

# Comportamento informacional de travestis multiplicadoras: a reconstrução da cidadania por meio da informação

Information behavior of multiplier transvestites:  
a reconstruction of citizenship through information

**Marcela Aguiar da Silva Nascimento**

Mestranda em Ciência da Informação pela  
Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).  
[agr.marcela@gmail.com](mailto:agr.marcela@gmail.com)

**Marta Leandro da Mata**

Professora do Departamento de  
Biblioteconomia da Universidade Federal do  
Espírito Santo (UFES). Doutora em Ciência da  
Informação pela Universidade Estadual Paulista  
Júlio de Mesquita Filho (UNESP).  
[martaleandrodamata@gmail.com](mailto:martaleandrodamata@gmail.com)

## RESUMO

Esta pesquisa tenciona analisar o comportamento informacional das travestis multiplicadoras da associação Grupo Orgulho, Liberdade e Dignidade nos processos de formação em gênero e sexualidade. Do ponto de vista metodológico, trata-se de uma pesquisa exploratória com análise qualitativa. Como instrumento para obtenção de dados, empregou-se a entrevista semiestruturada com três travestis multiplicadoras da organização. Os resultados demonstraram homogeneização no que diz respeito às necessidades de informação das participantes. A internet aparece como a fonte de informação mais utilizada para buscar informações. Todas as participantes encontram dificuldades no acesso às informações sobre identidade de gênero. A utilização das informações é efetivada a partir de seu compartilhamento por meio de palestras, oficinas e publicações nas redes sociais. Conclui-se que as travestis têm restituído, através do compartilhamento da informação, suas narrativas sob a ótica de construir roteiros antagonísticos a quais, historicamente, esta população foi submetida.

**Palavras-chave:** Comportamento informacional. Travestis. Identidade de gênero.

## ABSTRACT

In Brazil, the transvestite identity was structured in conditions of abjection, fruit of the marginality and the hostility before the cisgender and heterosexual society. In light of this, this research intends to analyze the informational behavior of the multiplier transvestite of the association Pride, Freedom and Dignity in the processes of formation in gender and sexuality. From the methodological point of view, the qualitative approach was used in addition to the exploratory study. As an instrument for obtaining data, a semi-structured interview was used, guided by a specific script with three transvestite multipliers of the organization. The results showed heterogenization with respect to the information needs of the participants. The Internet appears as the most commonly used source of information for searching information. All participants find it difficult to access information on gender identity. The use of the information is effected from its sharing through lectures, workshops and publications on social networks. It is concluded that transvestite have restored, through the sharing of information, their narratives under the optics of constructing antagonistic scripts to which, historically, this population has been submitted.

**Keywords:** Informational behavior. Transvestites. Gender identity.

## 1 INTRODUÇÃO

Um campo científico é estruturado por meio do delineamento de seus problemas. Em decorrência desse fator, a Ciência da Informação (CI) é definida, tanto em sua pesquisa científica quanto em sua prática profissional, pelos problemas propostos e pelos métodos escolhidos para sua solução. Compreende-se, portanto, que a evolução da CI está intimamente relacionada aos problemas identificados desde sua origem (SARACEVIC, 1996).

Para Silva e Freire (2012), a CI estruturou-se com a proposição de condensar os estudos científicos relacionados à informação e aos documentos, mediante as necessidades disciplinares, profissionais e cotidianas de cientistas e tecnólogos oriundos de continentes, países e/ou regionalidades múltiplas. Todavia, em seu desenvolvimento enquanto ciência, a díade sistema versus usuário dos serviços de recuperação da informação prevalece como substancialidade para o acesso e resolução dos problemas informacionais dos usuários.

Segundo Araújo (2008), houve uma reorganização inicial dos problemas informacionais fomentados a partir da década de 1980, particularmente nos países de terceiro mundo. Entretanto, os estudos voltados às populações ditas marginais – objetos empíricos incomuns no campo da CI – só começam a ser estudados em meados da década de 2000, contemplando temas com enfoque em indivíduos excluídos informacionalmente e, também, problemas relacionados às desigualdades de acesso e uso da informação. Esta abordagem vincula-se aos estudos de usuários (ou não-usuários) e grupos sociais que não são tradicionalmente contemplados nos estudos em voga, tais como: operários, empregadas domésticas, moradores de bairros periféricos, membros de movimentos sociais etc.

Estes trabalhos têm se alocado melhor em uma das correntes dos estudos de usuários focada na abordagem alternativa, mais especificamente por meio do comportamento informacional que, por sua vez, abrange a análise de situações contextuais que fazem parte da vida dos indivíduos e que possuem influência na forma de expressar suas necessidades informacionais, de buscar informações (em canais formais e informais) e de usá-las.

Compreende-se que apesar de ter tido um crescimento de estudos sobre comportamento informacional de grupos sociais historicamente desfavorecidos nas

últimas décadas, observou-se que há poucos trabalhos na literatura no que concerne aos estudos destinados a travestis, transexuais e transgêneros (THOMPSON, 2012; BEIRIGER; JACKSON, 2007; POHJANEN; KORTELAINEEN, 2016; PINTO, 2018).

Também foram encontradas pesquisas voltadas à inserção dessas identidades em bibliotecas e centros de informação (JARDINE, 2013; DRAKE; BIELEFIELD, 2017), assim como trabalhos sobre competência em informação sob um viés das necessidades de informação de pessoas trans e travestis e o desenvolvimento de ações nessas instituições, como representada por Righetto (2018) e Righetto, Cunha e Vitorino (2019).

Segundo Thompson (2012), nas pesquisas internacionais realizadas sobre comportamento informacional de pessoas transgêneros, verificou-se que estes usuários correspondem a uma parcela negligenciável nas investigações e esforços registrados, além de terem suas necessidades informacionais únicas em comparação com os outros segmentos das comunidades de lésbicas, gays e bissexuais.

Para Silva e Côrtes (2018), estudar o comportamento e as práticas informacionais de travestis e pessoas transexuais a partir de seus contextos sócio-históricos permite traçar estratégias que viabilizem o acesso e uso da informação de corporeidades não normativas como garantia de sobrevivência e ressignificação da subalternidade marcada em suas identidades em um processo de empoderamento individual, social e coletivo.

Cabe salientar que as identidades transgêneros, em contexto internacional, podem vir a contemplar<sup>1</sup> os grupos identitários composto por travestis e transexuais. Contudo, em território brasileiro, a construção da identidade travesti perpassa uma socialização e categorização de subalternidade, marginalidade e abjeção, fruto da contra-normatização de seus corpos frente à sociedade cisgênera<sup>2</sup> e heterossexual. Para Pelúcio (2007), em uma sociedade em que a heterossexualidade é ratificada como padrão e as corporeidades lidas como atribuições naturalmente biológicas, as travestis seguem sendo consideradas condenáveis e poluentes.

