



## O comportamento informacional e a competência em informação: uma abordagem a partir do contexto das pessoas trans e travestis

Informational behavior and information literacy: an approach based on the social context of trans people and transvestite

**Marcela Aguiar da Silva Nascimento**

Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

[agr.marcela@gmail.com](mailto:agr.marcela@gmail.com)

**Marta Leandro da Mata**

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Professora do Departamento de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

[martaleandrodamata@gmail.com](mailto:martaleandrodamata@gmail.com)

### RESUMO

As identidades de gênero contra-hegemônicas têm enfrentado desafios na sociedade brasileira devido ao estigma, a discriminação e a intolerância. Em vista desse fator, suas necessidades de informação eclodem em um processo de continuidade, em virtude das lacunas informacionais sobre os aspectos da identidade de gênero. Para tanto, objetiva-se verificar como os estudos de comportamento informacional relacionam-se com o movimento de competência em informação a partir do contexto social das pessoas trans e das travestis, além de articular ações para o desenvolvimento de competências em informação desta população. A metodologia possui natureza qualitativa e caráter exploratório, constituindo-se em uma pesquisa bibliográfica sobre os tópicos comportamento informacional, competência em informação, travestilidade, transexualidade e transgeneridade. A busca dos materiais foi realizada através da Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI). Observou-se que os estudos sobre comportamento informacional são imprescindíveis para o desenvolvimento de competências em informação das pessoas trans e travestis, possibilitando a construção de conhecimento, inclusão e emancipação social. Nessa perspectiva, as bibliotecas e os bibliotecários ocupam lugar primordial na visibilização das pessoas trans e travestis, corroborando para a apropriação de informações qualificadas, críticas e confiáveis, como também no delineamento de ações fundamentadas ao enfrentamento das opressões, das violências e das discriminações.

**Palavras-Chave:** Comportamento informacional; Competência em informação; Travesti; Trans; LGBTQIA+.

### ABSTRACT

Counter-hegemonic gender identities have faced challenges in Brazilian society due to stigma, discrimination and intolerance. In view of this factor, their information needs arise in a process of

continuity, due to informational gaps on aspects of gender identity. Therefore, the objective is to verify how the studies of informational behavior are related to the movement of competence in information from the social context of trans people and transvestites, in addition to articulating actions for the development of information skills of this population. The methodology has a qualitative nature and an exploratory character, constituting a bibliographic research on the topics informational behavior, information competence, transvestite, transsexuality and transgender. The search for the materials was carried out through the Database in Information Science (BRAPCI). It was observed that studies on informational behavior are essential for the development of information skills for trans and transvestite people, enabling the construction of knowledge, inclusion and social emancipation. In this perspective, libraries and librarians occupy a primary place in the visibility of trans and transvestite people, corroborating the appropriation of qualified, critical and reliable information, as well as in the design of actions based on facing oppression, violence and discrimination.

**Keywords:** Informational behavior; Information literacy; Transvestite; Trans; LGBTQIA+.

## 1 INTRODUÇÃO

A contemporaneidade, mediante os fluxos informacionais e as redes de comunicação, tem provocado um desafio cada vez mais proeminente à Ciência da Informação (CI) e à Biblioteconomia. Tal desafio é medido pela função social do profissional da informação, que além de exercer atividades relacionadas à organização da informação e do conhecimento, deve também direcionar-se à promoção da cultura, da leitura e de ações de competência em informação, bem como ligadas à operacionalização da valorização identitária da população LGBTQIA+ e à transformação dos espaços socioculturais.

Os estudos de comportamento informacional têm demonstrado relevância ao centralizar a atenção aos sujeitos sociais, cujos objetivos focalizam-se em compreender como ocorre a satisfação das necessidades informacionais, os processos de busca, troca e a utilização da informação em dada situação. Segundo Wilson (1981), a verificação destes estudos compreende o mundo do usuário no que diz respeito às experiências contextuais dos sujeitos, seu ambiente de trabalho e sua territorialidade.

A realização de investigações acerca do comportamento informacional das pessoas pode auxiliar sobremaneira as instituições de ensino que pretendem oferecer ações e/ou programas de competência em informação. Estes estudos auxiliam a identificar os conhecimentos e a forma de exercer determinadas atividades no que se refere aos processos de busca e uso da informação pelos sujeitos, como também na compreensão do meio social e as influências que sofrem.

Neste estudo, percebe-se o comportamento informacional a partir de uma perspectiva de ação integrante da competência em informação. O primeiro,

comportamento informacional, com ênfase na análise acerca da forma de operacionalização (diagnóstico). O segundo, a competência em informação, está correlacionada a ações referentes a um processo de aprendizado direcionado ao universo da informação e suas complexidades, de modo a propiciar ao sujeito um fazer e um agir com respaldo informacional, responsabilidade e ética nos ambientes em que esteja inserido.

