.

É importante salientar que as sujeitas da pesquisa dão preferência às fontes de informação que passaram/passam por vivências semelhantes às suas, priorizando a experiência como parte constituinte de valorização da informação. Não significa, portanto, que as informações disponibilizadas por pessoas cisgêneras nas mídias digitais sejam desatualizadas, enganosas e/ou transfóbicas.

Inquiriu-se às participantes se elas possuem estratégias para checar a confiabilidade das informações localizadas tanto na internet quanto nos mais diversos veículos. Foi possível verificar que, quando as informações são obtidas através de pessoas cisgêneras (seja pessoalmente, *online*, por meio de livros e artigos científicos), as entrevistadas afirmaram recorrer a duas estratégias: 1) recorrer às suas semelhantes para conferir a veracidade da informação, reiterando a importância da rede informacional entre as próprias travestis; 2) buscar sobre a história do autor, o intuito da pesquisa/do projeto e a existência de citações de travestis e pessoas transexuais no material localizado, como pode ser conferido nas citações abaixo:

Então, quando é de redes sociais é mais fácil porque eu já conheço as pessoas, porque eu já sei que elas têm uma vivência transgênera, travestigênera, então é mais fácil. Quando se trata de artigos, que eu vejo ali quem escreveu, eu procuro saber sobre a pessoa, procuro saber o projeto da pessoa, pra poder saber o relato daquela informação, pra saber se tem citação de pessoas transgêneras. **(Kimberly)**

Em se tratando de livros e artigos científicos, já que eu sou acadêmica, eu pesquiso a história do autor, eu busco saber quem é, de onde veio, qual universidade, qual projeto de pesquisa. Eu tento entender a bibliografia dele, quais estudos ele tem, entende? Porque geralmente são homens gays brancos

que falam sobre nós, né? Então eu tento entender até que ponto são informações confiáveis e positivas sobre nós. Mas, quando eu encontro uma informação aleatoriamente na internet, geralmente eu mando pra alguma travesti: “Amiga, isso aqui é interessante, você já viu ou sabe disso?” Eu tento sempre mandar pra pessoas em quem eu confio pra elas avaliarem junto comigo. **(Carla)**

Para Tomaél, Alcará e Silva (2016), alguns critérios são basilares para avaliação dos conteúdos disponibilizados no ambiente virtual. O critério de confiabilidade e credibilidade tende a ser vinculado à identificação de informações completas sobre o autor ou organizador do material pesquisado. Além disso, autores com produção constantes sobre determinado tema tendem a ser reconhecidos por um grupo específico de usuários. Nota-se que as sujeitas da pesquisa atribuem critérios de confiabilidade na fonte de informação após pesquisarem sobre os projetos dos autores, a biografia e a relação que eles têm com as informações disponibilizadas.

Segundo Pinto (2018), as travestis e mulheres transexuais utilizam critérios como averiguar se as páginas da *web* são conhecidas, na observação dos autores e na leitura extensiva nos conteúdos, bem como contactam outras travestis e mulheres transexuais para confirmar ou refutar as informações acessadas por elas. Para Silva (2008), a rede entre as amigas e a interação com o grupo influencia as práticas informacionais de sujeitas que dispõem de características similares, na medida em que elas avaliam as informações em conjunto e creditam grau de confiabilidade em outras travestis.

Em relação ao perfil dos autores descritos pela participante Carla, Bagagli (2016) argumenta que não são as pessoas trans e travestis que estão construindo suas narrativas nos documentos físicos e digitais sobre travestilidade e transexualidade, o que está veiculado ao cerceamento histórico das oportunidades de acesso à educação básica e ao ensino superior. De acordo com a análise dos dados coletados pela V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das Instituições Federais de Ensino Superior Brasileiras de 2018, o Instituto GEMAA (Grupo de Estudos Multidisciplinares da Ação Afirmativa) (2021) descreveu que apenas 0,3% dos estudantes universitários são trans e travestis, aludindo à necessidade de construção de políticas públicas para esta comunidade.

Percebe-se que as travestis utilizam critérios de observar, interpretar e comparar as informações disponibilizadas na internet com as informações repassadas e compartilhadas com outras travestis, o que mantém o fortalecimento da rede. No entanto, compreende-se que, além dos critérios subjetivos utilizados, é importante que haja o desenvolvimento e/ou

aprimoramento de habilidades para selecionar e filtrar as fontes de informação mais adequadas acerca dos assuntos pesquisados.

#### 6.2.4 Uso e compartilhamento da informação

Com o objetivo de compreender como as travestis usam as informações em suas construções identitárias, as participantes foram inquiridas sobre quais são as principais informações utilizadas por elas em seus cotidianos. As respostas ponderaram duas finalidades específicas: 1) o didatismo em explicar para a população em geral as diferenciações entre as terminologias envolvidas da identidade de gênero e sua historicidade; 2) no uso das informações para modelação do corpo, levando em consideração as dimensões físicas, sociais e culturais. Abaixo, seguem as transcrições livres dos relatos:

Eu uso ainda informando o que significa gênero, qual a construção de gênero, de quando surgiu essa ideia de gênero, de quem partiu essa ideia de gênero, qual era a ideia de gênero séculos atrás. **(Danielle)**

Então, eu sempre busco desconstruir alguma dúvida sobre o que é uma pessoa trans no meu cotidiano, o que é uma pessoa transgênera, travesti. Porque muita gente, muitas pessoas cis não têm conhecimento. Eu uso a informação no dia a dia pra que as pessoas se indaguem: “O que nós somos? O nosso corpo?” Muita gente confunde, sabe? Já chegou pra mim confundindo *drag queen* com mulher trans, com travesti, achando que era a mesma coisa, então eu vou e desconstruo com a pessoa no meu dia a dia. [...] Na forma geral, eu uso mais tentando desconstruir, desmistificar essa coisa enraizada que a sociedade tem do nosso corpo, que é estereotipado. **(Kimberly)**

De acordo com Pinto (2018), fundamentado na teoria de Taylor (1986), as mulheres transexuais e as travestis utilizam as informações de três maneiras distintas: para esclarecimento, quando as informações são utilizadas para criação de contextos, significados e no manejo das dúvidas; instrumental, com o uso complexo da informação por meio das habilidades de saber-fazer e como fazer; e pessoal/política, quando as informações são utilizadas para a satisfação pessoal, autoestima, na criação de relações, empoderamento e melhoramento da identidade em âmbito social. Com os relatos acima, nota-se como o uso político da informação infere no cotidiano das travestis.

Com o mesmo fluxo de análise, Nascimento e Mata (2020) colocam que o uso da informação permeia a esfera política, ao passo que as travestis utilizam seus conhecimentos acerca da identidade de gênero para desconstruir preconceitos enraizados na população cisgênera. Esse uso expande-se nas conversas informais, na divulgação de pesquisas autorais

por meio de palestras, redes sociais e fóruns. Desse modo, as travestis buscam reconstruir a cidadania plena com o uso da informação.

