



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA - UFBA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ICI
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO- PPGCI

BRUNO ALMEIDA DOS SANTOS

**CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT, ESPAÇOS DE CULTURA, CIDADANIA E
INFORMAÇÃO: UM ESTUDO NA CIDADE DE SÃO PAULO**

Salvador
2018

BRUNO ALMEIDA DOS SANTOS

**CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT, ESPAÇOS DE CULTURA, CIDADANIA E
INFORMAÇÃO: UM ESTUDO NA CIDADE DE SÃO PAULO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia, na linha de pesquisa Políticas e Tecnologia da Informação, como requisito para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Nídia Maria Lienert Lubisco

Salvador
2018

S237c Santos, Bruno Almeida dos.

Centros de Referência LGBT, espaços de cultura, cidadania e informação: um estudo na cidade de São Paulo / Bruno Almeida dos Santos. – 2018.

126 f. : il. color.

Orientadora: Profa. Dra. Nídia Maria Lienert Lubisco.

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.

1. Centros de Referência LGBT. 2. Informação. 3. Cidadania. 4. Cultura I. Lubisco, Nídia Maria Lienert. II. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. III. Título.

CDD: 026

BRUNO ALMEIDA DOS SANTOS

**CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT, ESPAÇOS DE CULTURA, CIDADANIA E
INFORMAÇÃO: UM ESTUDO NA CIDADE DE SÃO PAULO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia, na linha de pesquisa Políticas e Tecnologia da Informação, como requisito para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Salvador, 1º de fevereiro de 2018.

BANCA EXAMINADORA

Nídia Maria Lienert Lubisco – Orientadora _____
Doutora em Documentação, pela Universidad Carlos III de Madrid
Universidade Federal da Bahia

Fernanda Maria Melo Alves – Membro interno titular _____
Doutora em Documentação, pela Universidad Carlos III de Madrid
Universidade Federal da Bahia

Gisele Rocha Côrtes – Membro externo titular _____
Doutora em Sociologia, pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Universidade Federal da Paraíba

Ana Paula de Oliveira Villalobos – Membro interno suplente _____
Doutora em Educação, pela Universidade Federal da Bahia
Universidade Federal da Bahia

Flávia Goulart Mota Garcia Rosa – Membro externo suplente _____
Doutora em Cultura e Sociedade, pela Universidade Federal da Bahia
Universidade Federal da Bahia

À minha prima, Cristiane Carvalho, primeira LGBT (lésbica) assumida de minha família, que há mais de 20 anos vive na cidade de São Paulo e me fortaleceu enquanto ser humano a compreender a diversidade tão presente na vida.

AGRADECIMENTOS

Escrever uma dissertação é um desafio grande, assim como utilizar apenas estas duas páginas para agradecer as pessoas importantes que contribuíram e fizeram parte desta minha trajetória de dois anos, no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia.

Início os agradecimentos por minha avó, Aguida Almeida (*in memoriam*), por sua grande lição de vida e amor, na minha criação e educação. À minha mãe, Eunice Almeida, por acreditar na realidade de meus sonhos, mesmo diante das barreiras da vida. A meu irmão Daniel Almeida e as primas Edjane Almeida e Ana Cristina Tavares, pelo apoio e carinho, assim como todos os meus familiares presentes em minha vida. Vocês são a base de tudo.

Aos meus queridos amigos e amigas que estiveram incondicionalmente ao meu lado, durante todos os momentos vividos para realização desta pesquisa, em especial: Ailton Santos, Jessica Lima, Armênia Pedreira, Priscila Dias, Jaqueline de Jesus, Jeferson Santos, Carlos Victor, Rone Couto, Herica Catarino, Sofie Teles, Camila Campos, Carolina Orrico, Monica Izabelly, Jurandi de Souza, Marilene Santos, Nilio Carvalho, Daiana Carvalho, Alice Bráz, Juliana Conceição, Franklin René, Samir Elias, André Luiz Baptista, Fabiane Couto, Natan Sobral, Vando Lopes, Diego Ariel, Nilio Carvalho, Keila Simpson, Deusdete Silva, Eduardo Lubisco Portella e Juliet Oliveira. Sou feliz por ter conhecido vocês.

Aos moradores da “casa amarela” por serem amigos, companheiros e por todos os momentos felizes e tristes vividos nestes dois anos de convivência. Obrigado a Efson Batista e Thiago Carvalho por fazerem parte do que eu chamo de uma nova família.

Agradeço à professora Maria Isabel que me convenceu a continuar os estudos após a graduação, mostrando-me a nobre função da pesquisa: produzir novos conhecimentos. Obrigado pelas grandes oportunidades e por compartilhar comigo o seu conhecimento.

Tenho que agradecer também à professora Nídia Lubisco, pela amizade, carinho, dedicação, colaboração e apoio em todas as fases deste trabalho e na minha trajetória universitária. Muito mais que uma orientadora, você foi uma verdadeira mentora, responsável por abrir meus olhos para novas realidades. Obrigado pelas várias demonstrações de sabedoria e humildade.

Aos professores, por me proporcionarem o conhecimento não apenas racional, mas na manifestação de caráter e afetividade da educação e no processo de formação da minha carreira acadêmica. Vocês são verdadeiros mestres da vida, obrigado por todo aprendizado.

Um agradecimento especial aos professores: Maria das Graças Teixeira, José Carlos Sales dos Santos, Maria Dulce Paradella, Ana Paula de Oliveira Villalobos, Alzira Tude de Sá, Hildenise Novo, Flávia Rosa, Fernanda Melo Alves e Gisele Côrtes por serem grandes incentivadores e por terem acreditado no meu anteprojeto de pesquisa que deu fruto a esta dissertação. Obrigado!

À minha turma de mestrado do semestre de 2015.2, composta pelos seguintes guerreiros: Patrícia Reis, Regis Silva, Ana Paula Lopes, Nanci Santos, Marina Rodrigues, Joseane Oliveira, Ivana Severino. Obrigado pelos momentos incríveis dessa trajetória acadêmica.

Ao Grupo de Pesquisa GEINFO Saberes e Fazeres em Informação e Conhecimento por ter me fortalecido como pesquisador e me ajudado a encontrar o caminho para conhecimento.

Agradeço a Cristiane Carvalho, Arlete Farias, Marizete Almeida e família pelo carinho, abrigo e acolhimento nos dias em que passei na cidade de São Paulo para realização da pesquisa. Obrigado de coração, vocês foram essenciais para realização da minha pesquisa.

Aos Centros de Referência LGBT da cidade São Paulo, através de cada coordenador (a) e de cada usuário que aceitou participar deste estudo, mostrando a importância desses espaços para nossa sociedade, aqui citados. Além desses, meu agradecimento também vai para tod@s os profissionais que atuam nesses espaços de informação, cidadania e cultura. Meu muito obrigado ao Centro de Cidadania LGBT Luiz Carlos Ruas - Centro (CCLGBT- CENTRO), Centro de Cidadania LGBT Laura Vermont - Zona Leste (CCLGBT- LESTE), Centro de Cidadania LGBT Edson Néris - Zona Sul (CCLGBT- SUL), Centro de Cidadania LGBT Luana Barbosa dos Reis- Zona Norte (CCLGBT- NORTE) e o Centro de Referência e Defesa da Diversidade (CRD).

Estendo os meus agradecimentos ao PPGCI/UFBA, juntamente com seu corpo docente, direção e funcionários. Obrigado pela prontidão e pelos ensinamentos, em especial: a Marilene Luzia, Rosana Oliveira, Jarilma do Rosário e Ariston Mascarenhas Júnior.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Agradeço essa instituição pelo apoio financeiro e, principalmente, pelo interesse neste estudo.

Agradeço também aos componentes da banca examinadora, pela apreciação desta pesquisa que foi realizada com muito gosto e carinho.

Por fim, agradeço a todos que fizeram parte da minha trajetória no mestrado, o meu muito obrigado.