---

<sup>1</sup> Conforme a organização *Parents, Families & Friends of Lesbians and Gays* (2008), transgênero refere-se, hoje em dia, a um termo “guarda-chuva” correspondente a todas as categorias identitárias que se manifestam fora do eixo binário masculino-feminino, como travestis, transexuais e demais identidade gênero-divergente com a cisgeneridade. No Brasil, como pode ser ressaltado por Jesus (2012), algumas pessoas utilizam outros termos para identificar sua identidade de gênero, como *queer*, andrógino ou fazem uma reutilização/ressignificação da palavra transgênero.

<sup>2</sup> Indivíduos cuja identidade de gênero corresponde à identidade atribuída no registro de nascimento. O contrário de transgênero.

Desta forma, neste artigo objetivou-se, no campo mais geral, analisar o comportamento informacional das travestis multiplicadoras<sup>3</sup> da organização não governamental da associação Grupo Orgulho, Liberdade e Dignidade (GOLD) nos processos de formação em gênero e sexualidade; e mais especificamente: investigar quais são suas principais necessidades de informação; verificar como realizam o processo de busca de informação; descrever como as travestis multiplicadoras fazem uso das informações que possuem acesso.

## **2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL**

Desde o início da construção das sociedades, os indivíduos apresentam comportamentos em suas situações cotidianas. Essas ações, manifestadas através de necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas, contribuem para o que foi identificado como necessidades de informação. Pode-se vir a compreender, com isso, que toda gama de necessidades pessoais e humanas possuem influência sobre o comportamento informacional dos sujeitos. Em vista disso, os papéis culturais e os valores que um indivíduo preenche em sua vida social devem ser reconhecidos como potenciais geradores de necessidades informacionais.

O desenvolvimento do campo de estudo sobre comportamento informacional tem se edificado sob a horizontalidade científica de que a informação é imprescindível para o funcionamento da sociedade civil, bem como na interação dos sujeitos, grupos sociais, comunidades de discurso e organizações, visto que é uma subárea da CI que visa a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos (BERTI; BARTALO; ARAÚJO, 2014).

De acordo com Berti, Bartalo e Araújo (2014), a terminologia comportamento informacional se constrói como fruto das análises de Tom D. Wilson em meados do final da década de 1970, sob a influência paradigmática dos estudos anteriores a este período – intitulados como estudos tradicionais, com abordagem quantitativa –, cujo foco se voltava para os recursos, serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas. Ferreira (1995) pontua que o usuário, na fase dos estudos tradicionais, era colocado em uma posição

---

<sup>3</sup> Atribuiu-se o termo “multiplicadora” às travestis que, devido a sua forma de atuação na organização não governamental e suas capacitações enquanto educadoras, contribuem na formação de opinião e disseminação de informações confiáveis relativas às questões de gênero e sexualidade para outras travestis e a sociedade civil.

passiva e como simples processador imperfeito de informação, moldado aos mecanismos dos serviços de recuperação da informação.

Todavia, como assinalam Baptista e Cunha (2007), houve uma transição da fase tradicional para a fase alternativa no início da década de 1980, quando se percebeu que as pesquisas de molde tradicionais não davam conta das especificidades das necessidades individuais dos usuários e da implementação de sistemas de informação voltados ao suprimento dessas necessidades. Para Caro-Castro, Cedeira Serantes e Travieso Rodríguez (2003), a diferença entre o contraste das duas abordagens – centrada no sistema e centrada no usuário – foi construída em decorrência das transformações experienciadas no mundo, cujas necessidades de informação partiram de contextos concretos da vida dos indivíduos.

Uma terceira abordagem surge em meados dos anos 90, objetivando considerar aspectos voltados à historicidade, tensionalidade e intersubjetividade dos sujeitos. Araújo (2016) discorre que o interacionismo, a etnometodologia e o construcionismo proporcionaram o alavancamento de uma onda de estudos identificados como “práticas informacionais” aninhados aos contextos cotidianos dos usuários. Ressalta-se que apesar da teoria concernente às práticas informacionais contemplar esta pesquisa, os objetivos e os procedimentos metodológicos estruturaram-se sob viés da abordagem cognitiva, antefendo a vertente do comportamento informacional.

Em corroboração ao que foi explicitado, destaca-se a ponderação de Wilson (2000) acerca de sua definição sobre o comportamento informacional. Para o autor, essa gama de estudo diz respeito:

A totalidade do comportamento humano em relação às fontes e os canais de informação, incluindo busca ativa e passiva da informação e o uso. Inclui também comunicação face a face com os outros, bem como a recepção passiva de informações, como, por exemplo, assistir a anúncios de TV, sem qualquer intenção de agir com base nas informações fornecidas (WILSON, 2000, p. 49, tradução nossa).

Ele também apresenta uma definição para três termos relacionados ao comportamento informacional, a saber: comportamento de busca de informações, comportamento de busca em sistemas de informações e comportamento de uso de informações. O comportamento de busca de informações diz respeito à busca intencional de informações a fim de satisfazer algum objetivo; o comportamento de busca em

sistemas de informação consiste na interação com qualquer sistema de informação, que envolve atos mentais para julgar critérios de seleção com o propósito de recuperar informações adequadas, seja na interação com um computador ou com a decisão de livros na estante de uma biblioteca; e o comportamento de uso de informações está relacionado aos atos mentais e físicos que envolvem a absorção e utilização das informações encontradas na base de conhecimento do indivíduo (WILSON, 2000).

De acordo com Crespo e Caregnato (2006), os estudos de comportamento de busca e uso de informação são relevantes por centralizar a atenção aos indivíduos, em que se delineiam as pesquisas com o objetivo de compreender os contextos sociais em que estão inseridos, de modo que os recursos e as ferramentas sejam desenvolvidos de maneira satisfatória. Para as autoras, o comportamento de busca e uso da informação se apresenta como uma atividade complexa, as quais podem apresentar diversas alterações a depender dos aspectos de localização e contexto dos usuários, tais como a atividade que a pessoa exerce, a vida profissional etc.

Para Gasque e Costa (2010), o comportamento informacional deve ser compreendido como um processo natural dos indivíduos à medida em que corresponde, também, a um processo humano de aprendizagem da própria existência. Tais estudos requerem visão ampla dos pesquisadores, com a exigência do entendimento das relações e inter-relações vinculadas ao espaço-tempo em que ocorrem os procedimentos de busca, uso e transferência da informação.