A competência em informação abrange princípios ligados aos conhecimentos (saber), habilidades (saber fazer) e atitudes (saber agir) referentes aos processos informacionais, de forma que os usuários desenvolvam capacidades para buscar fontes de informação em ambientes híbridos (impresso, analógico e digital) ao sentirem necessidade, sanar dúvidas e/ou resolver problemas; avaliar as informações e as fontes no que se refere a sua confiabilidade, veracidade e credibilidade; usar e comunicar a informação em consonância com aspectos éticos e legais (MATA; GERLIN, 2019).

Diante do exposto, compreende-se que os estudos voltados ao comportamento informacional de pessoas trans e travestis possibilitam o entendimento de suas necessidades de informação, as quais podem fluir para o processo de busca relacionado à construção de suas identidades de gênero. Além disso, tais trabalhos podem subsidiar a criação de ações envolvendo a competência em informação, de estratégias condizentes à tomada de decisões, de resolutividade de problemas e de conscientização social para a comunidade trans e toda a sociedade civil.

Na atualidade, há uma escassez de pesquisas científicas e/ou atividades no âmbito das unidades de informações a respeito dessas temáticas com ênfase na comunidade LGBTQIA+ (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Transgêneros, Queer, Intersexos, Agêneros e demais gênero-diversas) (RIGHETTO, 2018; RIGHETTO; CUNHA; VITORINO, 2019; RIGHETTO, VITORINO; MURIEL-TORRADO, 2018; PINTO, 2018; SILVA; CÔRTEZ, 2018; OTTONICAR et al., 2019; NASCIMENTO; MATA, 2020). Ou seja, apesar da CI investigar questões informacionais relacionadas à sociedade, verificou-se uma lacuna no que concerne aos estudos a grupos marginalizados, destituídos de direitos e vinculados à (contra)normatividade.

No escopo da comunidade LGBTQIA+, as identidades travesti e trans estão associadas, historicamente, ao estigma e à vulnerabilidade social, fruto das desigualdades sociais e da construção discriminatória dos brasileiros para com as identidades dissidentes à norma heterossexual e cisgênera. A produção de conhecimento, a

disponibilização das fontes de informação relativas à identidade de gênero e a utilização da informação para a reconstrução da cidadania das pessoas trans e das travestis configuram-se como condição fundamental para o enfrentamento da transfobia.

Nascimento e Mata (2020) discorrem que as travestis apresentam dificuldades no acesso às informações relativas às suas identidades de gênero, o que se justifica pelas desatualizações e/ou falta de confiabilidade nas informações disponibilizadas na internet. Levando em consideração que um dos pilares de investigação da competência em informação diz respeito ao cenário da desinformação e das *fake news*, acredita-se que colocar em análise o comportamento informacional das travestis e das pessoas trans pode servir de insumo para o desenvolvimento de atividades/ações voltadas ao aprimoramento das habilidades e técnicas dessa comunidade, a fim de que obtenham informações qualificadas em relação às suas necessidades específicas e contribuam para o compartilhamento do conhecimento adquirido com os demais sujeitos da sociedade.

Analogamente, a representatividade do bibliotecário em ambientes de comunidades vulnerabilizadas reitera sua potencialidade como agente transformador através dos mecanismos da educação, valendo-se da competência em informação para adoção de práticas de socialização da informação e capacitação para efetivação de seu uso e apropriação (PIRES, 2012).

As unidades de informação são consagradas como organizações que podem ser protagonistas no avanço da educação e do livre acesso à informação, com enfoque na diminuição das desigualdades sociais das minorias, na inclusão das populações vulneráveis e na democratização da informação à sociedade civil. Por meio desse parâmetro, reitera-se que a responsabilidade social dos bibliotecários e das bibliotecas está relacionada ao desdobramento de ações que possibilitam melhor qualidade de vida aos sujeitos, com a incorporação dos fundamentos éticos de responsabilidade para com o próximo e com a sociedade (FREIRE, 2004).

Com isso, objetiva-se, em um campo mais geral, verificar como os estudos de comportamento informacional relacionam-se com o movimento de competência em informação a partir do contexto social das pessoas trans e travestis. Como objetivo específico, tenciona-se articular ações para o desenvolvimento de competências em informação dessa população. Busca-se traçar, ainda, a responsabilidade social do profissional bibliotecário e das unidades de informação diante das populações vulneráveis e das minorias.

Esta pesquisa caracteriza-se em estrutura qualitativa, do tipo exploratória, utilizando-se como procedimento uma revisão de literatura sobre os tópicos comportamento informacional, competência em informação, bem como voltadas à travestilidade, transexualidade e transgeneridade. A busca dos materiais foi realizada através da Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI). Ressalta-se que não foi utilizado limite quanto ao tempo de busca a fim de englobar todos os trabalhos realizados, uma vez que existem poucos materiais na área acerca desta temática. As palavras-chave utilizadas para recuperação dos artigos foram: “comportamento informacional”, “comportamento de busca da informação”, “necessidade de informação”, “competência em informação”, “travesti”, “transexual”, “transgênero”, “LGBT”. No que se refere à análise dos resultados, realizou-se a leitura e a verificação dos documentos recuperados, promovendo a extração e sistematização das possíveis relações entre os conceitos apresentados, os quais culminaram no desdobramento do referencial teórico, contendo uma discussão sobre a temática proposta.

