



XIX encontro nacional
de pesquisa em
ciência da informação
ENANCIB

// SUJEITO INFORMACIONAL E AS
PERSPECTIVAS ATUAIS EM CIÊNCIA
DA INFORMAÇÃO. //

22-26
OUTUBRO
2018
LONDRINA/PR



XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018

GT 04- Gestão da Informação e do Conhecimento

CENTRO DE REFERÊNCIA LGBT, ESPAÇO DE INFORMAÇÃO: UM ESTUDO NO CENTRO DE REFERÊNCIA E DEFESA DA DIVERSIDADE

Bruno Almeida dos Santos (Universidade Federal da Bahia – UFBA)

Nídia M. L Lubisco (Universidade Federal da Bahia – UFBA)

LGBT REFERENCE CENTER, INFORMATION SPACE: A STUDY IN THE CENTER OF REFERENCE AND DEFENSE OF DIVERSITY

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Esta pesquisa mostra o Centro de Referência e Defesa da Diversidade como espaço LGBT de informação. Tem como objetivo principal conhecer os serviços de informação disponibilizados nesse espaço, assim como constituir-se em um novo registro do que se entende por Centros de Referência LGBT sob o ponto de vista da Ciência da Informação. Para dar cumprimento aos objetivos, foi realizada uma pesquisa de campo durante os meses de maio e junho de 2017, no Centro de Referência e Defesa da Diversidade, e optou-se pelo recurso metodológico do estudo descritivo e de caso, com abordagem qualitativa. Os resultados apontam que o Centro de Referência e Defesa da Diversidade é um espaço informacional, pois ele oferece serviços de informação para a comunidade LGBT que respondem às suas necessidades e facilita o acesso à informação. Embora sua institucionalização decorra de um comportamento antissocial para com a comunidade LGBT, por isso mesmo ele se tornou uma política pública primordial, pois surge com uma intenção compensatória elaborando estratégias e resolvendo os problemas das pessoas pertencentes a esta comunidade, dando-lhes a possibilidade de romper com as barreiras sociais, culturais e institucionais de uma sociedade que muitas vezes a ignora ou trata de forma desigual e com preconceito.

Palavras-chave: Informação; Serviços de informação; Comunidade LGBT; Centro de Referência LGBT.

Abstract: This research shows the Center for Reference and Defense of Diversity as LGBT information space. Its main objective is to know the information services available in this space, as well as being a new registry of what is meant by LGBT Reference Centers from the point of view of Information Science. In order to fulfill the objectives, a field research was carried out during the months of May and June 2017 at the Center for Reference and Defense of Diversity, and the methodological resource of the descriptive and case study was chosen, with a qualitative. The results indicate that the Center

for Reference and Defense of Diversity is an informational space, as it provides information services for the LGBT community that respond to their needs and facilitates access to information. Although its institutionalization derives from an antisocial behavior towards the LGBT community, for that reason it has become a primordial public policy, since it arises with a compensatory intention, elaborating strategies and solving the problems of the people belonging to this community, giving them the possibility of break with the social, cultural and institutional barriers of a society that often ignores or treats it unequally and with prejudice.

Keywords: Information. Information services; LGBT community; LGBT Reference Center.

1 INTRODUÇÃO

Ao longo da história da humanidade valores foram impregnados na constituição dos sujeitos, repassados pelos pais, em seus contextos, os quais, por sua vez, receberam de seus antepassados. Nesses valores, o “diferente” sempre foi visto com estranheza ou mesmo como algo errado, pois não fomos educados para respeitar as diferenças e sim para sermos padronizados. Esta forma de educar atingiu o gênero e a sexualidade e por isso muitos indivíduos não conseguem compreender as dissidências sexuais e de gênero que existem desde os primórdios do mundo, passando a reprimir e discriminar aqueles que assumem ou manifestam uma orientação sexual ou identidade de gênero diferente da heteronormativa.

O preconceito e a discriminação, que atingem as chamadas minorias sexuais e de gênero, estão presentes em várias sociedades, inclusive na sociedade brasileira. Tal atitude é uma configuração da agressividade, ignorância e do desrespeito ao próximo, caracterizada por sua forma controladora, em maior ou menor grau, em relação à vida de muitos integrantes da comunidade brasileira de lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e outros, designada e consagrada pela sigla LGBT.

Utilizando como base essas relações, algumas organizações de controle, tais como o Estado, a Igreja, a Família, a Escola, as Unidades de Informação e os Meios de Comunicação, tentam assegurar a heteronormatividade como único padrão a ser seguido pelos cidadãos, como se esta fosse inerente ao programa biológico humano e não um produto da cultura, construído ao longo da história, por variantes diversas que não serão aqui analisadas¹. A consequência disso marca, há séculos, a vida de lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais, intersexuais, assexuados, transgêneros, *queer*, pessoas não-binárias, entre

¹ Sobre o tema, ver: HARARI, Y. N. **Sapiens: uma breve história da humanidade**. Porto Alegre: LP&M, 2018. p. 184-219.

outros, pois eles têm sido tratados como doentes, promíscuos, pecadores, indignos, além de serem submetidos a tratamentos psicológicos e a torturas na tentativa de “curá-los”.

Com a intenção de olhar no sentido oposto dessas intuições, o presente artigo buscou investigar espaços que pudessem prestar apoio às pessoas pertencentes às chamadas minorias de gênero e sexualidade, visando a vencer as barreiras levantadas por uma sociedade que, muitas vezes, tratou-as de forma preconceituosa e desigual e as ignorou no exercício da sua cidadania e na garantia de seus direitos.

Apresenta-se esta proposta não porque as pessoas que integram essas minorias devem ter espaços de privilégios sociais, mas pela razão de que espaços específicos direcionados a elas podem ajudá-las a minimizar os danos causados por uma sociedade que sempre as ignorou, no exercício de sua cidadania, na promoção da defesa de seus direitos, no combate à discriminação e ao preconceito e na ampliação do conhecimento sobre os problemas a elas relacionados.