Similarmente aos trabalhos de autores ligados ao modelo cognitivo, como Dervin, Kuhlthau e Taylor, a experiência de Wilson o levou a criar, em 1981, dois modelos de comportamento de busca de informação, estimulado pelo contexto social dos indivíduos, os sistemas de informação utilizados e os recursos de informação empregados, bem como suas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas (WILSON, 1981).

No primeiro modelo do autor o comportamento de busca de informação surge a partir de uma necessidade percebida pelo usuário, que recorre, conseqüentemente, às fontes e serviços formais ou informais de informação, os quais podem resultar em sucesso ou falhas na recuperação de informações relevantes. Em seu segundo modelo, apresenta-se o contexto pessoal do usuário, bem como seu ambiente e sua função social. Nesse modelo, os indivíduos pertencem a um universo cercado de valores, culturas e características próprias de cada contextualização individual (WILSON, 1981).

Quinze anos mais tarde, com base nas pesquisas de campo em CI, Psicologia, Inovação, Comunicação, Pesquisa de Consumo etc., Tom Wilson e Christina Walsh publicam, em 1996, uma revisão do segundo modelo de 1981. Nessa ampliação, em que se descreve o estágio da pessoa em contexto e a decisão de buscar informações, discutiu-se o conceito de mecanismo de ativação, com a utilização das teorias do *stress*/esforço, do risco/recompensa e autoeficácia como exemplos de ativação para tal mecanismo (GARCIA, 2007). Já o que se compreendia como “barreiras” mencionadas no modelo anterior são representadas pelas “variáveis intervenientes”, que servem tanto para descrever o impacto das barreiras como um impedimento ao acesso à informação quanto favorável ou fruto de motivação ao comportamento de busca de informação (WILSON; WALSH, 1996; SILVA, 2010).

Os autores justificam que um dos mecanismos de ativação pode ser explicado pela teoria de *stress*/esforço. Nessa teoria, coloca-se que se o indivíduo estiver convencido de que possui o máximo de informações consideradas suficientes para a tomada de decisões, não haverá empenho para novas buscas de informação. Mas se lhe faltar essa crença, o medo, a imprevisibilidade e o estresse de cometer um erro, – como quando determinadas situações excedem os recursos dos quais dispõe – exigirão um esforço para a busca de informações e resolução de problemas (WILSON; WALSH, 1996; CONEGLIAN, 2008).

Outro mecanismo de ativação refere-se à teoria do risco/benefício, em que se pretende explicar o motivo pelo qual as variáveis intervenientes incentivam ou inibem a busca de informação em pessoas diferentes. Por fim, o último estímulo dos mecanismos de ativação deriva da teoria da autoeficácia, correspondente à aprendizagem social, cuja é fruto das ideias da teoria do estímulo-resposta, que será indicada como uma convicção, por parte do indivíduo, de que se pode executar o comportamento necessário, e com sucesso, para produção de resultados (WILSON; WALSH, 1996; GARCIA, 2007).

Esses mecanismos de ativação serão traduzidos como motivadores ou inibidores na busca de informação, que serão afetados pelas chamadas variáveis intervenientes, quais sejam: a) características pessoais; b) variáveis emocionais; c) variáveis educacionais; d) variáveis demográficas; e) variáveis sociais/interpessoais; f) variáveis ambientais; g) variáveis econômicas; h) características da fonte. Wilson e Walsh (1996) argumentam que é o grau de conhecimento dessas variáveis que define se elas influenciarão de maneira positiva ou negativa em relação ao comportamento informacional.

Sob estas colocações, grande parte (dos ínfimos estudos sobre comportamento informacional de transgêneros) diz respeito aos papéis sociais que estes indivíduos exercem em suas vidas. Para tanto, Pohjanen e Kortelainen (2016), em sua pesquisa, discutem a conexão entre a construção do indivíduo transgênero e seu comportamento informacional a partir da autopercepção de sua identidade de gênero. Para as autoras, as primeiras necessidades de informação dos indivíduos dessa categoria se concentram em causas relacionadas à sua identidade de gênero, assim como às experiências de outras pessoas transgêneros e grupos de apoio.

Percebe-se, de acordo com as autoras, que as necessidades de informação dos entrevistados mudaram ao longo da trajetória de vida de cada um à medida que suas identidades de gênero foram sendo construídas. No início da transição, a preocupação girava em torno dos termos referentes às minorias de gênero, exemplos e representações midiáticas para construção de suas próprias identidades, hormonioterapia<sup>4</sup> e cirurgia de redesignação sexual. Depois, após o período inicial de transição, em que o fenômeno transgênero já fazia parte do cotidiano dos entrevistados, as necessidades de informação estavam relacionadas às suas situações de vida fora do eixo identitário (POHJANEN; KORTELAJNEN, 2016).

No recente estudo sobre o comportamento informacional de mulheres transgêneras, Pinto (2018) reitera que a busca informacional pode estar elencada ao período inicial de compreensão da construção identitária das mulheres transgêneras. Entretanto, observou-se dificuldades na recuperação de informações relacionadas à identidade de gênero por parte das participantes, fruto da ausência sobre materiais consolidados na literatura brasileira, o que acarretou barreiras informacionais e influências negativas no desenvolvimento de suas identidades sociais.

Com relação ao uso e compartilhamento da informação, Pinto (2018) argumenta que as participantes apresentaram três finalidades para as informações a que tiveram acesso: compreender o fenômeno da transgeneridade; iniciar seu processo de transição identitária; e disseminar e transitar as informações relacionadas à identidade de gênero.

Tendo em vista que os estudos sobre as minorias de gênero têm se edificado durante as duas últimas décadas, e há, na atualidade, poucas informações acadêmicas sobre a comunidade de pessoas transgêneros, o estudo de Drake e Bielefield (2017)

---

<sup>4</sup> Consiste na administração de fármacos endócrinos exógenos para induzir mudanças corporais. É uma interferência farmacológica comumente realizada durante a transição de gênero.

acerca dos recursos informacionais exclusivos às pessoas transgêneros em bibliotecas pretendeu criar um mecanismo de remover as barreiras possíveis ao acesso equitativo de informação.