Apesar do uso político da informação ser comentado por outras participantes, o uso da informação na remodelação e aperfeiçoamento do corpo apareceu no discurso de todas, reiterando como a inscrição dos aspectos femininos no corpo físico é socializada nas ações cotidianas das travestis.

Como eu busco muito sobre corpo, o meu corpo e o corpo das travestis, eu acabo usando essas informações em prol de alcançar um corpo cada vez mais feminino. [...] Há uns anos eu apliquei um hormônio que no Brasil é classificado pra uso veterinário, pra vaca, mas eu usei, experimentei, sabe? Eu fiquei sabendo que era bom e quis experimentar. Gostei, mas prefiro a Perlutan. **(Roberta)**

Uma coisa que eu estudei com as travas e me sinto usando tem muito a ver com o visual. Por exemplo, usar volumes embaixo [no quadril] e tampar em cima [os ombros]. Primeiro porque eu não tenho peito e segundo porque não quero valorizar ombro, já que ombro é algo tido como masculino, então eu sempre uso isso, focando sempre na minha passabilidade. Eu valorizo muito meu corpo através desses artifícios, sabe? A minha hormonioterapia, quando eu comecei a tomar os medicamentos eu fiz um mês de Oestrogel, um ano de Acetato de Ciproterona e Primogyna 2mg, todos os dois, de manhã e de noite, e foi o que me fez efeito real; porém, passado esse um ano, muitas meninas falaram: “Ah, toma num sei que lá, toma num sei que lá”, aí eu comecei a pesquisar, comecei a testar, comecei a provar vários hormônios diferentes. Então eu comecei a perceber o que cada hormônio faz com você. Eu sei que a Perlutan dá corpo, o adesivo Evra mexe com cabelo, ele faz o cabelo crescer mais rápido e dá rosto. Ou seja, é só fazer um pouquinho aqui, um pouquinho ali, entende? É uma mistura do que a médica mandou e o que as meninas falaram. **(Alice)**

Huttunen et al. (2019) sustentam que o uso e o compartilhamento da informação de pessoas trans incluem aprender com a observação do corpo de outras pessoas e ouvir sobre suas experimentações corporais. No caso desta pesquisa, as travestis se apropriam e incorporam cognitivamente as informações repassadas por suas semelhantes, utilizando-as nas experimentações de hormônios sintéticos e em suas performances/modos de vestir. Esses usos da informação aparecem como uma válvula de reconstrução corporal, sendo imprescindíveis nas práticas informacionais das travestis.

O enfoque na passabilidade, manifestado por Alice, refere-se a ser lida por outras pessoas como uma mulher cisgênera. Para Huttunen et al. (2019), alcançar a passabilidade é uma das motivações e efetivações do uso da informação no cotidiano de algumas pessoas trans e travestis, à medida que o medo da violência física, assédio ou comportamentos inadequados de terceiros pode limitar os lugares em que o gênero travesti/transsexual pode ser expresso

corporalmente. Entende-se que as informações incorporadas por meio de seus corpos são criadas e compartilhadas com outras pessoas por meio do estilo, da performance, das vestimentas e das formas de expressão de gênero.

Com base no conceito de informação social cunhada por Erving Goffman, Ferreira (2009) alega que é, por meio das interações sociais com suas similares, que as travestis possuem acesso às informações para utilizá-las em seus cotidianos, seja por meio do refazimento identitário (de masculino para feminino), seja no aperfeiçoamento corpóreo. A transformação do corpo é o uso materializado das informações obtidas e apropriadas pelas travestis. Dessa forma, as travestis compartilham e disseminam informações sobre corpo, identidade e performance através das informações inscritas e materializadas em suas corporeidades feminilizadas.

Na perspectiva de Wilson e Walsh (1996), para que a informação seja utilizada e transformada em conhecimento, é necessário que ela passe pelo quadro de valores, crenças e simbologias creditadas pelos sujeitos. Como analisado, as travestis desfrutam de informações repassadas com base na troca de informações com outras travestis, diante da apropriação, aplicação, ingestão, gesticulação e performatividade que subscrevem a efetivação do uso da informação.

De modo geral, todas as entrevistadas relataram utilizar as informações na reconstrução identitária, na demonstração de que o corpo travesti está sempre em modificação e melhoramento. Seguindo esse fluxo, foi perguntado se as travestis divulgam e compartilham as informações que obtêm. Das oito participantes, cinco afirmaram utilizar as redes sociais como mecanismo de disseminação da informação sobre travestilidade e identidade de gênero. Atentou-se para Alice, que utiliza, além de seu perfil oficial do Instagram, a conta oficial de sua marca de calcinhas – que obtêm seguidoras de diversas faixas etárias e identidades de gênero – para informar e atualizar questões cotidianas sobre travestis e mulheres transexuais.

Kimberly, por ser *digital influencer* e disponibilizar seu tempo para divulgar informações sobre gênero, identidade de gênero e sexualidade em suas redes sociais, contou que já pensou em desistir das tarefas cotidianas de produzir conteúdo no Instagram, mas foi impulsionada a declinar a ideia por perceber a importância da representatividade travesti no manejo com essas informações. Para ela “[...] sempre tem um motivo, é sobre representatividade. Servir de exemplo por repassar conhecimento é muito importante pra mim, então eu busco sempre falar pras minhas irmãs, ajudá-las sempre, porque é a gente pela gente”.

Isadora, Fernanda e Maria Paula também aprontaram-se em relatar que postam informações sobre empregabilidade, escolaridade, arte, produção de artigos e palestras

de/para/sobre pessoas trans e travestis nas redes sociais digitais. Verifica-se, pois, que as travestis compartilham informações sobre identidade de gênero em seus cotidianos, ponderando a percepção de Huttunen et al. (2019) ao afirmar que o ciberespaço e as mídias digitais – Twitter, Instagram, Youtube e Tumblr – são plataformas utilizadas por pessoas trans e travestis no compartilhamento de informações incorporadas em relação ao processo de transição. Além do processo transitório de um gênero para o outro, os autores notam que as informações mais compartilhadas tanto nas redes digitais como nas redes pessoais dizem respeito às mudanças corporais por efeito de cirurgia ou hormonização, o que corrobora com a narrativa de Carla acerca do compartilhamento visual da informação:

Eu sempre mostro meu corpo, gosto de ficar mostrando. Isso é interessante porque quando meu corpo começou a modificar, eu comecei a engordar e a cara mudou um pouco, eu percebi que essas foram as informações mais importantes pra minha família, porque mostrou feminilidade e me mostrou mudada, né? Eu mudei de nome e até aí tudo bem, mas quando as pessoas viram que o corpo mudou, gata, a história se tornou outra. Pode até chamar com outro nome, o do falecido, mas eles olham o corpo e a informação já tá ali, é uma informação que não pode ser ignorada. **(Carla)**

Para Ferreira (2009), o corpo travesti circunscreve-se como uma fonte de informação social, apresentada em contextos comunicativos com o Outro. O Outro, nesse caso, faz as leituras e interpretações sobre os corpos das travestis, afirmando que a informação foi mediada pelo corpo e processada pela mente cognoscente do sujeito. Ou seja, as travestis informam e comunicam não apenas com as falas e os escritos, mas também, e principalmente, através do gesto, da voz, da performance e do corpo.