Os espaços objeto deste estudo são os Centros de Referência LGBT (CR LGBT) que surgiram no Brasil nos anos 2000 e fazem parte de uma política pública conquistada pelo movimento LGBT nacional. Embora haja poucas pesquisas sobre o tema, procuramos entender esses ambientes no campo da Ciência Informação como espaços que dispõem de serviços de informação essenciais para o grupo LGBT.

Diante do exposto, este trabalho volta seu olhar para um CR LGBT específico e se propõe a responder a seguinte **questão de partida**: - Quais os serviços de informação são disponibilizados no Centro de Referência e Defesa da Diversidade (CRD) para população LGBT? Sendo essa a questão que norteia o presente estudo, esta pesquisa, assim, tem como **objetivo** conhecer os serviços de informação do CRD voltados para comunidade LGBT e, assim, constituir-se em um novo registro do que se entende por Centros de Referência LGBT sob o ponto de vista da Ciência da Informação. Espera-se que este artigo possa de alguma maneira, trazer uma maior visibilidade para esses ambientes, reformulando as políticas públicas para seu desenvolvimento.

Assim, para dar cumprimento ao objetivo estabelecido, optou-se pelo recurso metodológico do estudo de caso, de caráter descritivo e com abordagem qualitativa. Para tanto, desenvolveu-se uma pesquisa de campo, entre maio e junho de 2017, no Centro de Referência e Defesa da Diversidade, considerado o mais antigo do universo de cinco já

estudados (SANTOS, 2017). As técnicas e instrumentos de coleta de dados adotados foram: entrevista, formulário de observação e diário de bordo.

Justifica-se a escolha do recurso metodológico indicado, considerando: o estudo de caso de caráter descritivo com pesquisa de campo, porque se buscou descrever fatos e fenômenos de uma dada realidade – os serviços de informação disponíveis para a comunidade LGBT no Centro de Referência citada; e a abordagem qualitativa por pretender aprofundar o conhecimento sobre essa organização social.

2 CENTROS DE REFERÊNCIA: ORIGEM, CONCEITOS E FUNÇÕES

Os Centros de Referência ou Centros Referenciais (CR) são unidades destinadas a atender as necessidades dos indivíduos e oferecem, no seu espaço, serviços significativos para resolver os problemas de diversas ordens a eles apresentados.

O primeiro CR, conhecido como Citizens Advice Bureau (CAB - Escritório para o Aconselhamento do Cidadão), surgiu na Inglaterra em 1939 e tinha como finalidade auxiliar as pessoas com problemas pessoais e sociais, originadas do estado de guerra que envolvia a Europa. Em 1960, a partir dos relatos da experiência inglesa, foram criados dois tipos de serviço, nos Estados Unidos, que funcionavam na American Library Association (ALA), chamados de Social Responsibilities Roundtable e Office of Library Service to the Disadvantage, cuja função era motivar as bibliotecas a iniciar serviços de informações para grupos distintos da comunidade, sendo que a biblioteca pioneira nesse serviço foi a Free Library of Baltimores. Na década de 1970, a Inglaterra volta a se destacar na experiência com os CR, oferecendo uma variedade de serviços de informação utilitária para seus usuários, voltados para solucionar questões do cotidiano desses cidadãos.

Sobre o conceito do termo CR, Souza e Pontes (1996, p. 85) afirmam que embora haja uma “[...] concordância em relação ao significado, parece não existir uma definição universalmente aceita para Centro Referencial”. Assim, Tell (1976), partindo de um contexto regional, definiu CR como um centro que recebe pedidos de informações por meio de telefone, pessoalmente ou por correspondência, sendo que é através dele que os indivíduos têm acesso a respostas a suas perguntas, não pela referência direta à literatura, mas pelo encaminhamento a outros centros, bibliotecas ou pessoas.

Harrod (1977) lembra que um Centro de Referência é uma organização que direciona os seus usuários para buscas de dados e de informação em fontes, como centros de avaliação de informação e de documentos, bibliotecas ou mesmo sujeitos.

Ember (1984) define os Centros Referenciais como instrumentos que transferem informação, atuando também como suporte de desenvolvimento socioeconômico, ativando a comunicação do conhecimento técnico e científico, atuando como canal mediador entre o usuário e uma fonte; ademais, tem a função complementar de disseminação da informação e outros serviços voltados para difusão do conhecimento.

Para a UNESCO (1986), um CR é uma agência que traz indicações das fontes ao solicitante, com a maior possibilidade de fornecer a informação desejada. No entendimento de Bopp e Bunge (2001), o CR é um serviço no qual se consegue identificar recursos ou fontes da comunidade que possam servir aos usuários em suas necessidades.

Croneberger Jr. e Luck (1985) afirmam que o CR é um processo ativo de ligação de uma pessoa com uma necessidade ou um problema com um serviço que irá satisfazer sua necessidade ou resolver seu problema. Também é considerado um sistema ou serviço que ajuda os cidadãos a negociar, dentre vários programas e serviços, aqueles mais apropriados para suas necessidades, como: alimentação, abrigo, capacitação para empregos, violência, abuso de drogas, transporte, saúde, entre outros. Assim, seu produto é uma efetiva comunicação de informação que ajuda as pessoas a resolver problemas e encontrar os serviços de que elas precisam, criando muitas vezes *links* entre problemas e soluções, necessidades e recursos (CRONEBERGER JR.; LUCK, 1985).

De modo geral, as pessoas vão aos centros de referência quando estão em busca de informação ou serviços por motivos diversos, como solucionar suas necessidades, dúvidas, demandas e problemas. Por isso os CR têm como principal objetivo identificar e localizar fontes de informações e recursos do interesse dos indivíduos ou grupo de indivíduos que buscam suprir suas necessidades. Para cumprir com esse objetivo os CR devem manter seus arquivos atualizados; apresentar diferentes alternativas aos usuários; acompanhar os usuários em todo o processo de obtenção da informação; avaliar seus serviços e as fontes ao qual o usuário foi encaminhado; e elaborar fontes de apoio aos seus serviços.