Como a comunidade de pessoas transgêneros é um grupo vulnerável, suas necessidades informacionais são frequentemente mais complexas. Entretanto, suas necessidades exclusivas raramente foram estudadas e compreendidas, e, por conseguinte, raramente foram supridas. Em sua pesquisa, Drake e Bielefield (2017), identificaram uma baixa satisfação na biblioteca por parte de uma parcela dos entrevistados, cujos relatos consistem tanto na falta de materiais relacionados a temas da comunidade LGBT e da identidade transgênero em sua especificidade, como em discriminações sofridas ao frequentar os serviços de referência, por parte dos bibliotecários.

Nesta mesma perspectiva, Jardine (2013) acrescenta que é necessário que transeuntes transgêneros se sintam acolhidos para visitar e frequentar bibliotecas e centros de informação. Ela argumenta que é essencial que esses ambientes possuam recursos corretos disponíveis para satisfazer as necessidades de informação da comunidade transgênero. Em seu artigo intitulado “Informação inclusiva para pessoas trans”, a autora enumera atitudes que uma biblioteca pode exercer para acolher pessoas transgêneros, como a utilização de linguagem inclusiva nas sinalizações, na realização de sessões de conscientização com os funcionários, em seu treinamento, para que sejam culturalmente competentes, na utilização de imagens que exibem uma gama de possibilidades de gêneros, entre outras.

Em território brasileiro, a identidade travesti passa por diversas negligências informacionais (e domésticas). De acordo com Araújo (2016), as travestis são consideradas sub-humanas sob a ótica dos brasileiros, tendo em vista que durante a construção de sua identidade nacional, o indivíduo foi ensinado a subjugar os corpos travestis como subalternos. A autora, a partir de uma passagem ao livro *Plantation Memories: Episodes of Everyday Racism* de Grada Kilomba, assemelha as máscaras do silenciamento – instrumentos de tortura utilizados para tapar a boca das pessoas negras escravizadas na época da colonização – à repressão vivenciada pelas travestis na atualidade.

Para Zanela (2018), por conta do estigma que a sociedade promove acerca das travestis, o acesso à informação no seio em que vivem é precarizado, reflexo das desigualdades de poder. O acesso à informação possui identidade de gênero/sexual, raça

e poder aquisitivo. Para a concretização de direitos fundamentais ao acesso à informação pública, com transparência ativa e passiva do Estado, é necessário pensar na substancialidade dessas interseções, trazendo os devidos recortes à tona, para efetivar a compreensão das reais necessidades de informação da população travesti.

Com isso, identificar as necessidades de informação e os processos de busca, acesso, uso e disseminação de informação de travestis, pode servir de insumo para o estabelecimento de estratégias de resignificação e operacionalização da valorização/transformação das identidades não hegemônicas e gênero-divergentes no contexto brasileiro, bem como na contribuição de narrativas que representem novos desafios da realidade, visando alternativas sociais, políticas e históricas de expandir o campo da CI.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Esta pesquisa possui caráter exploratório, já que é composta pelo teor do desenvolvimento a partir da elucidação e modificação de conceitos e ideias, com a formulação de problemas bem delineados e/ou hipóteses para estudos posteriores. Sua escolha é permeada por conta da essência habitualmente focalizada em grupos majoritariamente pouco explorados, além das atuações práticas na sociedade (GIL, 2008). À vista disso, para os procedimentos de análise dos dados será utilizada a abordagem qualitativa.

Para tanto, utilizou-se, como instrumento para obtenção de dados a entrevista com caráter social, por consistir em uma técnica de coleta de dados que vai ao encontro de temas referentes a fenômenos sociais. A entrevista apresenta proveito no que permeia à riqueza informativa holística, contextualizada, intensa, além de compor uma interação mais direta, personalizada, espontânea e flexível entre o entrevistador e a pessoa entrevistada (GOMES; OLIVEIRA; ALCARÁ, 2016). Para Manzini (1991), a informação inicial que o entrevistador e o entrevistado possuem sobre determinado assunto é um fator importante para construir a interação entre ambos, uma vez que estes trazem consigo experiências empíricas que influenciam no direcionamento da entrevista e da pesquisa.

Por conta de a identidade de gênero da entrevistadora corresponder à mesma identidade de gênero das participantes, procurou-se um nível de estruturação de

entrevista que auxiliasse no processo de descrição de dados e informações, que contribuísse com a aproximação das indivíduos e propusesse uma interlocução sem atribuição de hierarquia. Portanto, empregou-se como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada. De acordo com Manzini (1991), este tipo de entrevista focaliza-se em um assunto sobre o qual será confeccionado um roteiro pré-estabelecido com perguntas principais, as quais podem ser complementadas por questões inerentes à entrevista.

O roteiro da entrevista foi organizado por três eixos temáticos, visando discriminar as necessidades de informação vinculadas às identidades de gênero das travestis, as formas de busca utilizadas para acessar tais informações e a efetividade do uso das informações no cotidiano e no contexto das participantes.

Optou-se como universo da pesquisa a associação Grupo Orgulho, Liberdade e Dignidade por ser uma organização edificada sem fins lucrativos, fundamentada a partir da administração e mediação de palestras, oficinas e rodas de conversas sobre gênero, sexualidade, promoção de cidadania e direitos da população de lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais (LGBT), bem como na conscientização da prevenção de infecções sexualmente transmissíveis (IST)<sup>5</sup> e *Acquired Immunodeficiency Syndrome* (AIDS). A Gold está situada na Grande Vitória, no estado do Espírito Santo, com ocorrência de atividades em diversas cidades do estado. Destaca-se que esta organização foi selecionada por ser a única organização com liderança de travestis e transexuais no estado, além da facilidade de acesso à sede, tendo em vista que pertence, atualmente, à mesma região metropolitana que a pesquisadora.

A caracterização das participantes obedeceu a critérios não cumulativos pré-selecionados, a saber: a) ter maior tempo de militância/ativismo na organização não governamental; b) priorização de integrantes que residam em diferentes cidades; c) privilegiar raças/etnias distintas. Tais critérios foram preconizados já que podem vir a dimensionar uma disparidade no que diz respeito à busca, acesso, uso e disseminação da informação das participantes.

Para compor a amostra das participantes, foram selecionadas três travestis multiplicadoras indicadas pela presidenta da organização em questão, visando os

---

<sup>5</sup> De acordo com o Ministério da Saúde, a terminologia Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST) passa a ser adotada em substituição à expressão Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST), porque destaca a possibilidade de uma pessoa ter e transmitir uma infecção, mesmo sem sinais e sintomas.

critérios almejados. Foi realizado contato prévio por meio das redes sociais com as participantes, e explicitado a natureza da pesquisa. É importante frisar que para a realização das entrevistas foram escolhidos lugares públicos, ao ar livre e em horários matutinos, em uma tentativa de subverter a atribuição negativa aos corpos travestis como seres noturnos e prostituídos.