## 2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Os estudos sobre comportamento informacional ganham destaque a partir da década de 1980, em consonância com o paradigma cognitivo da CI. Conforme Dervin e Nilan (1986), a abordagem alternativa dimensiona os estudos cognitivistas, os quais abarcam a compreensão da informação enquanto uma construção social, vinculada a um viés situacional e holístico, focalizada no usuário – do ponto de vista de sua individualidade e de seu caráter ativo.

Em uma perspectiva direcionada aos processos mentais, cognitivos e representacionais, os estudos do comportamento informacional surgem como uma válvula de compreensão da mente do sujeito em um percurso informacional. Esses estudos ocasionaram a elaboração de diversos modelos e teorias, tais como *Information Behaviour* de Wilson (1981); *Sense-Making* de Dervin (1983); *Anomalous State of Knowledge* de Belkin (1984); *Information Use Environments* de Taylor (1986) e *Information Search Process (ISP)* de Kuhlthau (1991).

Na perspectiva de Wilson (2000, p. 49, tradução nossa), o comportamento informacional refere-se à “[...] totalidade do comportamento humano em relação às fontes e aos canais de informação, incluindo busca ativa e passiva da informação e o uso”. Na

premissa do autor, o conceito circunscreve o reconhecimento de que a informação é buscada e utilizada em situações sociais, fruto do contexto e do mundo da vida do usuário (WILSON, 1981).

Courtright (2007) aponta que os desafios das pesquisas de comportamento informacional focalizadas no contexto tangenciam as causas e os elementos pertencentes à vida e às práticas informacionais dos sujeitos, as quais englobam tendências complexas, sistemáticas, dinâmicas e múltiplas. As possíveis características que influenciam o comportamento informacional com fundamento nos contextos dos usuários estão correlacionadas ao papel desempenhado em sua vida social, à cultura, às normas, aos recursos de informação (bibliotecas, centros e unidades de informação), aos problemas, à função profissional, à rede e ao capital social.

Presser, Azevedo e Melo (2013) pontuam que a cultura é frequentemente marcada como um elemento de formação contextual e condição constitutiva da vida histórico-social dos sujeitos, tendo em vista que se refere aos fatores sociais, econômicos, políticos e ideológicos de determinados grupos e comunidades, abrangendo os costumes, normas e valores de uma organização.

Esses fatores associam-se às práticas informacionais das pessoas, as quais estão imbricadas em suas contextualizações particulares e singulares, que devem ser utilizadas para compreender e identificar a versatilidade dos processos de necessidade, busca, uso e disseminação de informação em cada ambiente específico das comunidades dos usuários. Contudo, entende-se que o contexto é uma composição de fatores interligados mutuamente aos atores informacionais, ou seja, o contexto não apenas molda a identidade e o comportamento informacional dos sujeitos, como também é adaptado por eles (PRESSER; AZEVEDO; MELO, 2013).

O contexto histórico, político e social de pessoas trans e travestis estruturou-se na invisibilização por não representarem às expectativas culturais do espectro binário de gênero “homem/mulher” e às expressões de gênero normativas e hegemonicamente aceitáveis perante a sociedade ocidental (SILVA; CÔRTEZ, 2018). Esses elementos influenciam progressivamente os processos de necessidade, busca, acesso, uso e disseminação da informação e, conseqüentemente, o advento de ações de competência em informação desta população.

Nesse sentido, as bibliotecas e os bibliotecários são elementos importantes para a ratificação dos contextos precários aos quais as travestis e pessoas trans foram

subordinadas em território nacional, com a possibilidade de desenvolverem estudos sobre o comportamento informacional dessa população para verificação das lacunas informacionais e suas influências cognitivas e sociais.

### 3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

As atualizações e modificações constantes na sociedade contemporânea evidenciam a necessidade de potencializar as aptidões dos sujeitos para que a articulação entre a informação contextualizada e o processo de aprendizagem auxilie na dinâmica de geração de conhecimento.

Parafraseando Uribe Tirado (2009), compreende-se que a competência em informação voltada para o processo de ensino-aprendizagem visa a construção de competências digitais, comunicacionais e informacionais, de modo que os sujeitos possam obter novos conhecimentos, bem como ter subsídios para o aprendizado ao longo da vida ao benefício pessoal, organizacional, comunitário e social, conforme as demandas da sociedade. O autor menciona que as atividades podem ser desenvolvidas em instituições educacionais e/ou em bibliotecas, durante os períodos dos ciclos de ensino, utilizando diversas fontes de informação em diferentes meios, recursos físicos, eletrônicos ou digitais, por meio de ambientes de aprendizagem presenciais, empregando-se estratégias didáticas diversificadas (URIBE TIRADO, 2009).