O corpo travesti, assinado pela materialidade da feminilidade, fundamenta o processo comunicativo das práticas informacionais. Assim, as travestis inscrevem as informações sobre feminilidade em seus corpos (uso da informação) e compartilham-nas com o restante da população à proporção que transitam em seus cotidianos. Dessa forma: “O mundo sempre soube o que é uma travesti. Porque o mundo sempre nos enxergou, mesmo sem querer” (Roberta).

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos desdobramentos das construções das identidades sexuais e das identidades de gênero no Brasil, as travestis vinculam-se à ótica de subversão dos papéis sociais homem/mulher cisgêneros e heterossexuais, padrões pré-estabelecidos pelos dispositivos normativos de poder. Tal normatização parte do sistema sexo/gênero engendrado pela tendência essencialista e biologizante de ser e estar no mundo, a qual fundamenta quem são as mulheres e os homens “verdadeiros” e pune quaisquer sexualidades/identidades fora do eixo binário de gênero.

Essa noção estruturada reverbera no que pode ser estabelecido como científico nos enquadramentos androcêntricos, heterossexuais e cisgêneros de saber (VANCE, 1995). Constatou-se, por meio da literatura, que grande parte dos estudos relacionados às travestis em território sul-americano diz respeito aos lugares e não-lugares que elas foram instruídas a ocupar, como exemplo da prostituição, em uma inter-relação única de subserviência e sexualização de suas corporeidades modificadas. Em âmbito da CI, há uma lacuna de estudos informacionais focalizados nas especificidades da travestilidade, o que caracteriza o desconhecimento generalizado de como as travestis interagem com os diversos recursos/fontes de informação, bem como fundamentam suas estratégias para buscar, acessar, utilizar e compartilhar informações sobre identidade de gênero em seus cotidianos.

Apesar das travestis remeterem à zona de exclusão da sociedade brasileira, é preciso compreendê-las não somente sob a ótica da clandestinidade, da abjeção e do estigma, mas também e, principalmente, em suas perspectivas de gênero-outras, as quais resistem às categorizações normalizadoras com a recriação de novas possibilidades de existências. Por meio desse quadro, tornou-se possível a verificação das *práxis* cotidianas das travestis em relação aos processos informacionais, à medida que a informação se fundamenta como fenômeno primordial para a transmutação e reconstrução dessa identidade.

Tendo em vista a premência de abranger uma identidade nascida em solo brasileiro no seio da Ciência da Informação e compreender as práticas informacionais das travestis da Grande Vitória (ES) em suas construções identitárias, esta pesquisa objetivou verificar, identificar e investigar o processo histórico-cultural de suas vivências; como elas buscam, acessam, usam e compartilham informações em seus cotidianos; se e como o contexto social influencia em suas práticas informacionais.

Tomando como horizonte o contexto histórico-cultural, dois horizontes foram analisados: a infância-travesti e a aceitação social, com vínculo às nuances singelas da

transfobia. Nos relatos, verificou-se que desde a infância as travestis relacionam-se com a feminilidade, seja no vestir o vestido da irmã ou no pentear os cabelos da boneca. O rompimento com a lógica cisgênera e heterossexual – a qual busca corrigir a indisciplinaridade dos corpos tidos como dissidentes – se mostra ponto chave à produção dos saberes-conhecimentos subjetivos das travestis em suas criancices. O ato de experimentar, vivenciar e usufruir dos atributos direcionados culturalmente ao universo feminino cisgênero edificou, desde o período infanto-juvenil, o descumprimento das regras tradicionais de ser homem e mulher na sociedade ocidental.

Comprovou-se que é no início de suas vidas que a violência transfóbica se instala no cotidiano das travestis. O ambiente doméstico aparece como um território atravessado pelas lógicas pautadas na reafirmação dos papéis de gênero normativos, em que ser e estar em casa implica, por vezes, no desflorecimento identitário. A família apresenta-se, com seus tentáculos de normatividade, como parte da extensão dos valores cisgêneros e heterossexuais cultuados desde o início das noções de sexualidade (FOUCAULT, 1985), reafirmando os lugares e os não-lugares das travestis no território nacional.

A consequência do rompimento com o sistema sexo/gênero subscreve as desigualdades e vulnerabilidades históricas, culturais e sociais sedimentadas na sociedade brasileira. Com isso, parte das demandas e de todo arranjo das *práxis* sociais das travestis direciona-se para a reconfiguração dessa história única. Identifica-se que a história da travestilidade enquanto identidade é moldada não apenas na desconfiguração das noções cisgêneras e heterossexuais, mas em toda sua autonomia para transmutar o corpo humano.

Motivadas pela ansiedade de reconstrução do corpo, culturalmente instituído como masculino para um corpo inteiramente feminino, as travestis consideram a remodelação do corpo parte constituinte de suas maiores necessidades de informação. Tais necessidades são desencadeadas socialmente por meio da interação com o meio cultural, à medida que se busca, cognitiva e materialmente, modelar o corpo em todas as suas dimensões para corresponder à expressão feminina. O uso sintético dos hormônios femininos aparece como a principal necessidade de informação dessa população, caracterizando-se como o princípio de bem-estar identitário, autoestima e aperfeiçoamento do corpo/mente.

Além da transformação corporal, as travestis necessitam de informações direcionadas à segurança física/mental, ao direito em exercer a cidadania plena e à preservação de suas vidas (seja no resguardo por meio do *lockdown*, fruto da pandemia da COVID-19 ou na demanda por orientação para se defender de possíveis retaliações discriminatórias). Essas informações, mescladas à remodelação corporal, mostram-se basilares para possibilitar o trânsito dos corpos

travestis nos espaços de socialização. Verifica-se, portanto, que a dinâmica de suas ações interativas com a sociedade reflete e influencia em suas necessidades informacionais, que são remodeladas mediante as necessidades de transformação corporal e sobrevivência.

O engajamento no processo de busca da informação concentra-se em dois polos específicos: a inclinação em buscar informalmente sobre hormonioterapia, transição de gênero e travestilidade com outras travestis e a declinação em buscar com profissionais da área da saúde (médicos, enfermeiros, assistentes sociais, endocrinologistas etc.) sobre os mesmos aspectos. As fontes de informação mais utilizadas pelas travestis se retroalimentam no ciclo contínuo da troca informacional: as travestis buscam com outras travestis. O elo informacional mostra-se fortificado em relação a todas as informações relacionadas à identidade, performance, corpo, feminilidade, sobrevivência e empoderamento.