Os Centros de Referência geralmente fazem parte de uma instituição maior, como um órgão público, biblioteca nacional, centros nacionais de pesquisa, bibliotecas especializadas, bibliotecas públicas, centro de documentação, entre outros. Eles também podem abranger

uma área geográfica nacional, regional, municipal e estadual. Constituem-se no verdadeiro serviço de referência, do ponto de vista da Biblioteconomia, embora possam estar situados dentro ou fora de uma biblioteca, com visto anteriormente.

Para que sua organização seja eficiente, os Centros de Referência devem planejar suas ações, definindo objetivos e metas; analisar as ferramentas de trabalho existentes e os recursos financeiros para desenvolvimento de serviços; dimensionar a quantidade e qualificação do pessoal e os serviços a serem prestados; estabelecer redes de cooperação com instituições capazes de fornecer dados e recursos; e também definir estratégias de *marketing*. Essas medidas caracterizam-se como o processo de um planejamento organizacional.

Muitas vezes os serviços dos CR são confundidos com os serviços prestados pelo assistente social, porém, em alguns centros, como os de cunho social ou voltados para minorias, esses dois serviços se completam, oferecendo também ao cidadão um atendimento interdisciplinar, com serviços e atendimento psicológico, social, cultural, jurídico, de orientação e informação. Exemplo disso está descrito na Norma Técnica de uniformização de Centros de Referência de atendimento à mulher em situação de violência:

Os Centros de Referência são estruturas essenciais do programa de prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher, uma vez que visa promover a ruptura da situação de violência e a construção da cidadania por meio de ações globais e de atendimento interdisciplinar (psicológico, social, jurídico, de orientação e informação) à mulher em situação de violência. Devem exercer o papel de articuladores dos serviços organismos governamentais e não-governamentais que integram a rede de atendimento às mulheres em situação de vulnerabilidade social, em função da violência de gênero [...] (BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2006, p. 11).

É preciso notar que os serviços prestados por um Centro Referência se tornam completos e eficientes quando o usuário consegue solucionar o seu problema com satisfação. Para ajudar os coordenadores de CR na prestação de serviços satisfatórios e eficientes para seus usuários, foi criado a Alliance of Information & Referral Systems (AIRS), a organização internacional que promove treinamentos, publica produtos, define padrões e apoia a criação e implantação de Centros de Referência. Ela é a voz internacional de informação e referência, a força motriz por trás da prestação de serviços de informação e referência de alta qualidade e a única fonte de padrões, creditações e certificações para setor de informações e referências da comunidade (AIRS, 2017).

Os associados da AIRS são indivíduos, agências, organizações comunitárias, departamentos governamentais, entre outros, que totalizam mais de 5 mil membros, localizados principalmente nos Estados Unidos e no Canadá. De acordo com o *site* da AIRS (2017), em 2016, os CR associados ao seu sistema responderam mais de 28 milhões de pedidos de ajuda sobre serviços comunitários, sociais e de saúde.

No Brasil, os CR a cada dia vêm ganhando espaço e isso é observado a partir dos diversos exemplos: o Centro Referencial de Informações para Desenvolvimento Sustentável do Nordeste, o Centro Referencial de Informação Ambiental, o Centro de Referência para Energia Solar e Eólica, o Centro de Referência do Envelhecimento, o Centro de Referência e Informação em Saúde Pública, o Centro de Referência de Energia do Hidrogênio, o Centro Referencial em Hepatite, o Disque Turismo, a Vigilância Sanitária, o Centro de Referência em Educação Integral, o Centro de Referência em Inovação Nacional, o Centro de Referência em Cartografia Histórica da UFMG, o Centro de Referência Paulo Freire, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social, o Centro de Referência Estadual de AIDS, entre outros.

Neste escopo, destacamos os Centros de Referência destinados a minorias, não quantitativamente, mas por se constituírem em grupos de pessoas que se encontram à margem da sociedade, muitas vezes em situação de vulnerabilidade social, devido aos seus aspectos econômicos, sociais, culturais, étnicos, religiosos, linguísticos, de gênero, de orientação sexual, idade, físicos ou psíquicos.

Os centros designados para esses grupos minoritários têm sido um forte equipamento de defesa, promoção e acesso à justiça, além de serem também importantes espaços para a promoção da cidadania, atividades culturais e de debates que levam os indivíduos à conquista do respeito e dos seus direitos, sejam eles individuais ou coletivos. São exemplos de CR destinados às minorias os centros de referência em Direitos Humanos, para Atendimento à Mulher, para Autistas, de Combate ao Racismo e à Intolerância Religiosa, de Proteção aos Indígenas, de Inclusão de Pessoas com Deficiência e os Centros de Referência LGBT e de Cidadania para a Comunidade LGBT, objeto de interesse deste estudo, entre outros espaços.

3 CENTROS DE REFERÊNCIA E A COMUNIDADE LGBT

Os centros de referência voltados para comunidade LGBT são espaços que oferecem serviços jurídico, social, psicológico, informacional e cultural para os indivíduos pertencentes

a essa comunidade, ajudando-os muitas vezes a resolver os problemas relacionados ao gênero e à sexualidade.

Sobre a comunidade LGBT, entende-se, para efeito deste estudo, ser ela um grupo formado por pessoas pertencentes às chamadas minorias sexuais e de gênero, que lidam com embates socioculturais de grupos que buscam reafirmar seus valores, discursos e práticas tradicionais, em contraponto a discursos heteronormativos e excludentes. Dela fazem parte indivíduos de orientação homossexual, bissexual, heterossexual e assexual; com identidade de gênero: cisgênero, indivíduo que concorda a identidade de gênero com a sua configuração hormonal e genital de nascença (JESUS, 2012); transgênero, indivíduo que não concorda com a identidade de gênero com sua configuração hormonal e genital de nascença (JESUS, 2012); e não-binário, sujeitos que não se encaixam nos padrões masculino e feminino, mas podem ser uma combinação dos dois (REIS; PINHO, 2016); de sexo masculino, feminino ou interssexual; e com diversas expressões de gênero. De acordo com Mott (2000), as pessoas pertencentes à comunidade LGBT se constituem em um dos grupos mais odiados dentre outras minorias, pois o amor entre pessoas do mesmo sexo foi secularmente considerado como “[...] crime hediondo, condenado como pecado abominável, escondido através de um verdadeiro complô do silêncio [...]” (MOTT, 2000, p. 2). E isso resultou na internalização da homofobia por muitos indivíduos da sociedade.