De forma complementar, incluindo o papel da biblioteca, bibliotecários e professores, Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 61, grifo nosso) consideram a competência em informação como:

[...] um processo que tem por finalidade desenvolver competências e habilidades informacionais para **aprimorar o pensamento crítico e analítico** das pessoas em relação ao universo informacional, pode ser implementada e desenvolvida em **bibliotecas por meio de programas com o apoio de mediadores - bibliotecários e professores.**

Valentim, Jorge e Ceretta-Soria (2014) assinalam que a competência em informação se vincula ao desenvolvimento de ações que possibilitam os sujeitos o aprimoramento da capacidade de reconhecer suas necessidades informacionais, identificar, localizar, avaliar, utilizar as informações acessadas e incorporá-las em seu quadro de conhecimento. Em um conceito mais amplo, a competência em informação é

um meio de democratização social, em virtude da possibilidade de transformação dos sujeitos em cidadãos conscientes de suas oportunidades de aprender e agir nos meios em que vivenciam.

Essa visão já havia sido discutida por Barreto (1994), no pensamento de que a informação, quando assimilada, produz conhecimentos, construindo novas informações do estoque mental do ser humano. Entretanto, pessoas com realidades fragmentadas por desajustes sociais, econômicos e políticos podem ter maiores obstáculos para absorver a informação e transformá-la em conhecimento. Isso ocorre devido aos fatores relacionados às desigualdades sociais, tendo em vista que democratizar o acesso à informação corresponde diretamente às condições de produzir conhecimento nítido e libertador ao sujeito e sua comunidade.

Constata-se que é imprescindível aos sujeitos estarem aptos para utilizar as informações com responsabilidade e consciência, uma vez que – no panorama da globalização – lidar, humanizar e compreender a informação no contexto dos sujeitos não condiz apenas às práticas de manusear as máquinas, os mecanismos de busca e as bases de dados, mas também de mensurá-la enquanto um dos componentes de emancipação cognitiva dos sujeitos (RIGHETTO; VITORINO; MURIEL-TORRADO, 2018).

Nessa linha de pensamento, Brisola e Romeiro (2018) apontam para o viés da competência crítica em informação, perspectiva teórica que visa compreender como os mecanismos hegemônicos de poder mascaram, deturpam e distorcem a verdade. Estima-se que os sujeitos, munidos de competência crítica em informação, desenvolvam suas habilidades e ações voltadas à resistência política da informação, com base em critérios de avaliação, credibilidade e confiabilidade frente ao combate da desinformação.

Neste sentido, podem ser realizadas ações no âmbito das quatro dimensões da competência em informação elaboradas por Vitorino e Piantola (2011), a saber: 1) dimensão técnica, com enfoque nas habilidades de busca, avaliação e uso da informação; 2) dimensão estética, relacionada aos aspectos subjetivos, tais como sensibilidade, criatividade, intuição, harmonia e beleza, propiciando a capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e ressignificar a informação; 3) dimensão ética, que se refere ao cumprimento de leis em sociedade e ao uso responsável da informação; 4) dimensão política, que diz respeito à cidadania, aos direitos e deveres dos cidadãos, à sua participação nas decisões e transformações na vida social (VITORINO; PIANTOLA, 2011).



Segundo Sampaio, Lima e Oliveira (2018), a produção de *fake news* tem ganhado força nas últimas décadas como um artifício político e ideológico de disseminar notícias falsas, tendenciosas e sensacionalistas sobre comunidades de discurso contra-hegemônicas, atingindo os grupos historicamente marginalizados e estruturados em solo da vulnerabilidade simbólica, tais como as comunidades LGBTQIA+, negras e de mulheres.

Como faz notar, a atuação das *fake news* está intimamente conectada às mídias e redes sociais/virtuais, que podem, muitas vezes, servir como suporte à exclusão das minorias sociais, sob os aspectos do silenciamento, da produção de assujeitamentos e da deslegitimação das identidades. Por meio dos discursos de ódio, os atores sociais disseminadores de notícias inverídicas, ocupam um lugar de dominação, superioridade e poder perante os segmentos das comunidades historicamente destituídas de direitos (SAMPAIO; LIMA; OLIVEIRA, 2018).

A competência em informação pode contribuir para que o cenário da desinformação e das *fake news* seja transformado culturalmente, à medida que possibilita a capacitação da população LGBTQIA+ nas estratégias de busca, na apropriação crítica e na utilização consciente das informações disponibilizadas. Ottonicar *et al.* (2019) pontuam que a atuação da competência em informação subsidia a evolução da sociedade no que diz respeito à compreensão dos direitos civis das populações vulnerabilizadas, o respeito à diversidade sexual e de gênero e a garantia de sobrevivência dessas comunidades.

No âmbito das transformações sociais, a responsabilidade e conscientização do uso, apropriação e compartilhamento da informação por parte das populações minoritárias apresentam grande influência na construção das identidades de gênero divergentes à cisgeneridade, posto que a conscientização serve de insumo para o rompimento das desigualdades e preconceitos.

#### **4 RELAÇÕES ENTRE O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO**

Diante das sustentações apresentadas, pode-se estabelecer que tanto o comportamento informacional como a competência em informação centralizam os sujeitos informacionais em suas práticas, teorias e modelos. Observa-se que ambas as

subáreas reiteram as narrativas singulares dos usuários, à medida que privilegiam seus contextos sociais para o suprimento de suas necessidades de informação.