Constatou-se também a importância das redes sociais conectivas à internet (*Instagram* e *Whatsapp*) para atualização constante de informações acerca da identidade de gênero. Quando empreendidas nas buscas virtuais, as travestis utilizam as redes digitais de outras travestis como um filtro de informações qualificadas, sendo as experiências de vida e as vivências cotidianas critérios para esta avaliação. O *Google* foi uma fonte considerada desmotivadora para algumas participantes devido à alta disponibilização de materiais relacionadas à prostituição, pornografia, assassinatos, homicídios e ao baixo conteúdo especializado sobre travestilidade.

Outro ponto inibidor à busca de informação refere-se à raça/etnia e à classe social. Os três marcadores de diferença (gênero, raça/etnia, classe), quando materializados no corpo das participantes travestis, negras e pobres, simbolizam uma tripla inferência na busca informacional, o que impede, em muitos casos, que as travestis possuintes destas características empreendam no processo de busca da informação e, em consequência, tenham acesso às informações sobre identidade de gênero.

Em relação ao acesso à informação no meio virtual, todas as participantes concordaram que há dificuldade no encontro de documentos e materiais qualificados sobre identidade de gênero e, especificamente, sobre travestilidade na internet, o que indica barreiras no acesso equitativo da informação. Para conferir a veracidade das informações acessadas por elas, as travestis utilizam dois métodos estratégicos: questionar a autenticidade da informação acessada com outras travestis; buscar sobre a história da/o autora/r, o intuito da pesquisa e a existência de citações/referências de travestis e pessoas transexuais. De modo geral, as entrevistadas demonstraram possuir critérios subjetivos para avaliar as informações acessadas no cotidiano. Para tanto, visualiza-se a necessidade de desenvolvimento de competência em informação para filtragem de informações sobre identidade de gênero.

Como efetivação do uso das informações acessadas pelas participantes, percebeu-se duas nuances principais: o uso da informação para explicar à população civil a história da comunidade LGBTQIA+ e as terminologias condizentes à sigla, e no uso para remodelação corporal, com a feminilização incorporada na materialização do corpo.

A desconstrução e desmistificação da transfobia enraizada ganha corpo nas conversas informais entre as travestis e as pessoas cisgêneras, na divulgação de pesquisas/textos autorais e no compartilhamento de palestras sobre identidade de gênero. O uso da informação, nesse caso, tem como objetivo reconstruir a cidadania e expandir os conhecimentos acerca da temática para toda a população civil.

Com foco no uso corpóreo, as travestis apropriam-se, incorporam e utilizam as informações acessadas em seus cotidianos nas experimentações de hormônios femininos sintéticos e nas inscrições da feminilidade na materialização do corpo, seja em suas gesticulações, modos de vestir, aplicação de enxertos e/ou próteses de silicone. A transformação e transmutação do corpo travesti circunscreve-se com a materialização das informações obtidas e introjetadas (pelo uso) na carne. Assim, as travestis difundem informações sobre performance, corpo, identidade e feminilidade através de suas corporeidades feminilizadas.

Observa-se que o contexto das travestis é atravessado por intersecções de raça/etnia, classe, escolaridade, território e faixa etária, que influenciam em todo o processo das práticas informacionais. Esse percurso informativo ocorre por meio da interação social com o meio e com o outro, modelando as experiências travestis, os discursos, as formações identitárias e seus florescimentos.

Como sugestão para estudos posteriores, cabe a investigação das práticas informacionais de homens transexuais e de pessoas que se autointitulam não-binárias, por contemplarem comunidades discursivas pouco exploradas nos estudos da informação. Compreende-se que as (re)construções de masculinidade e feminilidade e/ou seu desmantelamento influenciam em todas as *práxis* cotidianas dos sujeitos.

Reitera-se, com isso, a potencialidade de ampliar a literatura da CI com temáticas voltadas às identidades de gênero dissidentes, posto que os estudos da informação são primordiais em todas as áreas de conhecimento.

## REFERÊNCIAS

ADAMS, S. S.; PEIRCE. Is there a transgender canon? Information seeking and use in the transgender community. **Proceedings of the Annual Conference of the Canadian Association of Information Science**, Toronto, June, p. 1-7, 2006.

ALMEIDA, D. P. R.; ANTONIO, D. M.; BOCCATO, V. R. C.; GONÇALVES, M. C.; RAMALHO, R. A. S. Paradigmas contemporâneos da Ciência da Informação: a recuperação da informação como ponto focal. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**, v. 6, n. 1, p. 16-27, 2007. Disponível em: [www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/03/pdf\\_fc4f01292e\\_0008415.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_fc4f01292e_0008415.pdf). Acesso em: 3 mar. 2021.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 9., 2008, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: ANCIB, 2008. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3027/2153>. Acesso em: 3 mar. 2021.

\_\_\_\_\_. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Inf. Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, jan./jun. 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/2970>. Acesso em: 3 mar. 2021.

\_\_\_\_\_. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896>. Acesso em: 3 mar. 2021.

BAGAGLI, B. P. A diferença trans no gênero para além da patologização. **Revista Periódicus**, Salvador, v. 1, n. 5, p. 87-100, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.9771/peri.v1i5.17178>. Acesso em 3 mar. 2021.

\_\_\_\_\_. **A retirada da transexualidade da classificação de doenças e o sofrimento psíquico**. 03 jul. 2018. Disponível em: <https://transfeminismo.com/a-retirada-da-transexualidade-da-classificacao-de-doencas-e-o-sofrimento-psiquico/>. Acesso em: 3 mar. 2021.

\_\_\_\_\_. **Discursos transfeministas e feministas radicais**: disputas pela significação da mulher no feminismo. 2019. 174 f. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Instituto de Estudos da Linguagem, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2019. Disponível em: [repositorio.unicamp.br/jspui/bitstream/REPOSIP/334561/1/Bagagli\\_BeatrizPagliarini\\_M.pdf](http://repositorio.unicamp.br/jspui/bitstream/REPOSIP/334561/1/Bagagli_BeatrizPagliarini_M.pdf). Acesso em: 3 mar. 2021.

BALDIN, N.; MUNHOZ, E. M. B. Snowball (bola de neve): uma técnica metodológica para pesquisa em educação ambiental comunitária. *In*: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (EDUCERE), 5., 2011, Curitiba. **Anais [...]**. Curitiba: PUCPR, 2011. Disponível em: [https://educere.bruc.com.br/CD2011/pdf/4398\\_2342.pdf](https://educere.bruc.com.br/CD2011/pdf/4398_2342.pdf). Acesso em: 3 mar. 2021.