Não vamos enlouquecer, nem nos matar, nem desistir. Pelo contrário: vamos ficar ótimos e incomodar bastante ainda.
(Caio Fernando Abreu)

As Gays, as Bi, as Travas e as Sapatão tão tudo organizada pra fazer revolução.
(Palavras de ordem do movimento LGBT na V Marcha contra Homofobia, maio de 2014, Rio de Janeiro-RJ)

Informação para cidadania é sem racismo, sem machismo e sem homofobia.
(Bruno Almeida)

RESUMO

Esta pesquisa examina o papel dos Centros de Referência LGBT da cidade São Paulo, destacando suas atuações e funções na sociedade. Tem como objetivo principal conhecer em que medida os Centros de Referência LGBT cumprem suas funções na sociedade como espaços de informação, cidadania e cultura, bem como a satisfação de seus usuários. Desenvolveu-se este estudo a partir de uma revisão de literatura, compreendendo aspectos gerais acerca dos conceitos sobre informação, cidadania, cultura, centros de referência e Centros de Referência LGBT, bem como a inserção dessa comunidade de lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais, entre outras identidades de gênero e sexualidade, na sociedade brasileira, onde são evidentes suas características machistas, sexistas e homofóbicas. Para dar cumprimento aos objetivos, optou-se como recurso metodológico pelo estudo descritivo e exploratório, com abordagem qualitativa e quantitativa em estudo de campo e de múltiplos casos. A amostra contou com todos os cinco Centros LGBT da cidade de São Paulo, onde foram feitas entrevistas com seus coordenadores, aplicados questionários com parte de seus usuários e feitas visitas guiadas pelo pesquisador. Os resultados apontam que os Centros de Referência LGBT da capital paulista são espaços de informação, cidadania e cultura eficientes e satisfatórios para a maioria dos usuários LGBT, pois os ajudam, através dos serviços, ações e atividades desenvolvidas, a resolver os problemas relacionados à identidade de gênero e à sexualidade e no exercício da cidadania.

Palavras-chave: Informação. Cidadania. Cultura. Centro de Referência LGBT – São Paulo.

ABSTRACT

This research examines the role of LGBT Reference Centers in the city of São Paulo, highlighting their actions and duties in society. Its main objective is to know to which extent the LGBT Reference Centers fulfil their duties in society as spaces for information, citizenship and culture, as well as the satisfaction of their users. This study was carried out based on literature review, including general aspects of information, citizenship, culture, reference centers and LGBT Reference Centers. Not only this but also, the insertion of this lesbians, gays, bisexuals, transvestites and transsexuals communities - among other identities of gender and sexuality - in the Brazilian society, where their macho, sexist and homophobic characteristics are evident. In order to fulfil the objectives, a methodological resource was chosen for the descriptive and exploratory study, with a qualitative and quantitative approach in a field and multiple case study. The sample included all five LGBT Centers in the city of São Paulo, where interviews were carried out with their coordinators; questionnaires applied to part of their users and guided tours lead by the researcher. The results indicate that the LGBT Reference Centers of the capital of São Paulo are efficient and satisfactory spaces of information, citizenship and culture for most LGBT users, as they help - through the services, actions and activities - solve problems related to gender identity, sexuality as well as to exercise of citizenship.

Keywords: Information. Citizenship. Culture. LGBT Reference Center - São Paulo.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Arco-íris	48
Figura 2	Triângulo Rosa	48
Figura 3	Triângulo Negro	48
Figura 4	Labris	49
Figura 5	Lambda	49
Figura 6	Bandeira do Orgulho Transgênero	50
Figura 7	Borboleta	50
Figura 8	Escudo Composto	50

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Convênios vigentes entre a SDH/PR e CRLGBT	67
Quadro 2	Serviços de Informação dos CR LGBT da cidade de São Paulo	83
Quadro 3	Serviços de Promoção da Cidadania e Defesa dos Direitos Humanos dos CR LGBT da cidade de São Paulo	86
Quadro 4	Ações e Atividades Culturais dos CR LGBT da cidade de São Paulo	88
Quadro 5	Justificativas positivas dos usuários dos CR LGBT de SP	100
Quadro 6	Justificativas negativas dos usuários dos CR LGBT de SP	102
Quadro 7	Sugestões para melhorar os serviços e as ações dos CR LGBT de SP	103

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Faixa etária	90
Gráfico 2	Sexo	91
Gráfico 3	Identidade de gênero	92
Gráfico 4	Orientação sexual	92
Gráfico 5	Definição LGBTQIA+	93
Gráfico 6	Utilização dos CR LGBT SP	94
Gráfico 7	Formas de busca pelos CR LGBT SP	95
Gráfico 8	Avaliação do atendimento dos profissionais dos CR LGBT SP	96
Gráfico 9	Avaliação dos Serviços de informação dos CR LGBT SP	97
Gráfico 10	Avaliação dos serviços de promoção da cidadania e de defesa dos direitos humanos dos CR LGBT SP	98
Gráfico 11	Avaliação das ações e atividades culturais dos CR LGBT SP	99
Gráfico 12	Informação, cidadania e cultura para resolver os problemas de gênero e sexualidade e exercício da cidadania nos CR LGBT SP	100

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABGLT	Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Intersexos
AIDS	Acquired Immune Deficiency Syndrome
AIRS	Alliance of Information & Referral Systems
ALA	American Library Association
ANTRA	Associação Nacional de Travestis
BSH	Brasil Sem Homofobia
CAB	Citizens Advice Bureau
CCH	Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção Combate à Homofobia
CCLGBT- LESTE	Centro de Cidadania LGBT Laura Vermont- Zona Leste
CCLGBT- NORTE	Centro de Cidadania LGBT Luana Barbosa dos Reis- Zona Norte
CCLGBT- SUL	Centro de Cidadania LGBT Edson Néris- Zona Sul
CCLGBT- CENTRO	Centro de Cidadania LGBT Luiz Carlos Ruas- Centro
CIGG	Comitês Integrados de Gestão Governamental
CR	Centros de Referência/Centros Referenciais
CR LGBT	Centros de Referência LGBT
CRD	Centro Referência e Defesa da Diversidade
CRDC	Centro de Recreação e Desenvolvimento da Criança Especial
CRDHCH	Centros de Referência em Direitos Humanos e Cidadania Homossexual
GGB	Grupo Gay da Bahia
GLBT	Gays, Lésbicas, Bissexuais, Travestis e Transexuais
GLTTB	Gays, Lésbicas, Travestis, Transexuais e Bissexuais
HIV	Human Immunodeficiency Virus
ID	Instituições Documentais
IST	Infecções Sexualmente Transmissíveis
LABI	Laboratório Interdisciplinar de Política LGBT
LGBT	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais
LGBTQIA+	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Queer, Intersexual, Assexual e +(qualquer pessoa que não seja contemplada pelas sete iniciais)

MS	Ministério da Saúde
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONG	Organização Não Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
RCN	Rainbow Cities Network
RLCA	Rede Latino Americana de Cidades Arco-Íris
SDH/PR	Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República
SENALE	Seminário Nacional de Lésbicas
SMADS	Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social de São Paulo
SP	São Paulo
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
UI	Unidades de Informação
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
2	INFORMAÇÃO, CIDADANIA E CULTURA	21
2.1	CONCEITO(S) DE INFORMAÇÃO	21
2.2	UNIDADES DE INFORMAÇÃO	24
2.3	O CARÁTER SOCIAL DA INFORMAÇÃO	27
2.4	ASPECTOS CONCEITUAIS DE CIDADANIA	29
2.5	CIDADANIA, PARTICIPAÇÃO E MOVIMENTO SOCIAL	33
2.6	NOÇÕES SOBRE CULTURA	35
2.7	CULTURA, DESENVOLVIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL	38
3	CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT	42
3.1	CENTROS DE REFERÊNCIA: ORIGEM, CONCEITOS E FUNÇÕES	42
3.2	CENTROS DE REFERÊNCIA E A COMUNIDADE LGBT	46
3.3	CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT: COMO ESPAÇOS DE CIDADANIA, CULTURA E INFORMAÇÃO	55
3.4	CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT DO BRASIL	63
4	METODOLOGIA DO ESTUDO	69
4.1	UNIVERSO E AMOSTRA	70
4.2	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	70
4.3	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	72
5	CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT: UM ESTUDO NA CIDADE DE SÃO PAULO	73
5.1	CARACTÉRISTCAS E FUNÇÕES DOS CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT DA CIDADE DE SÃO PAULO	75
5.2	INFORMAÇÃO, CIDADANIA E CULTURA NOS CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT DE SÃO PAULO	82
5.3	OS CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT DE SÃO PAULO SOB OS OLHARES DE SEUS USUÁRIOS	89
6	CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	105
	REFERÊNCIAS	108
	APÊNDICE A	118
	APÊNDICE B	123

1 INTRODUÇÃO

Ao longo da história da humanidade valores foram impregnados na nossa constituição de sujeitos, repassados por nossos pais que, por sua vez, receberam de seus antepassados. Nesses valores, o “diferente” sempre foi visto com estranheza ou mesmo com 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 descriminar 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性uais 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, que ainda atua de forma controladora, em maior ou menor grau, na 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. A consequência disso marca há séculos a vida de lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais, intersexuais, assexuados, transgêneros, *queer*, pessoas não-binárias, entre 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 trabalho buscou investigar espaços que pudessem prestar apoio às pessoas pertencentes às chamadas minorias de gênero e sexualidade 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. Esta proposta é citada não porque as pessoas que fazem parte dessas 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, com a participação do Estado. Embora se tenha poucas pesquisas sobre o tema, procuramos entender esses ambientes no campo da Ciência Informação como espaços informacionais, cidadãos e culturais essenciais para o grupo LGBT.