Tal ponderação vai ao encontro da análise de Lucca, Pinto e Vitorino (2019), sob a afirmação de que os sujeitos não são apenas usuários dotados de necessidades de informação, visto que essas necessidades são influenciadas por múltiplos contextos, tal como os fatores históricos, sociais, políticos, econômicos, tecnológicos, entre outros, os quais perpassam por um processo intersubjetivo do sujeito.

Segundo Lins e Leite (2008), a competência em informação concentra-se em predicados individuais que priorizam a utilização e a comunicação efetiva da informação com início nas necessidades de informação e, posteriormente, desencadeiam ações referentes aos processos de busca, acesso, seleção, avaliação, aplicação, utilização e compartilhamento da informação, elementos derivados do comportamento informacional.

Enquanto os estudos de competência em informação preconizam as características para o desenvolvimento de aprendizado ligados ao universo da informação e suas complexidades, o comportamento informacional representa um diagnóstico das etapas do processo de busca da informação, diante das variáveis intervenientes, dos mecanismos de ativação, das ações e do uso da informação. Nesta perspectiva, compreende-se que ambas as teorias são complementares, tendo em vista que o comportamento informacional descreve as etapas desde o surgimento das necessidades ao uso da informação, ao passo que a competência em informação capacita e desenvolve ações para o refinamento de estratégias para buscar, avaliar e utilizar criticamente a informação no contexto social dos usuários (LINS; LEITE, 2008). De acordo com Mata e Gerlin (2019):

Para o desenvolvimento da competência em informação um aspecto fundamental a ser levado em consideração é o espaço de interação dos indivíduos no que diz respeito às esferas pessoais, profissionais e sociais, de modo que a informação possa ser contextualizada de acordo com a realidade em que este indivíduo opera e experiência para dar sentido à sua ação, contemplando significados e valores relacionados ao meio.

A principal relação entre os dois conceitos configura-se na identificação das necessidades de informação das pessoas. De acordo com Wilson (1981), os papéis que uma pessoa preenche em sua vida social e cultural devem ser reconhecidos como potenciais geradores de necessidades de informação. O autor reitera que as interseções

que compõem os sujeitos (fatores identitários, profissionais, ambientais etc.) influenciam a motivação para o comportamento de busca da informação de maneira afetiva, psicológica e cognitiva.

Miranda (2006) discorre que as necessidades de informação e as competências informacionais podem ser interligadas através de três vertentes: cognitiva (saber), emocional (saber-agir) e situacional (saber fazer). Para ela, “saber” está relacionado aos fatores cognitivos internos dos sujeitos, sob a influência de seu ambiente social. As diferentes situações as quais o sujeito está propício a enfrentar pode proporcionar o desenvolvimento de habilidades para lidar com determinado contexto. “Saber-agir” está ligado aos laços entre os conhecimentos obtidos e as soluções elaboradas para determinadas situações contextuais. E o “saber-fazer” correlaciona-se às habilidades desenvolvidas para solucionar os problemas advindos destes contextos.

O desenvolvimento de competências pode vir a preencher uma lacuna existente entre o reconhecimento de uma necessidade e o seu suprimento (MIRANDA, 2006). Após o reconhecimento da necessidade de uma informação e da análise dos processos do comportamento informacional, as ações de formação das competências em informação darão subsídios para compreender o uso, a apropriação crítica e a disseminação ética da informação com a comunidade de pessoas trans e travestis. Com base no exposto, considera-se que os estudos de comportamento informacional devem ser realizados previamente à implementação de programas e/ou ações de competência em informação nas bibliotecas.

## **5 A INTER-RELAÇÃO ENTRE O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO DE PESSOAS TRANS E TRAVESTIS**

Tendo em vista a relação entre o comportamento informacional com o movimento de competência em informação, de forma concisa, busca-se trazer à luz do conhecimento as necessidades e os processos do comportamento informacional da população trans e travesti através de uma revisão seletiva, em que busca tornar perceptíveis estes aspectos. Posteriormente, são apresentadas ações no âmbito da competência em informação que podem ser realizadas pelas bibliotecas e bibliotecários privilegiando este público.

O estudo de Beiriger e Jackson (2007) enfoca na identificação das necessidades de informação da população trans dos centros de informação em uma área da metrópole de

Portland, Oregon, cidade conhecida por acolher pessoas LGBTQIA+. A análise demográfica dos participantes da pesquisa indica que a comunidade de pessoas trans é diversa, sendo passível de ser caracterizada como “comunidades” trans, uma vez que estas não são unidades hegemônicas. Verifica-se a influência dos papéis sociais e dos contextos dos sujeitos nos processos do comportamento informacional. Em sua coleta de dados, notou-se que as pessoas trans necessitam, primordialmente, de informações relacionadas à saúde física e mental, informações jurídicas e de defesa de direitos, informações políticas e informações gerais sobre as identidades trans.