Como procedimentos éticos, utilizou-se o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) com base no modelo disponibilizado pelo Comitê de Ética da Universidade Federal do Espírito Santo e na Resolução n. 466 (BRASIL, 2012), que regulamenta as pesquisas envolvendo seres humanos.

Para que a identidade das participantes fosse assegurada e mantida em sigilo, as caracterizamos em T1, T2 e T3.

## **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Os dados foram organizados em conformidade com as categorias de análise, a saber: “Necessidades de informação”, relacionados à travestilidade; “Busca de informação”, focalizada nas fontes e nas possíveis influências positivas e negativas; e “Uso/compartilhamento de informação”, mediante a avaliação, troca e disseminação dos conteúdos processados.

### **4.1 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO**

No primeiro momento, as participantes da pesquisa foram questionadas acerca de suas necessidades de informação. As respostas variaram entre como se inserir na Lei Maria da Penha caso haja violência dentro do ambiente familiar por parte do companheiro; acerca de processos de hormonioterapia; em como fazer autoaplicação de hormônios femininos sintéticos e como aplicar a agulha em outras travestis e mulheres transexuais; como procurar tratamento psicoterapêutico e psiquiátrico no ambulatório trans do hospital das clínicas; sobre questões ligadas às doenças sexualmente transmissíveis (DST) conforme relatos a seguir:

*Quando eu não tenho a informação, em situações típicas como violações de direitos, violência doméstica, como acionar a Lei Maria da Penha, ou algum tipo de discriminação que eu mesma possa sofrer ou que meus pares possam*

*sofrer na rua, que eu não possa saber qual caminho a pessoa deve percorrer para conseguir garantir o direito e exercer a cidadania plena. (T1)*

*Eu acho que grande parte das minhas necessidades de informação parte das necessidades das meninas que tenho acesso trabalhando na Gold e das novas atualizações que tem havido no nosso meio. Em cada palestra, esquina de prostituição que vamos falar sobre prevenção, HIV ou até com essa possibilidade de retificar o nome no cartório sem precisar de cirurgia e aprovação de juiz, e até como buscar sobre casamento igualitário entre uma travesti presa que não mudou de nome com um ocó (homem) aqui fora. Muita menina nova que está iniciando a transição tem dúvida sobre como se hormonizar. É a nós que elas recorrem, e aí? Essas coisas são jogadas na nossa mão e a gente não tem resposta de imediato, então eu acho que, a todo o momento, nós estamos cheias de necessidade de informação sem nem se tocar, porque tudo flui com muita naturalidade. (T3)*

A colocação de T3 ratifica o contraste existente entre as necessidades de informação das comunidades de lésbicas, gays e bissexuais para com os indivíduos transgêneros (que podem vir a abarcar travestis e transexuais em contexto nacional), sob a sustentação de que para os indivíduos gays, lésbicas e bissexuais as necessidades de informação têm sido focalizadas nos processos de compreensão de suas sexualidades, na famigerada “saída do armário”. Em contraposição, o processo de travestis é menos episódico e mais contínuo, com uma maior dinâmica de necessidades e com menos período de êxtase, posto que as necessidades informacionais e/ou domésticas desta população é um processo que delinea uma continuidade, em virtude das preocupações com injeções hormonais, alteração de nome e gênero em documentos oficiais, entre outros (BEIRIGER; JACKSON, 2007).

Dentre as colocações acima, a participante T2 foi a única a acrescentar a atual possibilidade de retificação do registro civil nos cartórios nacionais, medida decretada<sup>6</sup> pelo Supremo Tribunal Federal (STF) em março de 2018, cuja alteração de prenome e gênero de travestis e pessoas transexuais poderá ocorrer sem autorização judicial e cirurgia de transgenitalização.

Quando inquiridas sobre as principais situações em que elas percebiam haver predominância sobre as necessidades de informação, as participantes reiteraram algumas necessidades de informação já apresentadas anteriormente, conforme já explicitadas pela T1 e T3, e, ainda, afirmaram haver muita dúvida externa e interna à Gold sobre a diferença entre os termos “gênero”, “sexualidade” e “identidade de gênero”, o que institui uma

<sup>6</sup> Para mais informações: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=371085>

demanda excessiva de atualização constante. Desta forma ressalta-se outro fator muito importante gira em torno da incongruência que a participante T2 sente por morar fora da região Grande Vitória:

*Eu percebo que as pessoas têm muita dificuldade sobre a diferença entre identidade de gênero e orientação sexual, e então eu tenho sempre a necessidade de me informar sobre as diferenças dos termos. Também percebo que minhas necessidades informacionais na Gold giram em torno de hormonioterapia, retificação de registro civil, prostituição e direitos da população de travesti e transexuais, principalmente na região de São Mateus, que é um município que até tem uma quantidade boa de travestis e mulheres trans, mas que não têm acesso aos mesmos espaços e informações que eu. Às vezes, é muito difícil pra uma gata vir lá de São Mateus fazer tratamento no Hucam<sup>7</sup> e participar dos mesmos eventos construtivos daqui (Grande Vitória), então há a exigência da atualização contínua até pra repassar a elas. (T2)*

Para Wilson (1981), o contexto das necessidades dos indivíduos é estabelecido pelas suas demandas tanto em seu papel na sociedade quanto pelo ambiente em que sua vida e seu trabalho se configuram. Como pode ser visto, as necessidades de informação da T2 são focalizadas no seio de seu município residencial, estruturadas para instruir a população de travestis e transexuais não só no nível de informação mais atualizada, mas, sobretudo, no nível de informação consistente e confiável.

De modo geral, percebe-se que ao sintetizar suas necessidades de informação, as travestis multiplicadoras participantes desta pesquisa já estão aptas para empregar estratégias intencionais para expressar e, possivelmente, localizar informações, o que implica na aplicação de valores à informação para redução de incertezas.