Lembramos que em levantamento feito na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), que atualmente disponibiliza 17.839 trabalhos em revistas científicas, publicados em 37 periódicos nacionais impressos e eletrônicos da área de CI, localizaram-se apenas nove (9) trabalhos com o descritor LGBT e somente um (1) trabalho com o descritor Centro de Referência LGBT, donde se pode inferir que há uma incipiência de produções científicas nacionais na área da CI sobre o tema.

Trata-se de um objeto relativamente novo, compreendido por uma variedade de conceitos que só pode ser alcançado por um olhar interdisciplinar. A interdisciplinaridade presente neste estudo tem o papel de auxiliar na compreensão da importância da história, da informação, da cidadania, da cultura e da diversidade de identidades de gêneros e sexualidade que estão presentes nesses lugares.

Diante do exposto, este trabalho se propõe a responder as seguintes questões: **Em que medida os centros de referência LGBT cumprem suas funções de informação, cidadania e cultura na sociedade? Sua atuação é eficiente/satisfatória na percepção de seus usuários?**

Sendo essas as questões que norteiam o presente estudo, deram origem à seguinte hipótese: quando os CR LGBT fornecem serviços de informação, de cidadania e desenvolvem ações e atividades culturais eficientes e satisfatórias à população LGBT, eles cumprem sua função na sociedade, pois ajudam os indivíduos LGBT a minimizar as dificuldades relacionadas ao gênero e à sexualidade, combater o preconceito, conquistar seus direitos, superar as desigualdades e praticar a cidadania.

Esta pesquisa, assim, tem como **objetivo principal** conhecer em que medida os Centros de Referência LGBT cumprem suas funções na sociedade como espaços de informação, cidadania e cultura. Para cumprir este objetivo, procedeu-se à averiguação dos serviços de informação fornecidos pelos Centros de Referência LGBT, dos serviços

voltados para promoção da cidadania e de defesa dos direitos da população LGBT, das ações/atividades culturais desenvolvidas por esses Centros, na perspectiva de verificar se os serviços de informação, cidadania e cultura prestados por eles são eficientes/satisfatórios na percepção de seus usuários e se têm ajudado a resolver os problemas relacionados com a identidade de gênero e sexualidade e ao exercício de cidadania.

O presente trabalho também tem o propósito de ser um novo registro do que se entende por Centros de Referência LGBT sob o ponto de vista da Ciência da Informação, articulado com conceitos e ideias de teóricos de outras áreas do conhecimento e com entrevistas e respostas de pessoas que atuam diretamente nesses ambientes, seja de forma profissional ou como usuário. Espera-se que esta dissertação possa de alguma maneira trazer uma maior visibilidade para esses ambientes, reformulando as políticas públicas para seu desenvolvimento.

Além dessa introdução, a pesquisa conta com mais cinco capítulos. O segundo capítulo diz respeito à base teórico-conceitual que fundamentou a investigação, abordando o aspecto universal de informação, cidadania e cultura e sua relação com o social. Com auxílio de autores, como Capurro e Hjorland (2007), Ferreira (2004), Pinheiro (2004), Le Coadic (2004) e Barreto (1994), são apresentados alguns conceitos aplicados à informação – algo físico, cognitivo e social que potencializa e diminui as dúvidas dos indivíduos. Geralmente esta informação está localizada em unidades específicas para sua guarda e disseminação, que são as unidades de informação que serão abordadas com base nos estudos de Vieira e Ardigo (2015), Pompeu (1976), Tarapanoff, Araújo Junior e Cormier (2000), Silveira e Moura (2010) e Ribas e Ziviane (2007). A informação presente nesses espaços tem um caráter social que está coincidente com o pensamento de Goff (2005), Ramos (2008), Moreira e Duarte (2016), Araújo (1999) e Varela (2007). Em seguida, discutir-se-á sobre os aspectos conceituais de cidadania baseado no que foi dito por Pandolfi (2001), Araújo (1992), Gomes e colaboradores (2014) e Demo (1992), assim como a importância da participação e do movimento social para conquistá-la (GOHN, 2008, 2011). O final do capítulo versará sobre as noções de cultura, de acordo com Alves (2010), Franco Júnior (2001), Eagleton (2005), Bosi (1996), Coelho (1997) e Bastos (2017) e a visualizará como fator de desenvolvimento e inclusão social.

O terceiro capítulo tem como foco os Centros de Referência LGBT, sendo primeiramente apresentados as origens, os conceitos e as funções do que se entende por

centro de referência de um modo geral. Em seguida, se falará um pouco desses espaços no Brasil e a sua importância para as pessoas pertencentes às chamadas minorias sociais, até se chegar às minorias sexuais e de gênero representada pela comunidade LGBT. A partir deste ponto, apresenta-se um panorama sobre o que é essa comunidade, apoiado no que diz o *Manual de comunicação* da Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Intersexos – ABGLT (2010) e do guia técnico de Jesus (2012). Após o entendimento sobre a comunidade LGBT, define-se o que seria um CR LGBT de acordo com Calixto, Côrtes e Soares (2016), Zanolli (2013), Silva e colaboradores (2012) e Pereira (2013). Este capítulo mostra também os CR LGBT como espaços de informação, cidadania e cultura, articulando conceitos das seguintes áreas do conhecimento: serviço social, psicologia, informação, direito e cultura. No último item desse capítulo, apresenta-se como se deu a formação dos CR LGBT no Brasil através do histórico do movimento LGBT que lutou por esses espaços.

A metodologia utilizada na dissertação está descrita no capítulo quatro. A pesquisa de campo foi realizada durante os meses de maio e junho de 2017, com a finalidade de identificar as funções, serviços, ações, eficiência e características dos CR LGBT da cidade de São Paulo, bem como conhecer a satisfação de seus usuários, mediante estudo de múltiplos casos, de caráter descritivo e exploratório, por meio de uma abordagem qualitativa e quantitativa e tendo as seguintes técnicas e instrumentos de coleta de dados: entrevista/formulário, aplicação de questionário e observação/diário de bordo. Os caminhos metodológicos seguidos para realização da pesquisa estão fundamentados nos conceitos de pesquisadores como Gil (2016), Gonsalves, (2001), Gerhardt e Silveira (2009), Günther (2006), Yin (2005) e Lakatos e Marconi (2010).

O capítulo quinto refere-se à análise de dados e aos resultados da pesquisa. Para ilustrar a questão dos CR LGBT como espaços de informação, cidadania e cultura foi escolhida a cidade de São Paulo, que conta com cinco centros de referência localizados em diversas zonas. A opção por fazer a investigação nessa cidade decorre de diversos fatores, como: o fato de ser considerada a cidade de maior diversidade sexual e de gênero do país; de dispor da maior oferta de espaços LGBT do Brasil; e de ser uma das melhores cidades no desenvolvimento de políticas públicas para o grupo LGBT, sendo que os CR LGBT são parte dessas políticas. Ademais, ressalta-se que a capital paulista também é a terceira cidade que mais mata LGBT do Brasil (GRUPO GAY DA BAHIA, 2017). No decorrer do capítulo, apresentam-se as características e funções dos CR LGBT da cidade de São Paulo, com base nas entrevistas com seus coordenadores e na

observação direta do pesquisador; são mostrados os serviços e ações ligados à informação, cidadania e cultura prestados e desenvolvidos nos seus espaços e da mesma maneira são exibidas algumas características de seus usuários e suas satisfações quanto aos serviços e ações dos CR LGBT.

O último capítulo da dissertação expõe a conclusão do estudo de acordo com os objetivos propostos e são apresentadas algumas recomendações, como possibilidade de ampliação de investigações que venham trazer novos olhares, contribuições e projetos para espaços como os CR LGBT tão importantes para minorias sexuais e de gênero.

2 INFORMAÇÃO, CIDADANIA E CULTURA

Esta seção aborda os conceitos de informação, cidadania e cultura e suas possíveis relações com o social. Assim, esclarecemos aqui o que entendemos por informação, as unidades voltadas para seu armazenamento, aquisição, processamento e disseminação e definimos seu caráter social. Mostramos os aspectos conceituais da cidadania e sua associação com a participação e movimento social. E, por fim, apresentamos algumas noções de cultura e a sua contribuição para desenvolvimento e inclusão social.