A sigla LGBT, representativa dessa comunidade, é usada para identificar algumas orientações sexuais e manifestações de identidades de gênero. A letra “L” significa lésbicas, mulheres que sentem atração afetivo-sexual por outras mulheres, definindo-se identitariamente a partir de sua orientação sexual; a letra “G” significa gays, homens que sentem atração afetivo-sexual por outro homem, definindo-se indentitariamente a partir de sua orientação sexual; a letra “B” significa bissexuais que são homens ou mulheres que sentem atração sexual por ambos os sexos, definindo-se identitariamente a partir de sua orientação sexual; e a letra “T” significa travestis, pessoas que nascem com sexo masculino ou feminino, mas que tem sua identidade de gênero oposta ao seu sexo biológico, assumindo papéis de gênero diferentes daquele imposto pela sociedade; e transexuais são pessoas que possuem uma identidade de gênero diferente do sexo designado no nascimento. Homens e mulheres transexuais podem manifestar o desejo de se submeter a intervenções médico-cirúrgicas para realizar a adequação dos seus atributos físicos de nascença, inclusive genitais, à sua identidade

de gênero constituída. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LÉSBICAS, GAYS, BISSEXUAIS, TRAVESTIS, TRANSEXUAIS E INTERSEXOS, 2010).

É preciso lembrar que, com base em novos estudos, há outras identidades contidas no interior da comunidade LGBT, por isso existem alguns autores que incorporaram outras letras e sinais a esta sigla, passando a ser representada nos dias atuais com sete iniciais, da seguinte maneira: LGBTQIA+, onde **Q** = *queer* (pessoas que possuem identidades de gênero e/ou orientações sexuais que não se fundamentam sobre os moldes heteronormativos e binários) ou pessoas que questionam sua sexualidade, **I**= intersexual (pessoas que nasceram com genitália ambígua), **A**= assexual (pessoal que não sente atração sexual por pessoas de qualquer gênero) e **+** = qualquer pessoa que não seja contemplada pelas sete iniciais, como é o caso dos não-binários. Colling (2015), em seu estudo sobre tensões entre movimento LGBT e ativismo *queer*, lembra que o movimento LGBT, por meio da afirmação das identidades, tenta obrigar os sujeitos, sejam eles não heterossexuais ou não cisgêneros, a se encaixar nas identidades da sigla LGBT. E isso gera muitas vezes hierarquias identitárias dentro do próprio movimento, além das dificuldades de entendimento, aceitação e aprendizado sobre outras identidades no cerne da própria população (COLLING, 2015).

Os LGBT também são vítimas de várias fobias que, segundo a ABGLT (2010), são distúrbios psiquiátricos que se expressam na forma de medo mórbido e ódio, irracional, desproporcional, persistente e repugnante, que pode e deve ser tratado. Essas fobias podem ser descritas de acordo com a condição sexual ou identidade gênero nas quais as pessoas LGBT se identificam. A homofobia é o preconceito ou discriminação e demais violências daí decorrentes, cometidas contra pessoas em função de sua orientação sexual e/ou identidade de gênero presumidas. A lesbofobia é caracterizada como preconceito ou discriminação e demais violências daí resultantes, contra mulheres lésbicas ou presumidamente lésbicas, em função de sua orientação sexual e/ou identidade de gênero. A bifobia é o preconceito ou discriminação e demais violências daí consequentes, cometidos contra pessoas bissexuais ou presumidamente bissexuais, em função de sua orientação sexual e/ou identidade de gênero. A transfobia é a discriminação ou preconceito e demais violências daí procedentes cometidos contra transgêneros, travestis e transexuais em função de sua identidade de gênero.

Para Lima (2017), o grupo composto por pessoas LGBT, chamado também de minorias sexuais, além de ser vítima do preconceito e discriminação, está à margem do pleno exercício da cidadania, carecendo de uma maior proteção do Estado, no que se refere à garantia de

direitos. Colling (2015) destaca que as leis sozinhas não conseguem modificar as práticas discriminatórias e preconceituosas, sendo necessária a modificação da cultura de cada local para que se tenha uma maior respeito às diferenças.

Assim, tanto a proteção do Estado, como a modificação da cultura local, são fatores essenciais para a construção de uma sociedade mais justa, consciente, igualitária e que consiga conviver e respeitar as minorias sexuais.

Os Centros de Referência LGBT (CR LGBT) são importantes equipamentos para a conquista desses fatores, atuando no enfrentamento à violência contra LGBT e no exercício da cidadania, por meio de serviços e ações interdisciplinares (psicológico, cultural, social, jurídico, de orientação e informação), geralmente articulados aos serviços de organismos governamentais e não governamentais. Calixto, Côrtes e Soares (2016, p. 94), em pesquisa na Paraíba, definiram o CR LGBT como espaço que tem

[...] como missão promover a cidadania e os direitos humanos de LGBTs, como também, o enfrentamento a homofobia e a discriminação por orientação sexual e identidade de gênero. Uma de suas ações é fazer a articulação entre os serviços e atores sociais governamentais e não governamentais, para formação de uma rede de proteção e garantia dos direitos de LGBTs. A rede tem o objetivo de qualificar o atendimento à população e elaborar estratégias de ações intersetoriais para o enfrentamento à homofobia e a todas as formas de violações de direitos.