#### 4.2 BUSCA DE INFORMAÇÃO

Quando inquiridas sobre as principais fontes de informação que as travestis multiplicadoras operam para buscar informações sobre identidade de gênero, todas afirmaram utilizar a internet como principal mecanismo e, inclusive, buscam pesquisas desenvolvidas em âmbito internacional, a saber: “Internet, eu gosto muito de pegar as pesquisas da Europa, porque são muito mais avançadas que as nossas, na área da saúde, em tudo.” (T1); “Pela internet, até porque há pesquisas mais atualizadas, artigos

---

<sup>7</sup> Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes, que comporta o Ambulatório de Diversidade de Gênero, o qual atende cidadãs e cidadãos que passam pelo processo de transexualização.

internacionais que a gente traduz ou já vem até traduzidos e os textos escritos por travestis, pessoas trans, sobre suas vivências.” (T2); seguido de canais informais, como, por exemplo, outras travestis, por meio de redes sociais voltadas para o tema, conforme discorre T3: “Eu sempre utilizei a internet por ser o mais viável. Pesquiso principalmente em grupos de pessoas trans e travestis no Facebook, por conta da troca e da rapidez.”.

Wilson (2000) coloca que a busca intencional de informações surge a partir da necessidade de satisfazer algum objetivo pré-estabelecido pelos indivíduos. É comum que a busca seja efetivada em sistemas de informações manuais e em sistemas baseados no computador. Nesse contexto, pode ser verificado que as travestis multiplicadoras fazem uso das interações com o sistema, como a utilização do mouse, cliques nos links da Web, que envolvem atos mentais, como o julgamento da relevância das informações recuperadas. Para T3, os canais das redes sociais servem como um suporte para busca de informações, já que servem como fontes possíveis de compartilhamento de informações sobre vivências, experiências e atualizações cotidianas.

Há, no Facebook<sup>8</sup>, diversos grupos sobre as especificidades da comunidade de travestis e transexuais. Em um deles<sup>9</sup>, fechado e permitido apenas com aprovação da administração, o número de integrantes consta 22.354 integrantes, e o grupo é exclusivo para tratar sobre hormonioterapia. Em outra comunidade<sup>10</sup> da mesma rede, com o tema cirurgias plásticas e com os mesmos critérios de aprovação, o número de integrantes gira em torno de 9.696 mil. Em ambos os grupos, a atualização das postagens e dos comentários é constante, fruto da urgência e das buscas excessivas que a comunidade de travestis e transexuais possui em seus processos de tomada de decisão. Em uma palestra sobre saúde LGBT, a ativista transexual e graduada em medicina, pontuou que grande parte das travestis procura nas redes sociais para buscar informações sobre injeção de hormônios femininos sintéticos e implantação de próteses de silicone (informação verbal)<sup>11</sup>.

Quando questionadas se as participantes encontravam todas as informações que procuravam nos mais variados veículos de informação sobre identidade de gênero, por

<sup>8</sup> Mídia virtual e rede social voltada à conversação e compartilhamento de mensagens, vídeos, links, fotografias etc.

<sup>9</sup> Grupo Transgêneros e os Hormônios <https://www.facebook.com/groups/transgeneroshormonios>.

<sup>10</sup> Grupo Plástica Trans - Feminilização/Resultados FFS <https://www.facebook.com/groups/ffs.transex.brasil/>.

<sup>11</sup> Informação fornecida por Natalia Becher no Seminário Regional de Psicologia: Saúde e Visibilidade Trans, em Vitória (ES), em janeiro de 2018.

unanimidade, as respostas foram negativas, com barreiras proeminentes, como pode ser visto a seguir:

*Todas não. Às vezes muitos artigos e documentos de até instituições acabam utilizando termos que são incorretos. Às vezes a gente vai olhar uma pesquisa e nos chamam de "O travesti" ou homens transexuais femininos ao invés de A travesti. (T1)*

*Não. Eu acredito que tem muita pesquisa antiga, poucas são atualizadas, e grande parte não contempla as nossas especificidades. E eu acho que a maior barreira é esse conservadorismo podre, desse povo que infelizmente tem um descaso com a população de travestis, que tratam a gente como fantasma. (T2)*

*Lógico que não! Os profissionais da saúde, os advogados, e quase toda população cisgênera não é preparada para lidar com nossos corpos. Dentro desses grupos nas redes sociais também existe muita discordância, muita informação equivocada, mas é quase que o único espaço eficiente para responder nossas dúvidas. (T3)*

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 e direcionada à população de travestis nas mais diversas ferramentas informacionais. Vale ressaltar que as especificidades de informações direcionadas às travestis podem ser muito diferentes dos conteúdos extraídos sobre transexualidade e transgeneridade.

De acordo com Vilkkka (2006 apud POHJANEN; KORTELAJINEN, 2016), reiterando a fala de T1 e T3, os indivíduos transgêneros não são somente usuários do conhecimento sobre identidade de gênero, como também são seus produtores e principais colaboradores ativos, principalmente no que concerne às informações sobre o fenômeno transgênero. Contudo, o problema é que esse conhecimento é distribuído para a sociedade de maneira desigual, fruto da desigualdade e da exclusão aos corpos marginalizados e oprimidos.

A colocação de T2 reafirma a vulnerabilidade social e o estigma consolidado na sociedade brasileira para com os corpos travestis, oriundos da crença de sua subalternidade perante a comparação com o restante da sociedade heterossexual e cisgênera (JESUS, 2012). Como consequência da privação do acesso à escolaridade e do mercado de trabalho formal, as travestis direcionam suas pesquisas à busca de direitos e garantia de cidadania plena.

Quando questionadas sobre os possíveis fatores, tanto positivos quanto negativos, que as influenciam em seus processos de busca da informação, as participantes discorreram sobre as diversas variáveis intervenientes, constituída por fatores ambientais, econômicos, educacionais, sociais e pessoais, a saber:

*Negativamente talvez morar em São Mateus, a locomoção para capital e frequentar alguns eventos com temática LGBT. Mas eu acho que a série de notícias com pronomes incorretos ou chamando a gente pelo nome de registro interfere e, às vezes, até desmotiva a buscar mais a fundo aquela informação, aquela notícia. (T1)*

*Positivamente eu acho que o fato de ter uma graduação e uma pós favorecem o encontro com as informações, porque nas relações de procura de informação com outras pessoas eu percebo que não há preconceito por não ser prostituta, por exemplo, já que sou considerada “superior” e ocupar espaços que acabam sendo espaços de privilégio. Mas isso também é um problema, porque é como se uma prostituta não tivesse capacidade de buscar informação. E negativamente acho que ser travesti impossibilita acessar determinados espaços em comparação com pessoas cis e isso, conseqüentemente, limita o acesso a algumas informações que podem ser pertinentes a mim ou a outras travestis. (T2)*

*Nem sempre tenho acesso a um computador ou wi-fi para me atualizar fora da Gold. Então eu acho que o fator financeiro influencia muito negativamente nesses processos. E percebo que rola muita discriminação em alguns lugares ou falta de vontade de informar mesmo. (T3)*

É possível verificar que, em uma simples busca do termo “travesti” em uma ferramenta de busca como o Google, a recuperação das informações iniciais diz respeito a sites de acompanhantes, prostitutas, vídeos pornôns e notícias sobre assassinatos e homicídios. O que ratifica o que as participantes T1 e T2 apresentam como desmotivação para buscar informações; fator negativo que fomenta a identidade travesti como objeto sexual.