- BAPTISTA, S.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11>. Acesso em: 3 mar. 2021.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.
- BEIRIGER, A.; JACKSON, R. M. An assessment of information needs of transgender communities in Portland, Oregon. **Public Library Quarterly**, v. 26, n. 1-2, p. 45-60, 2007.
- BENEVIDES, B. G.; NOGUEIRA, S. N. B. **Dossiê dos assassinatos e da violência contra travestis e transexuais brasileiras em 2020**. São Paulo: Expressão Popular, ANTRA, IBTE, 2021.
- BENTO, B.; PELÚCIO, L. Despatologização do gênero: a politização das identidades abjetas. *Revista Estudos Feministas*, Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 569-581, maio. 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/ref/article/view/S0104-026X2012000200017>. Acesso em: 30 jul. 2019.
- BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. A. Estudos de Usuários e Práticas Informacionais: do que estamos falando?. **Informação & Informação**, v. 22, n. 2, p. 389-401, out. 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31462>. Acesso em: 3 mar. 2021.
- BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n. 3, p. 68-80, jan./jul. 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/viewFile/18027/16976+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 3 mar. 2021.
- BOURDIEU, P. Esboço de uma teoria da prática. *In*: ORTIZ, R. (Org.). **Pierre Bourdieu: sociologia**. São Paulo: Ática, 1983. p. 46-81.
- BRITZMAN, D. P. O que é essa coisa chamada amor: identidade homossexual, educação e currículo. **Educação & Realidade**. v. 21, n. 1, p. 71-96, jan./jul. 1996.
- BUTLER, J. **Problemas de gênero: feminismo e subversão da identidade**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Quadros de guerra: quando a vida é passível de luto?**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2015.
- CASWELL, M.; MIGONI, A. A.; GERACI, N.; CIFOR, M. “To be able to imagine otherwise”: community archives and the importance of representation. **Archives and Records**, v. 38, n. 1, p. 1-22, 2016.
- CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: ANCIB, 2003.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006.

COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Violência contra pessoas Lésbicas, Gays, Bissexuais, Trans e Intersexo nas Américas**. Comissão Interamericana de Direitos Humanos, 2015. Disponível em: [oas.org/pt/cidh/docs/pdf/violenciapessoaslgbti.pdf](https://oas.org/pt/cidh/docs/pdf/violenciapessoaslgbti.pdf). Acesso em: 3 mar. 2021.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a tradição e o alternativo. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, jul./ago. 2009.

CRESPO, I. M.; CAREGNATO, S. E. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 30-38, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a03>. Acesso em: 3 mar. 2021.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, p. 3-33, 1986.

DRAKE, A. A.; BIELEFIELD, A. Equitable access: Information seeking behavior, information needs, and necessary library accommodations for transgender patrons. **Library & Information Science Research**, v. 39, n. 3, p. 160-168, 2017.

FACCHINI, R. Múltiplas identidades, diferentes enquadramentos e visibilidades: um olhar para os 40 anos do movimento LGBTI. In: GREEN, J. N.; QUINALHA, R.; CAETANO, M.; FERNANDES, M. (Orgs.) **História do movimento LGBT no Brasil**. São Paulo: Alameda, 2018. p. 311-329.

FAVERO, S. R.; MACHADO, P. S. Diagnósticos benevolentes na infância: crianças trans e a suposta necessidade de um tratamento precoce. **Revista Docência e Cibercultura**, v. 3, n. 1, p. 102-126, 2019.

FERNANDES, E. R. Quando existir é resistir: two-spirit como crítica colonial. **Revista de Estudos e Pesquisas sobre as Américas**, v. 11, n. 1, p. 100-122, abr. 2017. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/repam/article/view/14929/13250>. Acesso em: 3 mar. 2021.

FERNANDÉZ, J. **El travestismo**: ¿ruptura de las identidades sexuales, reforzamiento de los procesos de generación o identidad padorógica?. (Primeira Versión del Informe Final) – Universidad de San Martín: Buenos Aires, 2000.

\_\_\_\_\_. Los cuerpos del feminismo. In: MAFFÍA, D. (Org.). **Sexualidades migrantes**: género y transgénero. Buenos Aires: Feminaria, 2003, p. 138-154.

FERREIRA, E. G. A.; ABREU, F. F.; LIMA, G. M. C.; SÁ, J. P. S. A construção do conceito

de Práticas Informacionais pelos pesquisadores do EPIC. **Informação em Pauta**, v. 4, n. especial, p. 26-43, maio. 2019. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/41077>. Acesso em: 3 mar. 2021.

FERREIRA, R. S. A informação social no corpo travesti (Belém, Pará): uma análise sob a perspectiva de Erving Goffman. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2. p. 35-45, maio/ago. 2009. Disponível em: [scielo.br/pdf/ci/v38n2/03.pdf](http://scielo.br/pdf/ci/v38n2/03.pdf). Acesso em: 3 mar. 2021.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995.

FIGUEIREDO, N. M. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, [S.l.], v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez, 1983. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/184/184>. Acesso em: 3 mar. 2021.

\_\_\_\_\_. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FLINN, A.; STEVENS, M.; SHEPHERD, E. Whose Memories, Whose Archives? Independent Community Archives, Autonomy, and the Mainstream. **Archival Science**, v. 9, p. 71-86, 2009.

FOUCAULT, M. **História da sexualidade I: a vontade de saber**. Rio de Janeiro: Graal, 1985.

\_\_\_\_\_. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. Petrópolis: Vozes, 1987.

GARCIA, R. M. **Modelos de comportamento de busca de informação**: contribuições para a Organização da Informação. 2007. 140 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/93696>. Acesso em: 3 mar. 2021.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr., 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>. Acesso em: 3 mar. 2021.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2008.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Trea, 2005.

GOULART, A. H. **Adolescência, internet e práticas informacionais**. 2018. 204 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/32018>. Acesso em: 3 mar. 2021.

GRUPO DE ESTUDOS MULTIDISCIPLINARES DA AÇÃO AFIRMATIVA. **Pessoas trans nas universidades federais do Brasil**, 2021. Disponível em: [gemaa.iesp.uerj.br/infografico/pessoas-trans-na-universidades-federais-do-brasil/](http://gemaa.iesp.uerj.br/infografico/pessoas-trans-na-universidades-federais-do-brasil/). Acesso em: 3 mar. 2021.

HAWKINS, B; GIESKING, J. Seeking Ways to Our Transgender Bodies, by Ourselves: Rationalizing Transgender-Specific Health Information Behaviors. **Proceedings of the Association for Information Science and Technology**, v. 54, n. 1, p. 702-704, jan. 2017.

HJØRLAND, B.; ALBRECHTSEN, H. Toward a new horizon in information science: domain-analysis. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 46, n. 6, p. 400-425, 1995.

HUTTUNEN, A.; HIRVONEN, N.; KÄHKÖNEN, L. Uncomfortable in my own skin: emerging, early-stage identity-related information needs of transgender people. **Journal of Documentation**, v. 76, n. 3, p. 709-729, 2020.