Como as pessoas trans e as travestis ocupam um lugar de vulnerabilidade na sociedade, suas necessidades de informação são apresentadas de maneira mais atenuada e recorrente. Beiriger e Jackson (2007), enfatizam que para os gays e lésbicas, as necessidades de informação têm sido focalizadas nos processos de compreensão de suas sexualidades, na famigerada “saída do armário”. Em contraste, o processo de pessoas trans e 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 de pessoas trans é um processo que delinea uma continuidade, em virtude das preocupações com injeções hormonais, alteração de nome e gênero em documentos oficiais, cirurgia de transgenitalização, direito à cidadania, escolaridade, entre outras.

Na pesquisa de Pinto (2018), delineada na análise do comportamento informacional de mulheres trans sobre a percepção dos aspectos da identidade de gênero, pôde-se verificar que as necessidades de informação das participantes estão vinculadas, prioritariamente, à compreensão do fenômeno transgênero como componente de suas próprias identidades e aos possíveis mecanismos de readequação dos corpos ao gênero pelo qual identificam-se. Outros apontamentos condizem às necessidades de informação relacionadas à hormonioterapia, ao atendimento endocrinológico e à cirurgia de transgenitalização. Tais necessidades refletem nuances cognitivas, psicológicas e sociais concernentes à tomada de decisões das pessoas trans e travestis em seus contextos culturais, sociais e políticos.

Gasque e Costa (2010) ressaltam que o processo de busca, uso e disseminação da informação é oriundo das necessidades de informação dos sujeitos e, por conseguinte, caracteriza-se como um processo natural, dinâmico e contextualizado. A partir desse pressuposto, a aprendizagem em gerenciar e utilizar as informações pode ocorrer de

maneira mais eficaz caso haja sistematização do conhecimento acumulado por meio da competência em informação.

Na pesquisa realizada por Righetto (2018), as necessidades de informação da população trans e travesti foram descritas por meio de três eixos: informacionais, vulnerabilidade social e resiliência. As necessidades informacionais surgem da falta de informações relacionadas ao direito básico à saúde, ao mercado de trabalho e à escolaridade. A ausência de discernimento informacional das instituições e de seus profissionais subscreve-se como parte do cotidiano da população em questão, o que elucida a interligação existente entre a pessoa dissidente e as situações de vulnerabilidade social. Como consequência da carência informacional, as/os sujeitas/os trans e travestis têm validado suas identidades através da resistência política e da resiliência.

Nascimento e Mata (2020) constatam que as travestis encontram dificuldades no que diz respeito ao acesso às informações relacionadas às suas identidades, haja vista a desatualização, discriminação e falta de confiabilidade nas informações recuperadas nos diversos canais informacionais. Observa-se que, nesta pesquisa, as travestis não apresentam competências em informação no que concerne às fontes de informação e/ou estratégias de busca, visto que grande parte do consumo das informações parte da internet, das redes e grupos sociais de travestis.

Em combate ao modelo de exclusão dos centros informacionais, Jardine (2013) pontua que é imprescindível que bibliotecas, museus e arquivos possuam recursos adequados para satisfazer as necessidades de informação das populações de travestis e transexuais. Em sua pesquisa, recomenda que uma biblioteca se torne acolhedora com suporte em algumas ações, tais como: usar imagens que exibem uma variedade de identidades de gênero; classificar e divulgar documentos voltados à população trans e travesti na interação da equipe da biblioteca com a população em questão; realizar sessões de conscientização para dissipar estereótipos; treinar funcionários para que se tornem competentes em informação, entre outros.

Dentro desse prisma, o Manifesto de Florianópolis sobre a Competência em Informação e as populações vulneráveis e minorias, apresentado no XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBDD), remonta que a competência em informação é um fator crítico condicionante ao desenvolvimento social, cultural e econômico do Brasil na contemporaneidade, visando integração da sociedade civil organizada e dos órgãos governamentais no fomento das ações de

democratização da informação e do reconhecimento pleno de cidadania (MANIFESTO..., 2013).

O país urge reavaliar as políticas direcionadas às populações vulneráveis e às minorias no que tange às questões que contornam o acesso e o uso da informação para a construção/reconstrução de conhecimento, reconhecimento identitário e autonomia, possibilitando a inclusão social a partir da informação. Identifica-se a necessidade de criar discussões sobre o reconhecimento dessas afirmações, centralizando a competência em informação como substancialidade para ressignificação e valorização da pessoa humana (MANIFESTO..., 2013).