Segundo Wilson e Walsh (1996), são oito variáveis intervenientes que podem vir a influenciar o processo de busca da informação, quais sejam: a) características pessoais; b) variáveis emocionais; c) variáveis educacionais; d) variáveis demográficas; e) variáveis sociais/interpessoais; f) variáveis ambientais; g) variáveis econômicas; h) características da fonte. Como podem ser visualizadas, as características pessoais e as variáveis emocionais e sociais/interpessoais estão relacionadas aos empecilhos exteriorizados pelas participantes devido à discriminação e descaracterização de sua identidade enquanto feminina. As variáveis educacionais representam um fator positivo à T2, tendo

em vista a possibilidade de frequentar espaços considerados privilegiados em relação a outras travestis. As variáveis ambientais estão manifestadas na longitude do município de residência da participante T1 em relação ao centro do estado, cuja realização de projetos e fluxo de informação é expressa de maneira constante. E as variáveis econômicas explicitam a barreira de acesso a um computador e à internet relatada pela T3.

Na pesquisa realizada por Thompson (2012), as principais variáveis intervenientes encontradas pela população de transgêneros em unidades de informação se enquadram nas categorias de transfobia e/ou homofobia institucional. Observou-se que esse é um dos grandes fatores que influenciam no afastamento desses usuários nos ambientes informacionais.

### 4.3 USO/COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO

Com o objetivo de identificar como as travestis multiplicadoras utilizam as informações que obtêm no âmbito da Gold, foi questionado como funcionam os processos de disponibilização da informação para outras travestis e para a sociedade capixaba, tanto nas apresentações orais, como palestras, oficinas, workshops quanto nos demais veículos informacionais que são ministrados e conduzidos por elas.

De modo geral, observou-se que as participantes utilizam redes sociais para realizar a troca de informações com outros membros da Gold, conforme menciona T1 “Utilizo as informações nas redes sociais, nas reuniões de capacitação, de formação com o poder público, privado ou com nossos próprios pares [...]”. As outras participantes, T2 e T3, mencionaram que, por não haver pesquisas oficiais sobre dados estatísticos concernente à taxa empregatícia, à escolaridade e à mortalidade da população travesti e transexual, a utilização da informação ocorre por meio da divulgação de dados obtidos em pesquisas autorais, realizadas pela própria Gold, nas redes sociais e nas palestras para públicos diversificados, como os profissionais da saúde, professores e psicólogos. Contudo, ambas pontuam que a efetivação e disseminação das informações só acontece por conta da retroalimentação com outras travestis.

Isso corrobora com o pensamento de Alves e Barbosa (2010), quando afirmam que a reciprocidade é uma das principais condições para a efetividade do compartilhamento de informações, tendo em vista que a troca é bidirecional. Nesses processos, o *feedback* contribui para redução de ruídos e na agregação de valores às informações.

Para Wilson e Walsh (1996), para que as informações acessadas se configurem na utilização da informação, é preciso que esta seja incorporada no quadro de valores, crenças e conhecimento das pessoas. Como pode ser observado, as travestis multiplicadoras demonstram utilizar suas informações para tomada de decisões e para o seu compartilhamento, com o objetivo de sanar os questionamentos de outras travestis sobre diversas lacunas de conhecimento que podem surgir devido às variáveis intervenientes.

Para as participantes, os canais informacionais, tanto físicos como virtuais, têm sido os principais mecanismos para utilização das informações das quais possuem acesso. Contudo, também é percebido que existe a necessidade de averiguar se as informações processadas são, de fato, confiáveis para serem repassadas.

Questionadas sobre quais as principais informações utilizam com mais frequência, a participante T3 afirmou que as informações que mais disponibiliza são sobre o Sistema Único de Saúde (SUS), e relatou que pouco é divulgado para as travestis e para os gêneros não cisgêneros, como a possibilidade de inserção do nome social no cartão do SUS, o que acarreta a não utilização desse serviço por conta do receio de sofrer retaliações e transfobia por parte dos funcionários. Já para a participante T2:

*Informações como a possibilidade de estar cadastrada no programa "Minha Casa, Minha Vida", no bolsa família, na demonstração que elas podem sair dessa margem de vulnerabilidade que é a prostituição. (T2)*

A participante T1 reiterou a importância de discutir sobre prevenção de infecções sexualmente transmissíveis (IST), bem a utilização da PREP, PEP e do teste rápido, além da elucidação de informações sobre hormônios sintéticos femininos, do acompanhamento psicoterapêutico e da possibilidade de parceria para facilitar a questão de logística das travestis que precisam se locomover de outros municípios capixabas à Vitória para acesso ao ambulatório trans.

Os dados obtidos se assemelham à pesquisa realizada por Pinto (2018), na síntese das práticas informacionais de mulheres transgêneras. Verificou-se, portanto, que alguns fatores influenciam de maneira positiva ou negativa, o comportamento informacional de travestis multiplicadoras.

Para Wilson e Walsh (1996), fatores relacionados às atividades exercidas e o ambiente organizacional podem vir a influenciar no comportamento informacional dos

indivíduos e no processo de tomada de decisão. As entrevistadas demonstraram haver barreiras no que concerne à extração de informações relacionadas à identidade de gênero e travestilidade no ambiente exterior à organização, o que influencia diretamente no desenvolvimento de suas atividades no seio organizacional.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa permitiu a análise do comportamento informacional de travestis multiplicadoras, possibilitando uma parcela da representação das necessidades de informação de um grupo minoritário que usufrui da informação para validação de direitos e para o desmantelamento de repressões para com a população da qual está inserida. É notório que o contexto no qual as travestis estão inseridas influencia em seus processos de busca e de tomada de decisão, uma vez que suas demandas surgem tanto a partir de suas necessidades individuais como da necessidade de outras travestis.

No Brasil, as experiências vivenciadas por travestis são caracterizadas como desumanizadoras, decorrentes no processo cisgênero de desintegração desta população da sociedade brasileira. Como forma de combater a exclusão, travestis têm restituído suas cidadanias por meio da informação e de seu compartilhamento em suas comunidades e/ou em seus grupos.