Na visão de Zanoli (2013), em estudo sobre a criação do Centro de Referência LGBT de Campinas, o CR LGBT faz parte de uma política pública que oferece aos seus usuários assistência social, jurídica e psicológica. Irineu e Bertolini (2008, p. 5), analisando os Centros de Referência e Combate a Crimes de Homofobia de Mato Grosso, lembram que “[...] o centro de referência foi pensado na perspectiva de ser uma ‘referência’ no atendimento ao segmento LGBTT”. Silva e colaboradores (2012) e Pereira (2013), em seus estudos sobre CR LGBT, concordam que os Centros de Referência são lugares cujo objetivo essencial é promover a cidadania LGBT, oferecendo serviços sociais à população desse segmento.

Os CR LGBT também são vistos como espaços que oferecem serviços gratuitos a essa população, assegurado pelos recursos financeiros do Estado para sua operacionalização, tendo como contribuição o combate a preconceitos, atitudes e padrões comportamentais na sociedade que perpetuam a violência, em razão da identidade de gênero e sexualidade. Também podem ser como um centro de convivência entre as pessoas da comunidade LGBT.

Faz parte da ação desse espaço articular-se com instituições (governamentais, não governamentais e particulares) para gerar informações e conhecimento, propor políticas públicas e promoção da cidadania e dos direitos da população LGBT. Além disso, esses espaços também são responsáveis pelo acolhimento e desenvolvimento de ações culturais e de capacitações que promovem nos indivíduos LGBT o empoderamento e o sentimento de pertencimento à comunidade LGBT, fazendo com que eles saiam daquilo que Mott (2000) chama de “vazio identitário”, alienação, baixa autoestima e incapacidade de luta por ações afirmativas em defesa dos seus direitos e das minorias sexuais e de gênero.

Para cumprir sua função, supõe-se que o ambiente deva ser confortável, acessível e acolhedor, contendo na sua estrutura:

- a) **Recepção** - sala destinada para ao atendimento geral, composta com assentos confortáveis, murais informativos, materiais de prevenção das Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST) e para o enfrentamento da LGBTfobia, além de materiais informativos, como leis e decretos.
- b) **Salas de atendimento** - espaços destinados ao atendimento jurídico, psicológico e social.
- c) **Coordenação** - lugar composto por quatro salas, sendo: uma sala destinada ao coordenador(a) geral, outra para equipe técnica, a terceira para reuniões e a última para o arquivo.
- d) **Apoio** – deve prever uma sala para almoxarifado, uma sala de estar para equipe e uma copa-cozinha.
- e) **Áreas comuns** – referem-se a banheiros (com acessibilidade), sala de leitura, auditório ou espaço de convivência, sala para cursos e oficinas.

O espaço também deve conter um mobiliário funcional que atenda as necessidades dos funcionários e usuários, assim como as atividades a serem desenvolvidas, de forma a oferecer as pessoas LGBT e sua equipe técnica o conforto e o acolhimento necessários.

A gestão de um CR LGBT é de responsabilidade de um (a) coordenador (a) e geralmente tem como objetivos:

1. Gerenciar a unidade (gestão de pessoas, gestão de tarefas e serviços e gestão financeira);
2. Assegurar a qualidade dos serviços;
3. Documentar as informações referentes aos serviços;

4. E avaliar os serviços disponibilizados.

Sobre a equipe de CR LGBT, basicamente ela deve ser composta dos seguintes profissionais: coordenador(a), secretário(a), recepcionista, assistente social, psicólogo(a), advogado(a), profissional da informação, profissional de cultura, profissional de serviços gerais, segurança, articuladores sociais, assistente de coordenação, pedagogo(a), profissional de apoio e técnico administrativo.

Cabe a esses profissionais garantir o atendimento humanitário aos LGBT, seja por demanda espontânea ou por encaminhamento de alguma pessoa, serviço ou instituição, e também oferecer orientações, acolhimento e informações, bem como serviços, ações e atividades ligadas à cidadania, cultura e informação, razão de ser desses espaços.

4 CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT: COMO ESPAÇO DE INFORMAÇÃO

Quando se pensa nos modelos de Centros de Referência LGBT, é possível observar uma tendência desses espaços para ações, atividades e serviços ligados à informação, cidadania e cultura, sendo que suas principais atividades estão diretamente relacionadas com a defesa dos direitos humanos, a promoção da cidadania LGBT, a realização de ações/atividades culturais, o atendimento humanitário, a articulação com o poder público e com a sociedade civil e a prestação de serviços de informação.

Sobre o serviço de informação, notamos que ele é identificado como “[...] uma atividade destinada à identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação ou dados e ao seu fornecimento num produto de informação” (AZEVEDO, 2001, p. 1).

Na visão de Silveira e Moura (2010), o serviço de informação é típico de uma unidade de informação para prover, um determinado público, de informações organizadas, preparadas e direcionadas para responder suas demandas de forma rápida e satisfatória.

De acordo com Souza, Costa e Paes (2014), os serviços de informação são como um agrupamento de serviços oferecidos por uma unidade de informação, “[...] tais como: pesquisa, empréstimo de documentos, levantamento bibliográfico, disseminação seletiva da informação, dentre outros” (SOUZA; COSTA; PAES, 2014, p. 4), sendo que tais serviços devem se adequar às necessidades dos usuários.

No entendimento de Rozados (2006), o serviço de informação é o contemporâneo serviço de referência, que tem o papel primordial de atender as necessidades de informação

de seus usuários, apresentando como principal mudança o fornecimento da assistência na busca individualizada pela informação.

Amaral (2003) lembra que, nos dias atuais, os serviços de informação tem se tornado um diferencial competitivo para empresas públicas e privadas. Em se tratando do serviço público, a ação da qualidade da informação repercute diretamente na satisfação (ou não) dos seus usuários. Para tanto, é necessário que o usuário tenha suas respostas atendidas em tempo hábil e, assim, satisfaça suas necessidades informacionais; forme uma possível construção do conhecimento; possa desenvolver suas atividades; tome decisões; e se posicione criticamente diante dos desafios que lhe forem dados (SOUZA; COSTA; PAES, 2014).