2.1 CONCEITO(S) DE INFORMAÇÃO

A evolução da sociedade humana promovida pelas tecnologias digitais levou a que alguns teóricos conceituassem a sociedade contemporânea como da informação e do conhecimento. Jamil e Neves (2000) mostram que ocorreram modificações drásticas com o advento das tecnologias eletrônicas e telemáticas que determinaram o surgimento de novas ferramentas e equipamentos, os quais passam a exigir novas capacitações e especializações do ser humano moderno para seu manejo; esta concepção e sua prática, segundo Pierre Lévy (1993), atuam como meio de expansão das potencialidades humanas e, consequente e intencionalmente, são capazes de potencializar as condições de melhoria no que se refere ao padrão de vida. O inverso desse aprendizado caracteriza a exclusão que não é só tecnológica, mas principalmente social.

A sociedade humana viveu revoluções, como a agrícola, iniciada por volta do ano 10 mil a.C., e a industrial (século XVIII), que marcaram profundamente a história da humanidade. Vivemos, desde o século XX, em tempos da chamada revolução informational e global, que vem provocando grandes mudanças em nosso meio econômico, político e social, a partir de nova forma a pensar e de fazer. Nesse contexto, a informação, aliada ao conhecimento, assume um importante papel, criando assim novas possibilidades de pesquisas e desenvolvimento. Segundo Castells (1999, p. 87),

Uma nova economia surgiu em escala global nas últimas duas décadas [século XX]. Chamo-a de informational e global para indicar suas características fundamentais e diferenciadas e enfatizar sua interligação. É informational porque a produtividade e a competitividade de unidades e agentes nessa economia (sejam empresas, regiões ou nações) dependem basicamente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma

eficiente a informação baseada em conhecimentos. É global porque as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria-prima, administração, informação, tecnologia e mercados) estão organizados em escala global, diretamente ou mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos. É informacional e global porque, sob novas condições históricas, a produtividade é gerada, e a concorrência é feita em uma rede global de integração. E ela surgiu no último quartel do século XX porque a Revolução da Tecnologia da Informação fornece a base material indispensável para esta nova economia.

Para Ramos (2008), a informação ocupa um lugar central na contemporaneidade, sendo que é através dela que cada setor da sociedade se organiza e define suas estratégias de ação; é ela o elemento essencial para a tomada de decisões de instituições e empresas em todo o mundo. Ante o exposto, torna-se relevante compreendê-la na tomada de decisões, na resolução de problemas e no atendimento às necessidades informacionais dos indivíduos, bem como avaliar seu valor para esses sujeitos.

De acordo Capurro e Hjorland (2007), a palavra informação tem suas raízes latinas (*informatio*) e é usada em dois contextos básicos: o ato de moldar a mente e o ato de comunicar o conhecimento. Porém, sua origem é grega, como informam estudos de Seiffert (1968) e Schnelle (1976), donde Capurro (1978) explorou a linhagem da palavra latina *informatio*, bem como seu desenvolvimento subsequente. Sobre o significado do termo, Capurro e Hjorland (2007) nos mostram que a palavra informação é empregada em várias áreas, com conceitos diferentes, dificultando obter-se uma definição específica para o termo, uma vez que possui diferentes acepções, a depender do contexto em que ela está empregada e a área com que ela se relaciona.

Moraes (2002) aborda que a variedade de conceitos referentes à palavra informação vai crescendo na medida dos interesses que se consolidam em torno dela, na chamada Era da Informação: sejam interesses acadêmicos, que disputam a prioridade da “propriedade”, ou mesmo novas organizações epistemológicas, em busca de afirmação de *status* de ciência primordial da informação; sejam interesses econômicos, que enfatizam o aspecto “pragmático” e operacional das “atividades” de informação; ou mesmo políticos e sociais, que destacam a função de dominação ou libertação que a informação vem ocupando na sociedade contemporânea.

Nos dicionários, como apresenta Ferreira (2004), a palavra informação é definida como o ato de informar alguma coisa ou o resultado desse ato. A partir dessa visão, o que se percebe é que a informação resulta de uma ação do verbo informar. Contudo, não se sabe ou não se tem uma descrição do que é esse ato de informar e nem se faz uma

descrição desse objeto, onde a ação de informar ocorre. Analisando o conceito da palavra informação, Moraes (2002, p. 48) afirma que

A informação, a depender do enfoque que se queira atribuir-lhe, possui diferentes dimensões explicativas e conceituais. Mas, sempre é a representação de algo, "... é produzir um significado novo a algo" ... (Fernandes, 1993:136), a partir de uma seleção no universo de saberes. Essa seleção se dá segundo determinados interesses ("olhares") que se sobressaem de acordo com as relações de poder e produção de saberes/tecnologias. Seleção que se dá a partir de específicos recortes da realidade, fragmentando-a segundo as intenções sobre o que destacar camuflar, deturpar... (Re) ligando os fragmentos sob uma determinada e específica ordenação.

Enfocando a palavra informação na área da Ciência da Informação, Pinheiro (2004) declara que a informação é tradicionalmente relacionada a documentos impressos e a bibliotecas, quando de fato a informação de que trata a Ciência da Informação, tanto pode estar em diferentes formatos onde ela se apresenta - numa televisão, em um rádio, em um cinema, em um jornal, num livro, numa revista, em um computador, na Internet, em conversas diárias, numa comunicação científica, em uma patente, em um repositório, em uma base de dados, em objetos, numa fotografia, no registro magnético, em um arquivo, numa biblioteca digital, numa inovação da indústria, em um museu, em um memorial, em um centro de referência, informação ou documentação. Todos os campos de conhecimento alimentam-se de informação, mas poucos são aqueles que a tomam por objeto de estudo e este é o caso da Ciência da Informação. Por outro lado, esta informação de que trata a Ciência da Informação movimenta-se num território multifacetado, tanto podendo ser informação numa determinada área, quanto com determinada abordagem.

Para Araújo (2014), vários autores dedicaram-se à ordenação sistemática dos conceitos de informação presentes na Ciência da Informação, porém, uma ampla sistematização foi realizada por Rafael Capurro e Birger Hjorland. Eles identificaram quatro conceitos principais: o da teoria da informação (formulada por Shannon e Weaver); o da visão cognitiva (proposta por Bertram C. Brooks e desenvolvida por Nicholas J. Belkin); o da informação como coisa (sugerida por Michael Buckland); e o quarto, relacionado ao desenvolvimento de distintas teorias, como a análise do domínio, sociocognitivismo, hermenêutica e a semiótica. Araújo (2014) também exibe na sua obra a sistematização de três conceitos de informação, elaborados por autores ligados a contextos variados, onde o primeiro está ligado à sua dimensão material, física, sendo o fenômeno estudado a partir de uma perspectiva quantitativa e positivista. O segundo

conceito está voltado para a dimensão cognitiva, sendo a informação algo associado à interação entre dado e conhecimento e seu estudo está relacionado à identificação de significados, interpretações. E por último, o terceiro conceito de informação é inserido no escopo da ação humana e no âmbito de contextos socioculturais.

Le Coadic (2004), teórico da Ciência da Informação, define a informação como um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), que pode ser apresentado na forma oral ou audiovisual. Neste caso, a informação seria tudo aquilo que é registrado seja em nossa memória ou em algum suporte. Ela também é conceituada como um arranjo de dados, que forma uma mensagem sobre determinado acontecimento ou evento.

Para Barreto (1994), a informação liga o mundo, além de participar da revolução e evolução do ser humano na história. Quando bem assimilada, ela produz o conhecimento, modifica o estoque mental de informações do ser humano e traz benefícios ao seu desenvolvimento e à sociedade em que vive. Por isso, ela se faz presente na vida dos indivíduos antes de seu nascimento e o acompanha durante toda sua vida. O ser humano sem informação é vazio de conhecimento e perdido em seu próprio tempo. Barreto (1994) também afirma que a informação está associada ao conceito de redução da incerteza e que ela é identificada com o sistema de organização de identidades inanimadas ou de seres vivos racionais. Aqui, porém, analisaremos as características e qualidades da informação entre os seres humanos que habitam em espaço social, econômico, político e cultural. Mostraremos também o conhecimento das unidades voltadas para sua aquisição, processamento, armazenamento e disseminação.