Com base no explicitado, os resultados demonstraram homogeneidade no que diz respeito às necessidades de informação das participantes, cujas demandas surgem repetidamente por conta das necessidades de informação de outras travestis. A internet aparece como a fonte de informação mais utilizada para buscar informações, com a vasta possibilidade de obtenção de informação nas redes sociais, principalmente em grupos de apoio de travestis.

Todas as participantes encontram dificuldades no acesso às informações sobre identidade de gênero, devido à desatualização, discriminação e falta de confiabilidade nas informações disponíveis. Nota-se que as travestis não demonstraram possuir competências em informação no que se refere às fontes de informação e/ou estratégias de busca. Observa-se que a utilização das informações é efetivada a partir de seu compartilhamento por meio de palestras, oficinas e publicações nas redes sociais, sob a ótica de construir roteiros antagônicos aos quais, historicamente, travestis foram submetidas.

Lustosa (2016), em seu manifesto traveco-terrorista, pontua que é imprescindível para alguns corpos narrar suas realidades, suas intensidades sensitivas, vozes, escutas, tensões e paralisias, haja vista que produções marginais de prostitutas, pessoas pretas e travestis que romperam com a ideia universal do “nós” brasileiro foram estruturadas como crime, obscenidade ou falta de sofisticação, além de terem sido estrategicamente manipuladas, apagadas e distorcidas.

Com isso, na intenção de criar possibilidades de redes com pessoas que vivenciaram ou não as poesias da vida trans, “[...] tive a ideia de retrazar a história da minha própria vida com todos os livros do mundo e de reinventar os livros sujando-os com a poeira dos meus pés” (LUSTOSA, 2016, p. 389). E nesta ótica de rompimento e criação de novas possibilidades epistemológicas que a pesquisa se potencializou, na tentativa de projetar nos estudos de comportamento informacional e na CI, horizontes discursivos com narrativas de travestis sobre suas corporeidades, identidades e intelectualidades..

## REFERÊNCIAS

ALVES, A.; BARBOSA, R. R. Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: uma perspectiva teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 2, p. 115-128, maio/ago., 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n2/10.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2019.

ARAÚJO, C. A. A. 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: 10 jul. 2019.

\_\_\_\_\_. 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: 10 jul. 2019.

ARAÚJO, M. C. **Brasileiros possuem uma dívida histórica com as travestis**. 08 dez. 2016. Disponível em: <http://blogueirasnegras.org/2016/12/08/brasileiros-possuem-uma-divida-historica-com-as-travestis/>. Acesso em: 10 jul. 2019.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coletas 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.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2019.

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.

BERTI, I. C. L. W. ; BARTALO, L. ; ARAÚJO, C. A. A. Comportamento informacional de pais de crianças com Síndrome de Down. **Informação & Informação**, v. 19, p. 225-248, 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/17623>. Acesso em: 10 jul. 2019.

CARO-CASTRO, C.; CEDEIRA SERANTES, L.; TRAVIESO RODRÍGUES, C. La investigación sobre recuperación de información desde la perspectiva centrada en el usuario: métodos y variables. **Revista Española de Documentación Científica**, Madrid, v. 26, n. 1, p. 40-55, mar. 2003. Disponível em: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/132/186>. Acesso em: 10 jul. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012. Aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília, **Diário Oficial da União**, 12 dez. 2012. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html). Acesso em 10 jul. 2019.

CONEGLIAN, A. L. O. **Análise do comportamento informacional de pós-graduandos surdos: subsídios teórico-práticos para a organização e representação do conhecimento**. 2008. 165 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/93704>. Acesso em: 10 jul. 2019.

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: 10 jul. 2019.

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.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/FERREIRA%20Novos%20paradigmas.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2019.

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: 10 jul. 2019.

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: 10 jul. 2019.

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

GOMES, M. C.; OLIVEIRA, A. A.; ALCARÁ, A. R. Entrevista: um relato de aplicação da técnica. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (SECIN), 6., 2016, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2016. p. 312-324. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2016/secin2016/paper/viewFile/359/175>. Acesso em: 10 jul. 2019.

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

JESUS, J. G. **Orientação sobre identidade de gênero: conceitos e termos**. Brasília: Autor, 2012.

LUSTOSA, T. Manifesto traveco-terrorista. **Concinnitas**, ano 17, v. 1, n. 28, p. 384-409, set. 2016. Disponível em: <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/concinnitas/article/view/25929/18560>. Acesso em: 10 jul. 2019.

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

PARENTS, FAMILIES AND FRIENDS OF LESBIANS AND GAYS. **Welcoming our trans family and friends: a support guide for parents, families and friends of transgender and gender non-conforming people**. [S.I]: PFLAG, 2008.

PELÚCIO, L. **“Eu me cuido, mona”**: saúde, gênero e corporalidade entre travestis que se prostituem. [2007?]. [Texto originalmente apresentado no Seminário Homofobia, Identidades e Cidadania GLBT (mesa Tavestilidades e Transexualidades), em Florianópolis, em setembro de 2007, pelo Núcleo de Identidade de Gênero e Subjetividades (NIGS)]. Disponível em: [http://www.clam.org.br/uploads/conteudo/travestis\\_clam.pdf](http://www.clam.org.br/uploads/conteudo/travestis_clam.pdf). Acesso em: 10 jul. 2019.

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: 10 jul. 2019.

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

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: 10 jul. 2019.

SILVA, M. V. **O comportamento informacional de advogados: um estudo com profissionais que atuam na cidade de Marília e região**. 2010. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/93625>. Acesso em: 10 jul. 2019.

SILVA, L. F.; CÔRTEZ, G. R. Práticas informacionais: o perfil de mulheres transexuais e travestis no espaço LGBT. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 19., 2018, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: ANCIB, 2018. Disponível em: <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XIXENANCIB/xixenancib/paper/viewFile/1478/1554>. Acesso em: 10 jul. 2019.

SILVA, J. L. C.; FREIRE, G. H. A. Um olhar sobre a origem da ciência da informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 17, n. 33, p. 1-29, abr. 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n33p1>. Acesso em: 10 jul. 2019.

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: 10 jul. 2019.

ZANELA, M. Acesso à informação para construção da cidadania: resoluções do nome social como estratégia de inclusão. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, p. 367-396, 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/795/1058>. Acesso em: 10 jul. 2019.

WILSON, T. D. Human information behaviour. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000.

\_\_\_\_\_. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981.

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

Recebido em: 22 de julho de 2019  
Aprovado em: 06 de janeiro de 2019  
Publicado em: 16 de janeiro de 2020