Souza, Costa e Paes (2014, p. 6) ressaltam que “[...] os serviços de informação diversificam-se conforme a especificidade a que se destina a unidade de informação bem como ao público que atende”. Assim sendo, os CR LGBT, como espaço de informação, tem como objetivo principal fornecer serviços de informação que atendam de forma eficaz e satisfatória as necessidades informacionais do público LGBT. Para isso se faz necessária à presença de um profissional da informação, com capacitação adequada para atuar em Serviço de Referência, de modo responder as necessidades informacionais de seus usuários, mediante a consulta ou indicação de fontes pertinentes, de forma organizada e apropriada para uso (SILVEIRA; MOURA, 2010).

Os profissionais da informação que, por cuja atividade disponibilizam informações em vários suportes, gerenciam unidades de informação, redes e sistemas de informação e facilitam o acesso à informação para geração do conhecimento, na maioria das vezes não estão presentes nos CR LGBT; sendo assim, os serviços de informação e outras tarefas a eles relacionadas estão sendo desenvolvidas por outros profissionais, sem nenhuma qualificação para tal. Calixto, Côrtes e Soares (2016) lembram que para a informação ser eficaz é recomendável a atuação de um profissional que faça a sua sistematização e disseminação, pois assim a informação pode contribuir para “[...] o desenvolvimento de pesquisas, o planejamento da política pública, o monitoramento e o aprimoramento de ações no enfrentamento a homofobia.” (CALIXTO; CÔRTEES; SOARES, 2016, p. 89). Para Rozados (2006, p. 54),

Se uma das funções das unidades de informação é informar, o principal objetivo do serviço de informação é conseguir que todas as informações solicitadas sejam satisfeitas. Por este motivo, um serviço de informação

precisa contar com pessoal especializado na busca da informação, [...], além de desenvolver iniciativas e procedimentos e políticas que considere necessários para facilitar ao usuário o acesso à informação.

Para facilitar aos usuários o acesso à informação, um CR LGBT pode desenvolver os seguintes serviços de informação: produção de dados, informação e conhecimento sobre o centro de referência e a comunidade LGBT; identificação e localização de fontes de informação de interesse dos usuários; disseminação de informações que atendam as necessidades informacionais desses usuários; documentação referente aos serviços prestados aos usuários; levantamento, mapeamento e sistematização de dados e informações sobre violência contra grupos LGBT na cidade, estado ou nação; coleta, processamento, organização, armazenamento e conservação da documentação do centro de referência; manutenção do arquivo do centro de referência; elaboração de campanhas informativas direcionadas ao público LGBT; elaboração de material informativo, divulgando os serviços dos centros, entre outros.

Através dos serviços de informação citados, os CR LGBT podem garantir o direito à informação e o acesso ao conhecimento, tão importante para os indivíduos pertencentes à comunidade LGBT, seja no exercício da cidadania ou no combate ao preconceito. Sendo a informação vista como um instrumento de possibilidades para o ser humano contemporâneo, cabe aos Centros de Referência LGBT fornecer aos seus usuários serviços ligados a esse instrumento, que pode fazer com que eles transformem e compreendam a realidade social em vivem.

5 O CENTRO DE REFERÊNCIA E DEFESA DA DIVERSIDADE, ESPAÇO DE INFORMAÇÃO

O Centro de Referência e Defesa da Diversidade (CRD) está situado no centro da cidade de São Paulo, maior polo de sociabilização da população LGBT, à Rua Major Sertório, nº 292, bairro Vila Buarque.

Foi inaugurado no dia 12 de março de 2008, fruto de uma parceria entre a União Europeia e a Prefeitura de São Paulo. Atualmente, está integrado à Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social de São Paulo (SMADS) e é gerenciado pelo Grupo Pela Vidda/SP. O espaço funciona em dias úteis e no sábado, das 13h às 22h, sendo o único CR LGBT do Brasil vinculado ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Em média, mensalmente são atendidos cerca de 2 mil usuários, que contém em sua estrutura: sala de recepção, sala de insumos, espaço de leitura, espaço convivência, espaço para arquivos de prontuários dos usuários, salas de atendimento, banheiros, almoxarifado, salas para oficinas e cursos, sala de informática, espaço multiuso, sala de reunião, sala da gestão e cozinha. Quinze profissionais, mais alguns voluntários, trabalham no CRD. Esses profissionais são: coordenador, recepcionista, auxiliar administrativo, assistente social, psicólogo, advogado, profissional de serviço geral, segurança, assistente de coordenação, técnico especializado em oficinas e parcerias externas e os orientadores socioeducativos.

Tem a função de acolher a população LGBT, principalmente os que se encontram em situação de risco e vulnerabilidade social, desenvolver ações que possibilitem a inclusão social dos sujeitos, fornecer orientações adequadas e encaminhamentos para serviços de saúde e rede socioassistencial pública e estimular a inclusão dos LGBT no mercado de trabalho. As principais metas do CRD são incluir a população LGBT nos programas e benefícios do governo municipal, estadual e federal, reconstituir os vínculos familiares das pessoas da comunidade LGBT e construir, junto com a comunidade LGBT, o Plano Individual de Atendimento, que possibilita aos usuários retirar seus documentos, conseguir moradia e trabalho, voltar à escola, entre outros. No que se trata da importância desse espaço para sociedade, seu coordenador sinalizou o seguinte em entrevista:

Eu acredito que centro de referência não deveria existir se a sociedade estivesse acolhendo a população da forma como ela deve ser acolhida, igualmente, com respeito e com equidade. Na realidade, o centro de referência acaba sendo importante dentro do nosso contexto porque a sociedade não acolhe essa população da forma como ela deveria ser acolhida, o nosso centro de referência, por exemplo, se enquadra aqui em São Paulo dentro da proteção especial [...] a proteção especial é exatamente por conta de que as pessoas que frequentam aqui: elas já têm seus direitos violados, elas já estão em situação de violação de direitos, então é importante o centro exatamente porque ele procura quebrar essas violências já sofridas por essa população [...] então o centro de referência [...], apesar de que eu acredito que ele não deveria existir, a importância dele é porque a gente procura a todo o momento fazer com que a sociedade possa encarar com respeito essa população e ao mesmo tempo ela possa ser incluída da mesma forma que o restante dos cidadãos é incluído dentro na sociedade.