Com base nas necessidades de informação das pessoas trans e das travestis e no Manifesto de Florianópolis sobre a Competência em Informação e as populações vulneráveis e minorias (MANIFESTO..., 2013), verifica-se que os bibliotecários e as unidades de informação são essenciais para o desenvolvimento de competências em informação dessa comunidade, no fomento da criticidade e das habilidades informacionais no que concerne à avaliação e apropriação da informação. A partir disso, busca-se oferecer recomendações para efetivação do uso da informação qualificada, como pode ser verificado abaixo:

- Realizar um estudo de comportamento informacional de pessoas trans e travestis para compreender melhor suas necessidades de informação, pontos e forte e frágeis acerca do processo de busca e uso da informação;
- Fornecer ações de competência em informação para pessoas trans e travestis, visando ampliar seus conhecimentos e habilidades acerca de ferramentas no que tange à busca, análise e uso de informações em diferentes fontes de informação;
- Fomentar o senso crítico com a modificação da lógica cisgênera nas ações e/ou programas de competência em informação em unidades de informação;
- Viabilizar educação continuada aos profissionais da informação sobre identidade de gênero e sexualidade;
- Estabelecer parceria com ONG's e instituições com liderança de travestis e pessoas trans;
- Elaborar produtos e serviços especiais/customizados para atender as necessidades de informação voltadas à identidade de gênero, travestilidade, transexualidade, transgeneridade;

- Prover debates e fóruns públicos sobre identidade de gênero e sexualidade nos espaços das bibliotecas;
- Promover eventos temáticos LGBTQIA+ nas unidades de informação, principalmente no que se refere a temas sobre identidade de gênero e sexualidade;
- Efetuar o compartilhamento e troca de informações em rede.

Acredita-se que as bibliotecas públicas, escolares e universitárias podem atuar no desenvolvimento de ações e serviços voltados para a população LGBTQIA+, realizando ações direcionadas para grupos vulneráveis, de forma a auxiliar no combate à exclusão e ao preconceito na sociedade com estes grupos, além de ser um espaço de inclusão social.

O desenvolvimento de tais competências nas unidades de informação inclina-se na efetivação da cidadania e na proliferação de informações que reforçam a pluralidade e diversidade da sociedade contemporânea. Assim, o aprendizado ao longo da vida revela a potencialidade das redes de apoio às minorias e às populações vulneráveis.

As bibliotecas têm responsabilidade em promover diretrizes centralizadas na população de pessoas trans e travestis, tendo em vista que estão imbricadas com o desenvolvimento do ensino e da aprendizagem contínua. O fazer profissional e político dos bibliotecários devem estar relacionados à conscientização do papel de cidadão dos sujeitos, bem como em seu empoderamento individual e coletivo (RIGHETTO; CUNHA; VITORINO, 2019).

Conforme essa perspectiva, Righetto, Vitorino e Muriel-Torrado (2018) afirmam que uma das missões das unidades de informação (bibliotecas, arquivos, museus etc.) é de viabilizar o acesso universal à informação, com a elaboração de serviços e produtos para atender a demanda da população, sem a discriminação de orientação sexual, identidade de gênero, raça/etnia, fator socioeconômico, credo ou religião.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Nas investigações das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, a informação é compreendida como elemento chave na construção da sociedade. Aponta-se que em estudos de comportamento informacional, a dimensão contextual dos usuários compreende a existência das lacunas informacionais como derivação da cultura, do ambiente sócio-histórico e das variáveis afetivas dos sujeitos. O desenvolvimento de

competências em informação surge como suporte para o preenchimento dessas lacunas, em um cenário que habilita os usuários para o suprimento das necessidades informacionais com a utilização de diversos recursos e fontes de informação.

As pessoas trans e as travestis são destituídas da autonomia sobre seus próprios corpos e identidades, considerando, muitas vezes, que não possuem sequer a possibilidade de narrarem a si mesmas. Tal elucidação representa que os estudos sobre comportamento informacional desse público são imprescindíveis para o desenvolvimento de competências em informação, uma vez que se observa que é através do reconhecimento de uma necessidade de informação, da verificação das *gaps* existentes, das motivações para iniciar o processo de busca e da averiguação das variáveis intervenientes, que se torna possível criar ações para o desenvolvimento e/ou aprimoramento de competências em informação voltadas para a construção de conhecimento, inclusão e emancipação social dessa população.

Nessa perspectiva, as bibliotecas e os bibliotecários ocupam lugar primordial na visibilização das pessoas trans e travestis, corroborando para a apropriação de informações qualificadas, críticas e confiáveis, além do delineamento de ações fundamentadas ao enfrentamento das opressões, das violências e das discriminações.

Apenas as pessoas que compõem as identidades de gênero contra-hegemônicas podem traçar as especificações informacionais a que requerem, enfatizando-se a realização de estudos prévios de comportamento informacional. Com isso, aprimorar as competências em informação das pessoas trans e travestis pode proporcionar maior capacidade para modificar, alterar e transformar o contexto social e político dessa população.

## REFERÊNCIAS

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, Fundação Seade, v. 8, n. 4, 1994.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; SANTOS, Camila Araújo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação e Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, 2014. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19995>. Acesso em: 22 mar. 2021.

BEIRIGER, Angie; JACKSON, Rose M. An assessment of information needs of transgender communities in Portland, Oregon. **Public Library Quarterly**, v. 26, n. 1-2, p. 45-60, 2007.



BRISOLA, Anna Cristina; ROMEIRO, Nathália Lima. A competência crítica em informação como resistência: uma análise sobre o uso da informação na atualidade. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 68-87, set./dez. 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1054>. Acesso em: 10 mar. 2020.

COURTRIGHT, Christina. Context in information behavior research. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 41, p. 273-306, 2007.