2.2 UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Chamamos de Unidades de Informação (UI) ou Instituições Documentais (ID) as organizações, no sentido da Teoria Geral da Administração, cujas funções são a coleta (reunião), a organização, a preservação e a difusão de coleções, documentos, fontes e outros recursos que conduzem à criação do conhecimento e respondem a necessidades informacionais de um indivíduo ou grupos de indivíduos. Vieira e Ardigo (2015) lembram que o termo UI teve a sua criação na França e estava relacionado com as áreas de atuação dos profissionais da informação. Para Pompeu (1976, p. 8), “Centros ou unidades de informação são organizações [...], que utilizam os métodos e processos denominados de sistemas de informação, para produzir diversos tipos de serviços

apresentados sob formas variadas". Essas unidades abarcam os arquivos, as bibliotecas, os museus, os memoriais, os computadores, os centros de documentação, centros de informação, os centros de referência e outros espaços. De acordo com Tarapanoff, Araújo Júnior e Cormier (2000, p. 92),

As unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e de documentação) foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a *prestaçao de serviços*, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestaçao de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual – em linha, pela Internet).

Silveira e Moura (2010), de forma similar aos autores anteriores, conceituam as unidades de informação como sendo instituições direcionadas para aquisição, armazenamento e disseminação de informações, podendo ser bibliotecas, centros e sistema de informação e de documentação com a especialidade na prestação de serviços para os indivíduos e a sociedade.

Essas unidades também são reconhecidas como organização que, de acordo com Drucker (1993), é uma instituição sem fins específicos, que engloba qualquer tipo de empresa, com o papel na Sociedade da Informação de integrar conhecimentos especializados, a fim de torná-los produtivos. Russo (2010) reconhece duas principais finalidades das unidades de informação: a primeira é atender às necessidades dos seus interagentes; e a segunda é facilitar o acesso à informação solicitada pelos interagentes, de forma rápida e com qualidade. López Yépez (1993) lembra que como disseminadoras da documentação, a missão comum das unidades de informação ou instituições documentais é executar as operações inerentes ao processo informativo-documental, descritas a seguir:

- A incorporação da documentação no fundo documental/acervo e consequente formação de depósitos documentais.
- O tratamento da documentação (identificação física, ordenação temática e descrição do conteúdo temático).
- A organização e conservação física da documentação acumulada.
- A difusão da documentação (objetivo final)

Quanto à classificação das unidades de informação, a maioria dos cientistas concorda com Otlet (1934): este autor partiu de uma análise inicial do documento e do

livro como uma unidade; a seguir fez a análise do conjunto, tomando o documento e o livro como um conjunto de unidades semelhantes. Depois ele identificou cada conjunto em organismo, explicando que cada denominação especificava o seu respectivo conteúdo principal. Assim, Otlet chegou à classificação final de cinco grandes unidades: as agências de literatura e documentação; as bibliotecas; os arquivos históricos; os registros administrativos; documentação e gestão (escritórios, secretarias); e os museus (coleções de espécimes, objetos, modelos).

Moreiro (1998) apresenta em sua obra a combinação de uma pluralidade de critérios onde é possível a criação de uma variedade de modelos: a) materialidade da mensagem: impressão ou passageira; b) natureza da audiência: individual ou coletivamente; c) distribuição de usuários: concentrados ou dispersos; d) distribuição das fontes: concentradas ou dispersas; e) estrutura da aquisição, armazenamento e acesso: centralizada ou descentralizada, orientação, gostos, desejos, e tendências dos receptores; f) tipologia dos documentos fornecidos, de acordo com o seu conteúdo: documentos originais, referências, dados e diretórios; g) meios utilizados para difusão: oral, impresso, *online* e critério de função múltipla, que pode incluir: registro de informações de identificação dos documentos ou dados de qualquer tipo de prova documental, bem como aquisição e coleta de recursos de informação, análise, descrição e indexação, entre outras funções.

Atualmente, alguns autores têm preferência por classificar as unidades de informação ou instituições documentais, pela maneira tradicional, apresentando-as como: arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação. Porém, com a evolução informacional vivida nos últimos tempos, outros espaços também podem ser considerados como unidade de informação integrada ou não às instituições apontadas por essa classificação tradicional, como os centros de informação, os memoriais, os centros de referência, os centros de cultura, os sítios e os monumentos, as organizações internacionais, nacionais e regionais, entre outras. Ribas e Ziviane (2007) lembram que esses espaços, muitas vezes ocupados por um profissional da informação, são privilegiados de interação social, produção simbólica e circulação de conhecimento, tendo como objetivo primeiro promover a socialização do conhecimento e da informação, visando ao favorecimento de uma sociedade inclusiva. Dessa forma, as unidades de informação não podem ser compreendidas apenas como ambientes dedicados ao acesso de materiais de informação, elas devem ser entendidas como

espaços abertos, de convivência e de caráter social, onde acontece o diálogo e a troca de informação.

2.3 O CARÁTER SOCIAL DA INFORMAÇÃO

Quando se fala em unidades de informação, entende-se como espaços de caráter social porque a informação nelas presente também apresenta essa mesma característica. A informação é algo essencial para vida individual e social do ser humano e isso pode ser percebido desde os primórdios da sociedade, quando o ser humano ainda fazia seus registros nas rochas, até os dias atuais, onde tudo gira em torno dela. Além disso, ela é necessária e útil aos indivíduos porque os incita a ter um olhar crítico dos fatos de sua realidade, possibilitando, assim, uma incorporação, reflexão, imaginação e assimilação de conhecimentos, capazes de darem significados ao desenvolvimento de suas ações ou atividades. Goffman (2005), ao analisar o caráter social da informação, assegura que esse movimento obedece a um conjunto de signos verbais e não verbais comunicados eventual ou intencionalmente, total ou parcialmente nas interações entre os sujeitos, sendo a informação a representação daquilo que os sujeitos expressam de si e impressionam os outros.

No campo de estudos da Ciência da Informação, a informação social se desenvolveu e consolidou graças às contribuições de autores como HjØland, Capurro, Saracevic, Le Coadic, Frohmann entre outros. Ramos (2008) lembra que a informação vista como social deu origem ao paradigma social da informação, onde ela é entendida e inserida nos processos e práticas sociais e culturais, deixando de ser vista apenas como um objeto físico ou um conhecimento isolado.

Para Moreira e Duarte (2016), o principal avanço do terceiro paradigma da Ciência da Informação, paradigma social, foi o de reconhecer o sujeito como parte de um contexto social, atuando sobre ele e sofrendo interferências desse espaço. São esses indivíduos vistos no paradigma social como “[...] produtores de sentido, que se articulam em comunidades diversas, de diferentes naturezas: profissionais, étnicas, religiosas, sexuais, políticas, econômicas, etc” (ARAÚJO, 2008, p. 11). Nesse sentido, nota-se que o campo da informação social tem uma grande preocupação com o ser humano e as relações que ocorrem no seu cotidiano, segmentos, classes e instituições sociais. Ramos (2008, p. 37) lembra que “[...] o campo da informação social entende a sociedade como um produto dos homens e, ao mesmo tempo, o homem como um

produto social”. É por meio desse entendimento que compreendemos a informação social como um atributo dos sujeitos sociais, originada a partir das práticas sociais, estruturada, codificada e sustentada pelo poder público (NASCIMENTO, 2007).

Com um olhar voltado para informação inserida na conjuntura das práticas sociais, Araújo (1999, p. 155) afirma que

No contexto das práticas sociais, a informação é um elemento de fundamental importância, pois é por meio do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir deste momento, tomam decisões sobre suas vidas, seja de forma individual, seja de forma coletiva.

Observamos, assim, o importante papel da interação informacional, isto é, fazer com que os indivíduos sociais possam se comunicar e adquirir o conhecimento daquilo que é essencial para viver em sociedade. O poder da informação junto com os modernos meios de comunicação tem a capacidade de transformar culturalmente o ser humano e a sociedade onde ele vive (ARAÚJO, 1994). Em outras palavras, Belkin e Robertson (1976) consideram que a informação pode ser um elemento modificador das estruturas. Porém, para que essa informação seja um elemento ativo de transformação e modificação na vida das pessoas, é preciso que elas tenham o acesso e o uso a ela. Através do acesso e uso da informação, o ser humano torna potente a sua capacidade de escolha, tomando decisões por si e pelo melhor da sociedade; assim “[...] o acesso à informação deixa de ser retórico para torna-se imprescindível, imperativo, vital, mesmo que de forma fragmentária, como ocorre em períodos de exceção” (CASTRO, 2002, p. 2). Além do acesso, Marteleto e Nascimento (2004) indicam que os processos de produção, transferência e uso de informações são sociais e estão ligados ao desenvolvimento da sociedade.

Varela (2007) afirma que a informação é um bem social e que o seu uso em atividades sociais, educacionais e culturais, pode trazer consequências marcantes ao estilo de vida das pessoas, assim como nas suas formas de trabalho e em seus conflitos. Essa mesma autora mostra também, em sua obra, que a informação é um fator fundamental para o convívio humano, constituindo um acontecimento formado socialmente, em diferentes níveis e espaços; ela existe onde há cultura, assim qualquer grupo social, tendo sido orientado para objetivos humanistas, é capaz de gerar, transformar, interpretar e disseminar informações.