Para o coordenador do CRD, como mostra seu depoimento, o centro de referência LGBT é importante para sociedade porque acolhe a população LGBT e ajuda as pessoas integrantes desse grupo a minimizar as violações sofridas, principalmente no que trata dos

direitos. É também um espaço considerável porque trabalha para que a sociedade inclua e respeite os LGBT de forma igual a todos os cidadãos.

Como espaço de informação, o CRD desenvolve a maioria dos serviços apresentados no Quadro 1. No entanto o único serviço que não é desenvolvido pelo centro é o de Levantamento, mapeamento e sistematização de dados e informações sobre violências contra LGBT na cidade.

Quadro 1 - Serviços de Informação do CRD de São Paulo

Serviços de Informação	CRD
Produção de dados, informação e conhecimento sobre o centro e a comunidade LGBT.	Sim
Identificação e localização de fontes de informações de interesse dos usuários do centro.	Sim
Disseminação de informações que atendem as necessidades informacionais dos usuários do centro.	Sim
Documentação de informações referentes aos serviços prestados aos usuários do centro.	Sim
Realização dos procedimentos de coleta, processamento, armazenagem e distribuição de informações.	Sim
Realização de tratamento, organização e conservação da documentação do centro de referência.	Sim
Manutenção do arquivo do centro atualizado.	Sim
Elaboração de campanhas informativas direcionadas ao público LGBT.	Sim
Elaboração de material informativo divulgando os serviços do centro de referência.	Sim
Levantamento, mapeamento e sistematização de dados e informações sobre violências contra LGBT na cidade.	Não
Outros	Não

Fonte: Dados da pesquisa Santos – 2017.

Pelas as informações apresentadas no Quadro 1, entendemos que o CRD é uma unidade de informação, pois apresenta serviços ligados à informação que ajudam a resolver as necessidades dos sujeitos LGBT, facilitando também o acesso deles à informação. A informação quando “[...] gerada e divulgada com clareza e precisão é capaz de gerar agilidade e qualidade nos serviços de atendimentos prestados, que promove uma qualidade de vida melhor [...]” (LIMA; DUARTE, 2012, p. 93). Esse parece ser o papel da informação nos CRD: gerar em seus usuários uma melhor qualidade de vida por meio de seus serviços, além de ajudá-los a enfrentar as discriminações e preconceitos sofridos no dia a dia e a reduzir as suas

incertezas, como lembra Barreto (1994), principalmente nas questões relacionadas a gênero, sexualidade e cidadania.

É preciso lembrar que mesmo desenvolvendo muitos serviços ligados à informação não há no CRD a presença de um profissional da informação, logo os serviços pertinentes nesse lugar são realizados por outro tipo de profissional. De modo geral, parece que a inexistência de um profissional da informação no CRD não compromete o desenvolvimento dos serviços de informação, porém é preciso destacar que os serviços apresentados no Quadro 1 deveriam ser realizados por um profissional da informação, como arquivista ou bibliotecário, que na contemporaneidade atuam não apenas como gestor, mas, ainda como “[...] um(a) provedor(a) de mudanças sociais, como um(a) mediador(a) entre a informação e a sociedade para que seja possível a abertura de discussões e, conseqüentemente, as mudanças cognitivas e culturais.[...]” (CALIXTO; CÔRTEZ; SOARES, 2016, p. 90).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo aqui desenvolvido permitiu-nos um aprofundamento no histórico, nos conceitos, nas ações e nos serviços de informação do CRD, um centro de referência voltado para comunidade LGBT, localizado na cidade de São Paulo.

De acordo com estudo realizado, entendemos os centros de referência como unidades de informação cujo objetivo principal é atender as necessidades informacionais de seus usuários e apresentar serviços relevantes para ajudá-los a resolver problemas e demandas. No caso específico da CRD, foi possível conhecer os serviços ligados à informação desenvolvidos neste espaço com o intuito de fortalecer a comunidade LGBT na sua luta contra violência, discriminação e preconceito, oriundos da falta de compreensão da diversidade dos sexos biológicos, orientações sexuais, identidades e expressões de gênero.

Investigações dessa natureza são imprescindíveis, visto que a literatura sobre o tema é escassa na área da Ciência da Informação, dificultando com isso a ampliação de uma discussão mais extensa e consistente acerca da importância desses espaços.

A informação nos CRD se apresenta em forma de serviços de informação; são eles que geram a rapidez e a qualidade nos atendimentos e promovem aos usuários o acesso a diversas informações, capazes de responder a suas necessidades informacionais e diminuir as suas incertezas.

É claro que espaços como CRD não deveriam existir, porém ele se tornou uma política pública primordial, pois surgem com uma intenção compensatória para a comunidade LGBT ante a atitude antissocial de que é alvo, elaborando estratégias e resolvendo os problemas das pessoas pertencentes a essa comunidade, dando-lhes a possibilidade de romper com as barreiras sociais, culturais e institucionais de uma sociedade que muitas vezes a ignora ou trata de forma desigual, preconceituosa e até violenta.

Diante dos resultados aqui evidenciados e acreditando que o CRD é um espaço de informação, que contribui para a reafirmação da luta por direitos humanos, conquista da cidadania e resolução problemas relacionados ao gênero e à sexualidade, é que se recomenda a ampliação de investigações como esta, a fim de que o exercício da cidadania e o combate ao preconceito sejam bandeiras levantadas pela sociedade em geral.

REFERÊNCIAS

ALLIANCE OF INFORMATION & REFERRAL SYSTEMS. Disponível em:

<<https://www.airs.org/i4a/pages/index.cfm?pageid=1>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

AMARAL, S. A. do. Gestão da oferta de produtos e serviços das unidades de informação de Brasília no ambiente tradicional e no ciberespaço. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. v. 1, p. 1-20. Disponível em:

<<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/venancib/paper/viewFile/2117/1252>>. Acesso em: 15 jul. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LÉSBICAS, GAYS, BISSEXUAIS, TRAVESTIS E TRANSEXUAIS.