\_\_\_\_\_.; KÄHKÖNEN, L.; ENWALD, H.; KORTELAJINEN, T. Embodied cognition and information experiences of transgender people. **Proceedings of the Tenth International Conference on Conceptions of Library and Information Science**, Ljubljana, Slovenia, June, p. 16-19, 2019.

INSTITUTO INTERNACIONAL SOBRE RAÇA, IGUALDADE E DIREITOS HUMANOS; PORTO, I. **Qual é a cor do invisível?: a situação de direitos humanos da população LGBTI negra no Brasil**. Rio de Janeiro: Instituto Internacional sobre Raça, Igualdade e Direitos Humanos, 2020.

JARDINE, F. M. Inclusive information for trans\* persons. **Public Library Quarterly**, v. 32, n. 3, p. 240-262, 2013.

JESUS, J. G. **Jaqueline Gomes de Jesus fala sobre ativismo intelectual, literatura, transfeminismo e feminicídio trans**. 14 set. 2017. Entrevista concedida a Neto Lucon. Disponível em: [desacato.info/jaqueline-gomes-de-jesus-fala-sobre-ativismo-intelectual-literatura-transfeminismo-e-femicidio-trans/](https://desacato.info/jaqueline-gomes-de-jesus-fala-sobre-ativismo-intelectual-literatura-transfeminismo-e-femicidio-trans/). Acesso em: 3 mar. 2021.

\_\_\_\_\_. **Orientação sobre identidade de gênero: conceitos e termos**. Brasília: Autor, 2012.

\_\_\_\_\_. Travessia: caminhos da população trans na história. In: GREEN, J. N.; QUINALHA, R.; CAETANO, M.; FERNANDES, M. (Orgs.) **História do movimento LGBT no Brasil**. São Paulo: Alameda, 2018. p. 379-392.

JOAS, H. Interacionismo simbólico. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (Orgs.). **Teoria Social Hoje**. São Paulo: Editora Unesp, 1987, p. 127-174.

KULICK, D. **Travesti: prostituição, sexo, gênero e cultura no Brasil**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008.

KRIKELAS, J. Information seeking behavior: patterns and concepts. **Drexel library Quarterly**, v. 19, n. 2, p. 5-20, 1983.

LE GOFF, J. **História e Memória**. São Paulo: Martins Fontes, 1993.

LEITE JR., J. **“Nossos corpos também mudam”**: sexo, gênero e a invenção das categorias "travesti" e "transexual" no discurso científico. 2008. 233 f. Tese (Doutorado em Ciências

Sociais) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <<https://tede2.pucsp.br/handle/handle/3992#preview-link0>>. Acesso em: 3 mar. 2021.

LIMA, A. **Entrevista a militante travesti Anyky Lima**. 02 ago. 2019. Entrevista concedida a Neto Lucon. Disponível em: [ilpiccolemagazine.it/entrevista-a-militante-travesti-anyky-lima/](http://ilpiccolemagazine.it/entrevista-a-militante-travesti-anyky-lima/). Acesso em: 3 mar. 2021.

LORDE, A. **Não existe hierarquia de opressão**. 29 maio 2015. Disponível em: [geledes.org.br/nao-existe-hierarquia-de-opressao/](http://geledes.org.br/nao-existe-hierarquia-de-opressao/). Acesso em: 3 mar. 2021.

LOURO, G. L. **Gênero, sexualidade e educação: uma perspectiva pós-estruturalista**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

\_\_\_\_\_. Pedagogias da sexualidade. In: LOURO, G. L. (Org.) **O corpo educado: pedagogias da sexualidade**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica. 2000, p. 7-34.

LUBAR, S. Information culture and the archival record. **The American Archivist**, v. 62, n. 1, p. 10-22, 1999.

MANZINI, E. J. **A entrevista na pesquisa social**. Didática, São Paulo, v. 26-27, p. 149-158, 1991.

MARTELETO, R. M. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ciência da Informação**, [S.l.], v. 24, n. 1, 1995. ISSN 1518-8353. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/613>. Acesso em: 3 mar. 2021.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M. S.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, mai/ago. 2007. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1182/1345>. Acesso em: 3 mar. 2021.

MATOS, M. Teorias e gênero ou teorias e gênero?: se e como os estudos de gênero e feministas se transformaram em um campo novo para as ciências. **Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 16, n. 2, p. 333-357, maio./ago. 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ref/v16n2/03.pdf>. Acesso em: 3 mar. 2021.

METRING, R. A. **Pesquisas científicas: planejamento para iniciantes**. Curitiba: Juruá, 2009.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>. Acesso em: 3 mar. 2021.

NASCIMENTO, M. A. S.; MATA, M. L. Comportamento informacional de travestis multiplicadoras: a reconstrução da cidadania por meio da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 16, p. 1-24, 2020. Disponível em: [brapci.inf.br/index.php/res/v/134846](http://brapci.inf.br/index.php/res/v/134846). Acesso em: 3 mar. 2021.

NASCIMENTO, M. J. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 2, p. 41-71, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1933/2054>. Acesso em: 3 mar. 2021.

NIEDŹWIEDZKA, B. A proposed general model of information behaviour. **Information Research**, v. 9, n. 1, 2003.

OLIVEIRA, E. S. **Comportamento informacional de pós-graduandos de engenharia: estudo sobre a influência da personalidade**. 2013. 192 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2013. Disponível em: [https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/oliveira\\_es\\_me\\_mar.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/oliveira_es_me_mar.pdf). Acesso em: 3 mar. 2021.

PAOLETTI, J. B. **Pink and Blue: telling the boys from the girls in America**. Indiana: Indiana University Press, 2013.

PERES, W. S. **Travestis brasileiras: dos estigmas à cidadania**. Curitiba: Juruá, 2015.

PINTO, E. M. **Informação e transgeneridade: o comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções da identidade de gênero**. 2018. 136 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/32044/1/2018\\_EltonM%C3%A1rtiresPinto.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/32044/1/2018_EltonM%C3%A1rtiresPinto.pdf). Acesso em: 3 mar. 2021.

PINTO, F. V. M.; ARAÚJO, C. A. A. Contribuição ao campo de usuários da informação: em busca dos paradoxos das práticas informacionais. **TransInformação**, Campinas, v. 24, n. 3, p. 219-226, set./dez., 2012. Disponível em: [www.scielo.br/pdf/tinf/v24n3/a06v24n3.pdf](http://www.scielo.br/pdf/tinf/v24n3/a06v24n3.pdf). Acesso em: 3 mar. 2021.

POHJANEN, A. M.; KORTELAJINEN, T. A. M. Transgender information behaviour. **Journal of Documentation**, v. 72, n. 1, p. 172-190, 2016.

PORTO, T. S. A incômoda performatividade dos corpos abjetos. **Ide (São Paulo)**, São Paulo, v. 39, n. 62, p. 157-166, ago. 2016.