Através de um processo educativo, a informação pode ser produzida, transferida, disseminada e recebida. E por meio desse procedimento, ela permite ao sujeito social uma formação onde ele é capaz de desenvolver o conhecimento de si e do mundo e assim programar ações políticas em diferentes níveis, desenvolvendo uma cidadania ativa. Araújo (2001) considera que a construção da cidadania ou de exercícios de cidadania acontece, necessariamente, pelo uso e acesso à informação; isto porque tanto a conquista dos direitos políticos, como dos direitos civis e sociais, depende essencialmente do acesso livre à informação sobre tais direitos, como também de ampla circulação, disseminação e comunicação de informação sobre esses direitos e de uma discussão crítica sobre os processos que se desenvolvem no contexto social em questão.

Por meio do acesso e uso da informação, os indivíduos, além de conseguirem exercer sua cidadania, conseguem também assegurar os seus direitos sociais, a partir do momento em que tomam posse dessa informação e a utilizam como base para sua resistência e sobrevivência (CASTRO, 2002). Nascimento (2007, p. 60) conclui que

Enquanto social, a informação se reafirma como um agente redutor de incertezas na relação entre sujeito de direitos e o mundo vivido, como elemento singular na comunicação e harmonização de suas relações sociais. Em situações de risco à liberdade e/ou de perda de autonomia, a condição da informação (seja a do senso comum, da ciência ou social) é de partilha para compartilhamento, compondo o seu ciclo na relação com o sujeito: construção, comunicação e uso como um processo contínuo e retroalimentador do seu cotidiano.

Desse modo, pode-se inferir que a informação, com seu caráter social, têm o papel importante na vida dos indivíduos, como o de reduzir suas incertezas e harmonizar as suas relações sociais. A falta de acesso à informação pode fazer com que os indivíduos ou grupo de indivíduos não conquistem seus direitos e nem exerçam sua plena cidadania. A informação, assim, deve ser vista com a mesma preocupação com que se vislumbra a educação, a saúde, a moradia e qualquer outro bem social de direito coletivo.

2.4 ASPECTOS CONCEITUAIS DE CIDADANIA

O conceito de cidadania tem suas origens nas religiões, na civilização grega e no Império Romano, e que implica a ideia fundamental de igualdade entre os seres humanos diante de uma divindade e no teor político da *polis* (PANDOLFI, 2001).

Na Grécia, o conceito de cidadania era usado para designar os direitos referentes ao cidadão. Segundo Araújo (1992), a palavra cidadão é derivada da noção de cidade. Originalmente, cidadão era o burguês que habitava no burgo (cidade), sujeito de direitos e deveres, capacitado a participar ativamente da vida na cidade e, por consequência, na sociedade. Para Ferreira (1975), a palavra cidadão provém do latim *civis ou civitas* representando um componente de uma cidade-estado antiga da república romana. *Civitas* é uma palavra latina que representa o termo grego *polites* que faz referência a um membro de uma *polis* (cidade) grega. Na língua portuguesa, a palavra cidadania é empregada para mencionar o total gozo de todos os direitos civis e políticos do cidadão de um país.

Gomes e colaboradores (2014) lembram que cidadania é uma expressão relacionada à concepção de classes sociais, introduzida no antigo Direito Romano, período no qual a sociedade presumia a existência de alguns homens livres, numa organização social desigual, caracterizada como estática, isto é, com pouca mobilidade social. “Dos que possuíam a liberdade, os patrícios eram a classe privilegiada, eles eram considerados opressores dos plebeus e ocupavam o topo da pirâmide social dos habitantes de Roma [...]” (GOMES et al., 2014, p. 713). Porém com o passar do tempo, os plebeus conquistaram direitos sociais e políticos, por meio de sua luta e organização. Foi esse ordenamento político, vivido pela sociedade romana, e os entendimentos relativos à natureza social do ser humano romano que deram origem ao surgimento das bases para construção do conceito de cidadania atual (SIQUEIRA; GOMIDE; OLIVEIRA, 2001).

Demo (1992) afirma que a cidadania é um processo histórico onde acontecem as conquistas populares, sendo que por meio dele a sociedade ganha condições de tornar-se sujeito histórico consciente e organizado, tendo a capacidade de idealizar e efetivar um plano próprio de desenvolvimento social. Caso contrário, vira massa de manobra, de periferia, de marginalização. Araújo (1992) considera que a cidadania é um conceito relacionado com o conjunto de deveres e direitos do sujeito no contexto da sociedade. Mazzuoli (2005, p. 21), afirma que:

A cidadania é um processo em constante construção, que teve origem, historicamente, com o surgimento dos direitos civis, no decorrer do século XVIII- chamado Século das Luzes-, sob a forma de direitos de liberdade, mais precisamente, a liberdade de ir e vir, de pensamento, de religião, de reunião, pessoal e econômica, rompendo-se com o feudalismo medieval, na busca da participação na sociedade.

De acordo com Muzzuoli (2005), o entendimento do conceito de cidadania começa a ser definido com o movimento iluminista do século XVIII. Mas sua concretização só acontece com a Revolução Francesa (1789), onde houve a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão¹, que se baseava no princípio de liberdade, igualdade e fraternidade. Araújo (1992) explica que o processo de consolidação dos direitos do cidadão se deu com o advento da sociedade burguesa. É nesse período que o conceito de cidadania ganha um caráter ambíguo que perdura até os dias de hoje. Na etapa de desenvolvimento e formação do sistema capitalista, havia a necessidade de força de trabalho e de um público consumidor de produtos; nesse período, o sistema econômico estimula a luta pela cidadania, pela seguinte razão: necessitava-se de mão-de-obra livre e de consumidores. Porém, quando isto se consolida e vem a exploração por parte das classes detentoras dos meios de produção começam as lutas pelos direitos da cidadania. Araújo (1992, p. 43, grifo do autor) comenta que

Este processo se dá principalmente, através do Estado gestor de serviços e políticas públicas. Assim, através de constantes tentativas de controle e despolitização das reivindicações populares, o Estado cria a **segunda cidadania** (habitações precárias, salários defasados, sistemas de saúde inefficientes, escolas e bibliotecas pauperizadas, sistema de segurança pública que oprime o cidadão ao invés de lhe assegurar a devida proteção, etc).

Outro importante momento para o processo da cidadania aconteceu depois da II Guerra Mundial (1939-1945) com as Declarações da Paz, a criação da Organização das Nações Unidas (ONU) e com o reconhecimento e a divulgação da **Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948)**.

A Declaração afirma que "Todos os seres humanos nascem **livres e iguais em dignidade e em direitos**. Dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade." Os Direitos humanos são os direitos básicos: **direitos civis e políticos** (à vida, propriedade privada, liberdade de pensamento, de expressão, de crença, igualdade formal, ou seja, de todos perante a lei, direitos à nacionalidade, de participar do governo do seu Estado, poder votar e ser votado, entre outros, fundamentados no valor liberdade); **direitos econômicos, sociais e culturais** (direitos ao trabalho, à educação, à saúde, à previdência social, à moradia, à distribuição

¹ Essa declaração, ao enumerar direitos, o faz apenas para os homens, enquanto as mulheres eram excluídas dos direitos jurídicos, políticos e sociais. Em 1791, foi escrita, por Olympe de Gouges, a Declaração dos Direitos da Mulher e da Cidadã, que foi decapitada por esse motivo.

de renda, entre outros, fundamentados no valor igualdade de oportunidades); **direitos difusos e coletivos** (direito à paz, direito ao progresso, autodeterminação dos povos, direito ambiental, direitos do consumidor, inclusão digital, entre outros, fundamentados no valor fraternidade).

No estudo sobre cidadania, Carvalho (1991), apresenta três subdivisões dos direitos do cidadão que são: direito civil (direitos necessários à liberdade individual, a exemplo do direito à propriedade, direito à liberdade de expressão e direito à justiça); direito político (direitos inerentes ao exercício do poder político, a exemplo da escolha através do voto, exercício do poder); e direito social (mecanismos institucionais compensatórios entre a igualdade de direito civil e política dos cidadãos e a desigualdade social e econômica, a exemplo do direito à educação, direito à proteção social). Na visão de Pandolfi (2001), os direitos citados anteriormente são a base da cidadania, sendo que a precariedade dos direitos civis muitas vezes dificulta a conquista e a preservação dos direitos sociais e políticos, ocasionando problemas para a concretização de uma sociedade democrática.

Além desses direitos, existe também o direito cultural, que incide nas práticas sociais e que habilitam o cidadão competente a participar plenamente da cultura nacional, e o direito à informação, que consiste em dar acesso à informação e capacitar os cidadãos a usá-la.