Manual de comunicação LGBT. Curitiba, 2010. 48 p.

AZEVEDO, A. **Serviço de Informação.** Porto, 2001. 26 transparências, color. Disponível em:

<www.fe.up.pt/~fsilva/mgi/files/PSI2001apre.ppt>. Acesso em: 15 jul. 2017.

BARRETO, A. A. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994.

BOPP, R. E.; SMITH, L. C. **Reference and Information Services.** 3. ed. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 2001. 617 p.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. **Norma técnica de uniformização:** centros de referência de atendimento à mulher em situação de violência. Brasília, DF, 2006. 48 p.

CARLIXTO, A. A.; CÔRTEZ, G. R.; SOARES, G. S. Rompendo o silêncio: a informação no espaço LGBT do estado da Paraíba. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 83-105, jul./dez. 2016. Disponível em:

<<http://periodicos.ufpb.br/index.php/archeion/article/view/32313/16946>>. Acesso em: 15 jul. 2017.

COLLING, L. **Que os outros sejam o normal**: tensões entre movimento LGBT e ativismo *queer*. Salvador, 2015. 268 p.

CRONEBERGER JR., R.; LUCK, C. Defining Information and Referral Services. **Library Journal**, v. 100, n. 19, p. 1984-1987, nov. 1975.

EMBER, G. **Caribbean Network of National Referral Centres**: contribution to the development of information infrastructures. Paris: UNESCO, 1984. 50 p.

HARROD, L. M. (Org.). **The librarians' glossary of terms used in librarianship, documentation, and the book crafts and reference book**. 4. ed. London: Andre Deutssch, 1977.

IRINEU, B. A.; BERTOLINI, V. L. A violência contra lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais na agenda da segurança pública: entre o pensado, o dito e o feito nos Centros de Referência e Combate a Crimes de Homofobia de Mato Grosso. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL FAZENDO GÊNERO, 8., 2008, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2008. p. 1-7. Disponível em: <http://www.fazendogenero.ufsc.br/8/sts/ST46/Irineu-Bertolini_46.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2017.

JESUS, J. G. de. **Orientações sobre identidade de gênero**: conceitos e termos. Brasília, DF, 2012. 24 p.

LIMA, D. F. A. de; DUARTE, E. N. A qualidade nos serviços de informação ao público: estudo na Unidade de Saúde da Família de Mangabeira - João Pessoa-PB. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, n. esp., p. 92-108, 2012.

LIMA, E. B. A retórica protetiva das minorias como demarcador da diferença numa "sociedade multicultural". In: MATOS, T.; GOSTINSKI, A. (Org.). **Dignidade da pessoa humana**: estudos para além do Direito. Florianópolis: Empório do Direito, 2017. p. 105-122.

MOTT, L. Por que os homossexuais são os mais odiados dentre todas as minorias? In: SEMINÁRIO GÊNERO E CIDADANIA, 2000, Campinas. **Anais...** Campinas: Núcleo de Estudos de Gênero – Pagu, 2000. p. 143-155.

PEREIRA, I. S. Centro de referência e promoção da cidadania LGBT da Capital: caracterizando o perfil do homofóbico. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL FAZENDO GÊNERO, 10., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2013. p. 1-12. Disponível em: <http://www.fg2013.www2017.eventos.dype.com.br/resources/anais/20/1370458554_ARQUIVO_CENTRODEREFERENCIAEPROMOCAODACIDADANIALGBTDACAPITAL.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2017.

REIS, N. dos; PINHO, R. Gêneros não-binários: identidades, expressões e educação. **Revista Reflexão e Ação**, Santa Cruz do Sul, v. 24, n. 1, p. 7-25, Jan./Abr. 2016. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/reflex/article/view/7045/pdf>>. Acesso em: 18 dez. 2017.

ROZADOS, H. B. F. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 49-62, jan./jun. 2006.

SANTOS, B. A. **Centros de referência LGBT, espaços de cultura, cidadania e informação**: um estudo na cidade de São Paulo. 2018. 126f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – PPGCI, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/25919/1/Bruno%20Almeida%20dos%20Santos-Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf>> Acesso em: 18 jun. 2018.

SILVA, B. O. da et al. Centro de referência e promoção da cidadania LGBT/RJ: reflexões iniciais sobre a implantação. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ESTUDOS SOBRE A DIVERSIDADE SEXUAL E DE GÊNERO DA ABEH, 6., 2012, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2012. p. 1-15. Disponível em: <http://abeh.org.br/arquivos_anais/I/I009.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2017.

SILVEIRA, S. M.; MOURA, M. A. Scripts de atendimento em call centers: uma visão de documentos eletrônicos. **Enc. Bibli:** Revista Eletrônica de Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, v. 15, n. 29, p. 145-168, 2010.

SOUZA, M. I. F.; PONTES, C. C. C. Centros referenciais para a pesquisa agropecuária: subsídios para Embrapa. **Transinformação**, v. 8, n. 2, p. 83-98, maio/ago. 1986.

SOUZA, M. N. A. de; COSTA, R. M.; PAES, D. M. B. Os serviços de informação na Biblioteca de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Ceará (UFC): Reflexões sobre a avaliação da disponibilização e uso. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte: UFMG, 2014. [**Anais eletrônicos**]... Belo Horizonte, 2014. p. 1-15. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/109-2215.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2017.

TELL, B. La cooperación regional en la información. **Boletín de UNESCO para las bibliotecas**, v. 30, n. 3, p. 143-153, 1976.

UNESCO. **Diretrizes sobre centros de informação**. São Paulo: FEBAB, 1986. 80 p.

ZANOLI, V. P. C. Processos políticos e a produção de papéis e significados: uma análise das relações entre Estado e o movimento LGBT na criação do Centro de Referência GLTTB de Campinas – SP. **Primeiros Estudos**, São Paulo, n. 4, p. 156-166, 2013.