PRECIADO, P. B. **Lixo e gênero. Mijar/Cagar; Masculino/Feminino**, 20 abr. 2018. Disponível em: [select.art.br/lixo-e-genero-mijar-cagar-masculino-feminino/](http://select.art.br/lixo-e-genero-mijar-cagar-masculino-feminino/). Acesso em: 3 mar. 2021.

PRESSER, N. H.; AZEVEDO, A. W.; MELO, W. L. Contexto social e comportamento informacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 14., 2013, Recife. **Anais [...]**. Recife: ENANCIB, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/10031>. Acesso em: 3 mar. 2021.

\_\_\_\_\_.; FUKAHORI, M. A. V. Necessidades de informação: uma análise sociocognitiva. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 17, n. 35, p. 27-46, dez. 2012. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n35p27>. Acesso em: 3 mar. 2021.

PRINCÍPIOS DE YOGYAKARTA. Princípios sobre a aplicação da legislação internacional de direitos humanos em relação à orientação sexual e identidade de gênero. Observatório de Sexualidade e Política, 2007.

ROCHA, E. C. F.; GANDRA, T. K.; ROCHA, J. A. P. Práticas informacionais: nova abordagem para os estudos de usuários da informação. **Biblios: Journal of Librarianship and Information Science**, [S.l.], n. 68, p. 96-109, 2017. Disponível em: <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/445/312>. Acesso em: 3 mar. 2021.

ROCHA, J. A. P.; SIRIHAL DUARTE, A. B.; PAULA; C. P. A. Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 1, p. 36-61, jan./abr. 2017. Disponível: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/67014/39098>. Acesso em: 3 mar. 2021.

RODRIGUES, A.; BRASILEIRO, C. V.; ZAMBONI, J. No entre-lugar do corpo, gênero, sexualidade e raça: encontros com outras crianças e infâncias. **Revista Brasileira de Estudos da Homocultura**, v. 1, n. 2, p. 29-46, 2018. Disponível em: [revistas.unilab.edu.br/index.php/rebeh/article/view/107/79](http://revistas.unilab.edu.br/index.php/rebeh/article/view/107/79). Acesso em: 3 mar. 2021.

RUBIN, G. **O tráfico de mulheres**: notas sobre a economia política do sexo. Recife: SOS Corpo, 1993.

SANTOS, B. A. Ações e atividades culturais como instrumentos de visibilidade das questões LGBTQIA+ em unidades de informação. In: ROMEIRO, N. L.; MARTINS, C. W.; SANTOS, B. A. (Orgs.). **Do indivível ao visível**: saberes e fazeres das questões LGBTQIA+ na Ciência da Informação. Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora, 2019. p. 251-278.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>. Acesso em: 3 mar. 2021.

\_\_\_\_\_. Information Science. In: BATES, M. J.; MAACK, M. N. (Org.). **Encyclopedia of Library and Information Science**. New York: Taylor & Francis, p. 2570-2586, 2009.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “way of life”. **Library & Information Science Research**, Amsterdam, v. 17, n. 3, p. 259-294, 1995.

SCOTT, J. W. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 71-99, jul./dez. 1995. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/educacaoerealidade/article/viewFile/71721/40667>. Acesso em: 3 mar. 2021.

SILVA, D. B. A patrimonialização das culturas LGBTQIAs no Brasil: uma questão urgente. **Acesso Livre**, Rio de Janeiro, n. 9, jan.-jun. 2018. Disponível em: [https://revistaacessolivre.files.wordpress.com/2018/06/002\\_patrimonializac3a7c3a3o\\_cultura\\_lgbtqias.pdf](https://revistaacessolivre.files.wordpress.com/2018/06/002_patrimonializac3a7c3a3o_cultura_lgbtqias.pdf). Acesso em: 3 mar. 2021.

SILVA, L. F. **Práticas informacionais: LGBTQI+ e empoderamento no Espaço LGBT**. 2019. 189 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019. Disponível em: [https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16342?locale=pt\\_BR](https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16342?locale=pt_BR). Acesso em: 3 mar. 2021.

SILVA, L. M. P. **Nos nervos, na carne, na pele: uma etnografia sobre prostituição travesti e o modelo preventivo de AIDS**. 2007. 313 f. Tese (Doutorado em Ciências Humanas) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2007. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/1399?show=full>>. Acesso em: 3 mar. 2021.

SILVA, R. A. **As práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte**. 2008. 169 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ECID-7NXHYA>. Acesso em: 3 mar. 2021.

SOUZA, L. P. P.; VALENTIM, M. L. P.; ÁVILA, D. M. Aspectos cognitivos e sociais do comportamento informacional dos desenvolvedores de software: uma análise da produção científica. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 17, p. 1-27, 2018.

SOUZA, R. F.; SALDANHA, G. Dossiê organização do conhecimento & gênero - Apresentação: dos colóquios de organização do conhecimento ao dossiê organização do conhecimento & gênero. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 22, n. 2, p. 07-10, out. 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31440/21986>. Acesso em: 3 mar. 2021.

TALJA, S. Constituting “information” and “user” as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information man-theory. *In*: VAKKARI, P., SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Orgs.). **Information seeking in context**. London: Taylor Graham, 1997, p. 67-80.

\_\_\_\_\_.; NYCE, J. M. The problem with problematic situations: differences between practices, tasks, and situations as units of analysis. **Library & Information Science Research**, v. 37, n. 1, p. 61-67, jan. 2015.

TAYLOR, J. K. Targeting the Information Needs of Transgender Individuals. **Current Studies in Librarianship**, v. 26, n. 1, p. 85-109, 2002.

THOMPSON, K. J. “Where’s the ‘T’?: improving library service to community members who are transgender-identified”. **B Sides, U of I SLIS Journal**, v. 22, p. 1-17, 2012. Disponível em: <https://ir.uiowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1032&context=bsides>. Acesso em: 3 mar. 2021.

TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; SILVA, T. E. Fontes de informação digital: critérios de qualidade. *In*: TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R. (Org.). **Fontes de informação digital**. Londrina: EDUEL, 2016.

VANCE, C. S. A Antropologia redescobre a sexualidade: um comentário teórico. **PHYSIS: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 7-31. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/physis/v5n1/01.pdf>. Acesso em: 3 mar. 2021.

VERAS, E. F. Travestis: visibilidade e performatividade de gênero no tempo farmacopornográfico. In: GREEN, J. N.; QUINALHA, R.; CAETANO, M.; FERNANDES, M. (Orgs.) **História do movimento LGBT no Brasil**. São Paulo: Alameda, 2018. p. 347-356.

VERGUEIRO, V. **Por inflexões decoloniais de corpos e identidades de gênero inconformes**: uma análise autoetnográfica da cisgeneridade como normatividade. 2015. 244 f. Dissertação (Mestrado em Cultura e Sociedade) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de Humanidades Artes e Ciências Professor Milton Santos, Salvador, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/19685>. Acesso em: 3 mar. 2021.

VILLAR, M. S.; HOUAISS, A. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

VINUTO, J. Amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**, v. 44, n. 22, p. 203-220, ago./dez., 2014.

WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing & Management**, Elmsford, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

\_\_\_\_\_. Human information behaviour. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000.

\_\_\_\_\_. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, London, v. 55, n. 3, p. 249-270, jun. 1999.

\_\_\_\_\_. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 62 n. 6, p. 658-670, dez. 2006.

\_\_\_\_\_.; WALSH, C. **Information behaviour**: an interdisciplinary perspective. Sheffield: Department of Information Studies, 1996.

**APÊNDICE A**  
*Roteiro da entrevista*

**CARÁTER DEMOGRÁFICO**

1. Em qual município da Grande Vitória (ES) você reside?  
 Cariacica  
 Fundão  
 Guarapari  
 Serra  
 Viana  
 Vila Velha  
 Vitória
  
2. Quantos anos você tem?
  
3. Qual é o seu nível de escolaridade?  
 Não alfabetizada  
 Ensino fundamental incompleto  
 Ensino fundamental completo  
 Ensino médio incompleto  
 Ensino médio completo  
 Superior incompleto  
 Superior completo  
 Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado, pós-doutoramento)
  
4. Com qual raça/etnia você se identifica?  
 Branca  
 Indígena  
 Parda  
 Preta  
 Nenhuma
  
5. Qual é sua orientação sexual?
  
6. Você possui alguma ocupação empregatícia? Se sim, qual?

**PROCESSO HISTÓRICO-CULTURAL**

7. Você tem alguma memória/experiência marcante da infância relacionada à sua identidade de gênero/feminilidade?
  
8. Em seu processo de readequação de gênero, você teve dificuldades sobre aceitação social? Você pode falar mais sobre isso, por favor?
  
9. Você já passou por uma situação discriminatória por ser travesti? Caso sim, você pode contar como ocorreu?

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS E CONTEXTO SOCIAL**

- **Necessidades de informação**

10. Você possui necessidades de informação sobre aspectos relacionados à hormonioterapia, cirurgias, aplicação de próteses de silicone, preenchimento etc.? Se sim, quais?
11. Quais são suas principais necessidades de informação? Quais são as situações cotidianas que elas aparecem com maior frequência?

- **Busca de informação**

12. Em seu processo de readequação de gênero, como você costuma buscar informações?
13. Quais são as principais fontes de informação/materiais que você busca sobre os aspectos relacionados à identidade de gênero?
14. Dentro das nuances da identidade de gênero, existem outras situações cotidianas que estimulam a busca de informação? Caso sim, quais são?
15. Como os fatores como raça/etnia, classe social, entre outros, podem influenciar no seu processo de busca da informação?

- **Acesso à informação**

16. Você sente dificuldades em encontrar informações sobre identidade de gênero por algum motivo? Poderia falar mais sobre isso, por favor?
17. Em sua opinião, as informações disponibilizadas na internet (que você acessa) sobre identidade de gênero são confiáveis?
18. Você possui estratégias para checar se a informação que encontrou é confiável?

- **Uso e compartilhamento da informação**

19. Quais são as informações que você utiliza com mais frequência em seu cotidiano? Por quê?
20. Você divulga as informações que obtém? Pode falar mais sobre isso, por favor?

## APÊNDICE B

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidada para participar da pesquisa intitulada “Práticas informacionais de travestis da Grande Vitória (ES)”, realizada pela Bacharel em Biblioteconomia e Mestranda em Ciência da Informação Marcela Aguiar da Silva Nascimento, sob orientação da Professora Dr<sup>a</sup> Marta Leandro da Mata, a ser realizada no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Espírito Santo.

O objetivo geral deste estudo é analisar as práticas informacionais das travestis da Grande Vitória (ES) frente ao processo de construção da identidade de gênero. Pretende-se, com isso, dar visibilidade à população de travestis da região da Grande Vitória (ES), verificando como seus contextos sociais influenciam na maneira de buscar, trocar e compartilhar informações com outras pessoas.

Sua participação será respondendo a uma entrevista sobre sua vivência/experiência enquanto travesti e como você tem utilizado a informação para construção da sua identidade de gênero. No entanto, devido à pandemia do COVID-19, as entrevistas serão realizadas virtualmente pelo *Skype* ou *Google Meet*, tendo cerca de 1h30 (uma hora e meia) de duração. Antes de iniciarmos a entrevista, seu consentimento para participação será solicitado oralmente e registrado por um gravador de áudio.

Caso aceite participar da pesquisa, é importante saber que:

Será possível desistência de participação a qualquer momento;

Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar sua identificação, pois asseguramos sigilo à participação;

Não haverá remuneração financeira em qualquer espécie, salvo os casos em que a participante tenha alguma despesa decorrente da participação na pesquisa, em que haverá o ressarcimento monetário;

A entrevista será gravada por meio de um gravador de áudio para que os dados sejam transcritos e utilizados posteriormente na pesquisa;

As informações obtidas através desta pesquisa serão potencialmente divulgadas em periódicos e congressos com fins científicos;

A pesquisadora divulgará os resultados finais da pesquisa às participantes via e-mail e/ou cópia impressa;

Este termo será redigido em duas vias e você receberá uma delas assinada e rubricada por e-mail.

Reconhecemos que a pesquisa pode apresentar benefícios e riscos às participantes. Como benefício, pretendemos contribuir para a área da Ciência da Informação, visibilizar o público de travestis e, com isso, criar mecanismos de inclusão nas bibliotecas. O estudo também pode apresentar risco de timidez e desconforto às participantes, visto que se almeja compreender parte de suas vivências. Para combater isso, se busca amenizar quaisquer desconfortos com a dinâmica das perguntas, seguindo o fluxo de uma conversa para que as entrevistadas se sintam à vontade.

Casa haja dúvidas sobre o projeto e/ou sua participação, colocamo-nos à disposição para supri-las por meio do endereço de e-mail da pesquisadora responsável Marcela Aguiar da Silva Nascimento agr.marcela@gmail.com, e também pelo e-mail da Professora Dr<sup>a</sup> Marta Leandro da Mata marta.lm.ci@gmail.com. Também podem nos encontrar através do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFES), localizado na Secretaria Unificada de Pós-Graduação (SUPG) do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE) - Anexo I Av. Fernando Ferrari, 514, Campus Universitário, Goiabeiras, CEP 29075-910, Vitória (ES).

O Comitê de Ética em Pesquisa deverá ser contatado para o caso de denúncias e/ou problemas durante a pesquisa por meio do telefone: (27) 3145-9820, pelo e-mail cep.goiabeiras@gmail.com, pessoalmente ou pelo correio, no seguinte endereço: Av. Fernando Ferrari, 514, Campus Universitário, sala 07 do Prédio Administrativo do CCHN, Goiabeiras, Vitória - ES, CEP 29.075-910.

Vitória (ES), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

---

Assinatura da pesquisadora

---

Assinatura da orientadora