Delacampagne (2001, p. 189), em seu estudo sobre filosofia política, apresenta três propostas para se redefinir a cidadania, sendo que

- [...] - primeiro, repetir que esta não é um “brinquedo”, mas uma dimensão fundamental, provavelmente a dimensão mais fundamental, mais intensa da existência humana, na medida em que “viver com”, compartilhar o espaço de uma “cidade” comum;
- depois mostrar a realidade dos progressos conquistados, nos últimos cinqüenta anos, no campo político (defesa dos direitos individuais, repressão dos crimes de Estado, moralização das relações internacionais, etc.), progressos que não teriam sido possíveis sem a formidável pressão exercida pela opinião pública dos países livres;
- enfim, enfatizar que as vicissitudes inerentes a toda ação política não devem nos desanimar de prosseguir a nossa ação, nem fazer-nos preferir à felicidade das gerações futuras (pelos quais somos responsáveis) o nosso conforto presente.

Diante disso, percebemos a importância da participação dos indivíduos para exercício da cidadania, pois é atuando que as pessoas garantem seus direitos, ajudam

outras pessoas a também exercer plenamente a sua cidadania e a reconhecer os direitos destinados e previstos.

Perrucho Júnior (2006/2007, p. 165) lembra que “Ser cidadão, inclusive corporativo, é atuar para diminuir a exclusão em todos os seus aspectos, sendo um agente da solidariedade, em prol da igualdade entre os seres humanos. É ser ético. É ser socialmente responsável”. Assim, lembramos que o cidadão é um ser que tem seus deveres com a ética da sociedade em que vive e também um ser de participação social ativa pelos seus direitos e de toda população a: liberdade de opinião e expressão; moradia adequada; liberdade e segurança; julgamento justo; educação digna; a não submissão a castigos crueis, desumanos e degradantes; a alimentação adequada; a uma vida livre de violência; a um trabalho com dignidade; a participação em assuntos públicos; a saúde física e mental e seguridade social.

2.5 CIDADANIA, PARTICIPAÇÃO E MOVIMENTO SOCIAL

Muitas vezes, algumas pessoas com interesses comuns se organizam para exigir sua cidadania e reivindicar seus direitos; através das manifestações e protestos, esses indivíduos buscam transformações políticas, econômicas e sociais que possam trazer melhorias para suas vidas. Gohn (2008) afirma que os movimentos sociais são atos sociais coletivos de caráter sociopolítico, construídos por sujeitos de diferentes classes e camadas sociais; eles têm o papel de politizar as questões sociais e criar um campo político forte na sociedade civil. Suas ações são executadas de acordo com repertórios sobre temas e problemas em situações de: conflitos, litígios e disputas. Com isto, eles dão uma identidade coletiva aos movimentos.

Gohn (2011) também lembra que em suas ações concretas os movimentos sociais adotam diversas estratégias que podem ser uma simples denúncia, pressões diretas (marchas, passeatas, atos de desobediência civil, negociações, ocupações, paralisações) e pressões indiretas. Na contemporaneidade, os principais movimentos sociais têm se utilizado muito dos novos meios de comunicação e informação, como as redes sociais, para realizar suas ações. Estes movimentos “[...] realizam diagnósticos sobre a realidade social, constroem propostas. Atuando em redes, constroem ações coletivas que agem como resistência à exclusão e lutam pela inclusão social” (GOHN, 2011, p. 336). É através da realização dessas ações que o movimento social constrói nos sujeitos dele participantes o sentimento de pertencimento social e a vontade de participação social.

A participação social é um princípio importante da República Federativa do Brasil e foi introduzida em nossa Constituição em 1988, trazendo consigo grandes mudanças. Silva (2014) lembra que os primeiros estudos sobre participação social destacaram o modo inovador das práticas participativas e seu apoio para minimizar as tensões entre Estado e sociedade civil. Esse mesmo autor destaca que, como o passar do tempo, a institucionalização de práticas participativas começou a revelar alguns problemas como: excesso de poder da agenda dos governos sem relação com a sociedade civil; linguagem técnica e excludente nas reuniões; e a manipulação dos ambientes deliberativos por alguns participantes.

De acordo com Streck e Adams (2006), a participação social é um acontecimento ou processo constitutivo da espécie humana e tem a ver fundamentalmente com a dignidade de mulheres e homens. A respeito da participação social, Milani (2008, p. 554) explica que,

A participação social, também conhecida como dos cidadãos, popular, democrática, comunitária, entre os muitos termos atualmente utilizados para referir-se à prática de inclusão dos cidadãos e das OSCs no processo decisório de algumas políticas públicas, foi erigida em princípio político-administrativo. Fomentar a participação dos diferentes atores sociais em sentido abrangente e criar uma rede que informe, elabore, implemente e avalie as decisões políticas tornou-se o paradigma de inúmeros projetos de desenvolvimento local (auto) qualificados de inovadores e de políticas públicas locais (auto) consideradas progressistas.

Nos dias atuais, a participação social vem se destacando em nossa sociedade, trazendo diferentes interesses e significados. Moreira (2007, p. 1) argumenta que a “[...] temática da participação tem ganhado relevância nos últimos tempos nos debates políticos, passando a fazer parte da agenda política dos governos e dos movimentos sociais”, porém é necessário qualificar esses processos participativos. Já para Silva (2014), o momento atual é destinado a entender em que condição a participação social pode ser mais ativa, transformadora da realidade, geradora de políticas melhores, empoderadora e qualificadora de atores, processos e interesses sociais, seja de excluídos ou marginalizados.

Através do processo de reivindicação de direitos e de participação social, os movimentos sociais têm a cada dia conquistado mais espaço. Moreira (2007) reconhece que a participação dos movimentos sociais nas políticas públicas tem a ver com a repartição do poder, a democratização do Estado, por meio da consolidação de espaços públicos que garantem o controle social, através da desprivatização do Estado e do

fortalecimento da democracia participativa. Já para Lambertucci (2009, p. 71) “A participação social [...] amplia e fortalece a democracia, contribui para a cultura da paz, do diálogo e da coesão social e é a espinha dorsal do desenvolvimento social, da equidade e da justiça”.

Assim, entendemos que, pela participação social, muitas das demandas, metas e objetivos dos movimentos sociais têm sido alcançados, assim como vários espaços foram criados e conquistados para assistir e melhor organizar esses movimentos que têm a cada dia ajudado os sujeitos a exercer a sua cidadania e conquistar os seus direitos políticos, sociais, civis e culturais. É preciso lembrar também que as práticas culturais também têm contribuído para a participação social. Matarasso (1997) garante que a participação social também tem sido promovida pela participação nas artes e através dela também se abrem as portas para uma cidadania mais ativa, pois o investimento nas artes tem um impulso social de caráter prático na vida dos cidadãos (BELFIORE, 2002).

2.6 NOÇÕES DE CULTURA

Existe uma grande quantidade de debates e definições sobre o que é cultura. Alves (2010) argumenta que a palavra cultura tem extensa história, marcada por mudanças em seu significado ao longo do tempo e se apresenta como um termo rico, sedutor, contraditório, disperso, não claro, que pretende atingir fins diferentes e não tem um significado consensual. Por muito tempo ela foi entendida como uma invenção intelectual realizada por “grandes homens” e também como uma criação letrada (FRANCO JÚNIOR, 2001).

Uma das primeiras noções de cultura se encontra na definição científica da palavra dada por Tylor, antropólogo britânico considerado o pai da antropologia cultural. Para ele cultura “[...] é todo complexo que inclui conhecimento, crença, arte, lei, moral, costume e quaisquer aptidões e hábitos adquiridos pelo homem como membro de uma sociedade” (TYLOR, 1871 *apud* LARAIA, 1986, p. 25).

Segundo Eagleton (2005), a palavra cultura é uma das duas ou três palavras mais complexas da língua inglesa, sendo que seu conceito deriva da natureza e descreve as mais elevadas atividades humanas, do trabalho e da agricultura, das colheitas e do cultivo. Pode ser também um adubamento das mentes, uma atividade, uma abstração, minucioso processo material, assuntos do espírito, cultivo dos habitantes, entre outros. Sua raiz está na palavra latina *colere* que significa tudo, desde cultivar e habitar, até

prestar culto e proteger. Inicialmente a palavra cultura estava ligada ao campo, num processo natural a uma atividade; depois, passa a fazer parte de uma ligação com o espírito e segue para a população que não se relaciona diretamente com as atividades da terra, mas que tem tempo para se instruir (EAGLETON, 2005).