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

FREIRE, Isa Maria. A responsabilidade social da Ciência da Informação na perspectiva da consciência possível. **DataGramaZero**, v. 5, n.1, p. 1-17, fev. 2004. Disponível em: <http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/229/1/FREIREDataGramaZero2005.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2020.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. 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 mar. 2020.

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

LINS, Greyciane Souza; LEITE, Fernando César Lima. Comportamento informacional como aporte teórico para consolidação conceitual de competência informacional no contexto da comunicação científica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (SNBU), 15., 2008, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo, 2008. Disponível em: < [www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2698.pdf](http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2698.pdf) >. Acesso em: 10 mar. 2020.

LUCCA, Djuli Machado de; PINTO, Marli Dias de Souza; VITORINO, Elizete Vieira. Educação de usuários e competência em informação: interlocuções teóricas e práticas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 170-193, 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/1160/1106>. Acesso em: 10 mar. 2020.

MANIFESTO de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (CBBDD). 25., 2013, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: FEBAB. 2013. Não paginado. Disponível em: [http://www.lti.pro.br/userfiles/downloads/MANIFESTO\\_de\\_Florianopolis.pdf](http://www.lti.pro.br/userfiles/downloads/MANIFESTO_de_Florianopolis.pdf). Acesso em: 10 mar. 2020.

MATA, Marta Leandro da; GERLIN, Meri Nadia Marques. Programa para a formação em competência em informação visando uma educação que auxilie no combate à desinformação: enfoque nos critérios de avaliação da informação e de fake news. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 20, 2019, Londrina. **Anais [...]**. Londrina, PR: ANCIB; PPGCI/UDEL, 2019. Disponível em: <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/1143/501>. Acesso em: 25 fev. 2021.

MIRANDA, Silvânia Vieira. 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: 10 mar. 2020.

NASCIMENTO, Marcela Aguiar da Silva; MATA, Marta Leandro da. Comportamento informacional de travestis multiplicadoras: a reconstrução da cidadania por meio da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-24, 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1308/1196>. Acesso em: 10 mar. 2020.

OTTONICAR, Selma Leticia Capinzaiki; BRITO, Jean Fernandes; SILVA, Rafaela Carolina; BARBOSA, Everaldo Henrique dos Santos; MORAES, Cassia Regina Bassan. Competência em informação no âmbito da comunidade LGBTQ: um levantamento das publicações científicas nacionais e internacionais. **Informação & Informação**, Londrina, v. 24, n. 1, p. 484-512, jan./abr. 2019. Disponível em: <http://srv-009.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/34561/pdf>. Acesso em: 10 mar. 2020.

PINTO, Elton Mártires. **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, 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 mar. 2020.

PIRES, Erik André de Nazaré. O bibliotecário como agente transformador social: sua importância para o desenvolvimento da sociedade informacional através da disseminação da informação. *In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO (EREBD)*, 15., 2012, Juazeiro do Norte. **Anais [...]**. Juazeiro do Norte: EREBD, 2012. p. 1-15. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2202>. Acesso em: 10 mar. 2020.

PRESSER, Nadi Helena; AZEVEDO, Alexander Willian; MELO, Willian Lima. 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: 10 mar. 2020.

RIGHETTO, Guilherme Goulart. **Competência em informação de minorias sociais: pessoas trans da região de Florianópolis, Santa Catarina**. 2018. 353 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2018. Disponível em: <http://150.162.242.35/bitstream/handle/123456789/186804/PCIN0174-D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 10 mar. 2020.

RIGHETTO, Guilherme Goulart; CUNHA, Miriam Figueiredo Vieira da; VITORINO, Elizete Vieira. O papel social do bibliotecário voltado às pessoas trans: aproximações teóricas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 25, n. 1, p. 212-238, jan./abr. 2019. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/80877>. Acesso em: 10 mar. 2020.

RIGHETTO, Guilherme Goulart; VITORINO, Elizete Vieira; MURIEL-TORRADO, Enrique. Competência em informação no contexto da vulnerabilidade social: conexões possíveis. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 28, n. 1, p. 77-90, jan./abr. 2018. Disponível em: <http://abre.ai/8G3>. Acesso em: 10 mar. 2020.

SAMPAIO, Denise Braga; LIMA, Izabel de França; OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de. Estratégias *fact-checking* no combate às *fake news*: análises informacional e tecnológica no e-farsas e

boatos.org. 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/1325/1530>. Acesso em: 10 mar. 2020.

SILVA, Laelson Felipe da; CORTES, Gisele Rocha. 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 mar. 2020.

URIBE TIRADO, Alejandro. Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización en información: propuesta de macro-definición. **ACIMED**, v. 20, n. 4, p. 1-22, 2009.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; JORGE, Carlos Francisco Bitencourt; CERETTA-SORIA, María Gladys. Contribuição da competência em informação para os processos de gestão da informação e do conhecimento. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 208-230, jul./dez. 2014. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/48642/32122>. Acesso em: 10 mar. 2020.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da competência informacional (2). **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 40 n. 1, p.99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a08v40n1.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2021.

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

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