De acordo com Franco Júnior (2001), a palavra cultura está ligada a toda criação do ser humano, seja ela consciente e inconsciente, na relação uns com os outros, com o meio físico e também com o meio sobre-humano. Compreendemos que os idiomas, as instituições, as formas de organização social, as normas, as vestes, as moradias, as ferramentas, as orações, os símbolos, as invenções, a língua falada e escrita, os mitos, os rituais, a dança, os hábitos alimentares, a arquitetura, o teatro, a música, fazem parte da cultura. A maneira dos sujeitos se relacionarem tem caráter variado, podendo expressar sentimentos (literatura e arte), domínio social (ideologias), controle sobre a natureza (técnicas) e a busca pela compreensão do universo (filosofia e teologia) (FRANCO JÚNIOR, 2001).

Numa visão antropológica, Geertz (1989) vê a cultura como uma teia de significados, tecida e analisada pelo ser humano; essa teia é aquilo que orienta a existência humana, não busca leis, mas está sempre procurando o significado. É como um sistema de símbolos (ato, objeto, acontecimento ou relação que representa um significado) que se relaciona com os sujeitos mutuamente. Dessa forma, sabe-se que para compreender o ser humano é preciso entender e interpretar essa teia de significados que proporciona tantas características. Chauí (1995) aborda que a antropologia comprehende a cultura como: 1) a invenção de leis, fundamentada na separação entre natureza e cultura; 2) invenção da ordem simbólica, do espaço, do tempo, do profano e do sagrado; e 3) o ajuntamento de práticas, conduta, ações e instituições que fundam a organização social.

Na concepção científica, o conceito de cultura nasce através de estudos objetivos e sistemáticos que tratam, segundo Alves (2010, p. 34), de um fenômeno que é: “a) natural do ser humano; b) dotado de causas e regularidades; c) capaz de proporcionar a formulação de leis”. Assim, a cultura ganha uma dimensão descritiva (aquele composta pelas crenças e as representações sociais da realidade natural e social), que difere da sua dimensão prescritiva (aquele referente ao conjunto de valores de onde surgem os ideais a serem seguidos e as normas)

Para Bosi (1996), a palavra cultura, da mesma forma que culto e colonização, é derivada do verbo latino *culto*, que significa “eu ocupo a terra”. Diante disso, a palavra

cultura pode ser entendida como o futuro de tal verbo, denotando aquilo que se vai trabalhar ou aquilo que se quer cultivar, e não apenas o que diz respeito à agricultura, mas também na transferência de valores e conhecimento para geração futura. Assim Bosi (1996) assegura ser a cultura o conjunto de técnicas, práticas, símbolos e valores que devem ser conduzidos às novas gerações para que haja a convivência social. Nesse sentido, percebe-se que, na sua concepção, a ideia de cultura está relacionada com a ideia de educação, pois para ele a cultura se refere com aquilo que as novas gerações têm que aprender para viver socialmente.

Coelho (1997, p. 102) em seu *Dicionário crítico de política cultural*, considera a cultura sob três noções, sendo a primeira como sendo “[...] um estado mental ou espiritual desenvolvido, como na expressão ‘pessoa de cultura’ (noção elitista e excludente); a segunda, como “[...] o processo que conduz a esse estado” (são as práticas culturais consideradas ou propriamente ditas); e a terceira como “[...] os instrumentos [...] desse processo” (com as artes e outros canais que expressam um estado de espírito ou conduta coletiva). O autor afirma que na contemporaneidade tem sido comum se privilegiar apenas a segunda e terceira noção, pois a primeira tem sido alvo de muitas críticas por estar ligada à cultura considerada da elite ou superior. Coelho (1997), a partir das duas últimas noções e abordando dois ângulos (idealista e materialista), trata o termo cultura como sendo:

[...] o índice de um espírito formador global da vida individual e coletiva a manifestar-se numa variedade de comportamentos e atos sociais, [...] é como reflexo de um universo social mais amplo e determinante, [que] não se caracteriza apenas pela gama de atividades ou objetos tradicionalmente chamados culturais, de natureza espiritual ou abstrata, mas apresenta-se sob a forma de diferentes manifestações que integram um vasto e intrincado sistema de significações. Assim, o termo cultura continua apontando para atividades determinadas do ser humano que, no entanto, não se restringem às tradicionais (literatura, pintura, cinema - em suma, as que se apresentam sob uma forma estética), mas se abrem para uma rede de significações ou linguagens incluindo [...] cultura popular (carnaval) [...], o comportamento (ou a atitude), a festa, [...] estar - junto, etc. (COELHO, 1997, p. 102-103).

Por muito tempo, a ideia de cultura esteve ligada à religião, porém, na contemporaneidade, parece que há uma dificuldade em saber o que é cultura e o que não é cultura. Hoje tudo parece ser cultura, mas havendo uma especialização cada povo tem as suas referências literárias, culturais e artísticas, assim o termo cultura pode ser percebido como algo mais abrangente e como algo mais específico, referente a um povo

e uma civilização. É fato que nos dias de hoje a cultura, como elemento construtivo de outros processos sociais, parece ser parte de um problema da sociedade, pois ela muitas vezes tem desunido os homens e causado grandes conflitos políticos (EAGLETON, 2005). Discordando um pouco da visão desse autor, lembramos que a cultura é um elemento que pode unir a humanidade e evitar grandes conflitos, mas para tanto é preciso que as gerações presentes e futuras sejam ensinadas sobre o respeito ao diferente e que nenhuma cultura é melhor e nem pior que outra, pois “Cada cultura possui suas origens históricas e que devem ser respeitadas” (BASTOS, 2017, p. 111).

É notório que a sociedade contemporânea está abrigando, em um mesmo território, por forçadas migrações naturais e das guerras, povos de origens culturais distintas ou grupos de indivíduos de culturas diferentes, por isso ela é reconhecida como multicultural. Porém, nessa sociedade, algumas minorias – grupos que se encontram à margem da sociedade – muitas vezes estão em situação de vulnerabilidade devido aos aspectos econômicos, sociais, geográficos, culturais, étnicos, religiosos, linguísticos, de gênero, de orientação sexual, idade, físicos ou psíquicos (BRASIL, 2000) e indivíduos com um nível baixo de escolarização, estão sendo deixados à margem; em sentido oposto, um contingente quantitativamente menor – numa sociedade de classes, como é a capitalista – a elite, constituída pelas camadas de maior poder aquisitivo, tem sido muitas vezes privilegiada quanto ao acesso à renda, aos bens, à proteção, entre outros aspectos relevantes para a vida individual e social; a partir daí, percebe-se “[...] a necessidade de uma política que favoreça a integridade de todos em uma mesma sociedade, incorporando, de certa forma, o multiculturalismo e dando ênfase ao reconhecimento das diferenças” (BASTOS, 2017, p.111). Vale a pena lembrar que por meio da cultura podemos conseguir o empoderamento, desenvolvimento e a inclusão social dos indivíduos ou grupos de indivíduos.

2.7 CULTURA, DESENVOLVIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL

Numa sociedade marcada pela globalização, que trouxe grandes mudanças sociais, a cultura parece ter assumido um papel de grande importância em sua organização, pois através dela foi introduzida a tendência de homogeneização dos modos de vidas e do comportamento, por meio da difusão dos produtos culturais, iguais em qualquer parte do planeta, que apagam muitas vezes as suas particularidades (RAMOS, 2008). A UNESCO (2001) constata que a cultura se encontra no centro das discussões

contemporâneas, abordando assuntos como o da identidade, da coesão social e do desenvolvimento da economia do saber.

Nesse momento de grande evidência, a cultura também é vista como peça fundamental de nossa sociedade, já que ela desafia e critica as relações de dominação impostas pelo desenvolvimento do colonialismo europeu, do imperialismo americano, do nacionalismo e do marxismo, donde é preciso lembrar também a importância das lutas sociais e suas contribuições para novos pontos de vista e de análise da cultura (VENTURA, 2010). Uma das apreciações notáveis está no relacionamento da cultura com a representação política, o desenvolvimento e a inclusão social. A respeito desse assunto, Ventura (2010, p. 116) afirma que

A relação entre cultura e representação política tem sido objeto de redefinição e debate nas políticas públicas contemporâneas. Governos, movimentos sociais, organizações não governamentais nacionais e internacionais, setor privado bem como agências multilaterais de desenvolvimento estão em coalizão no sentido de implementar políticas de empoderamento comunitário.

Tais políticas visam, na maioria das vezes, ao reconhecimento dos cenários com os quais a sociedade faz interação para a construção dos diversos espaços, reconhecendo sempre os valores da vida em comunidade e tendo a compreensão de que a cultura oferece sentido à vida, pois ajuda os indivíduos a se desenvolver. Vecchiatti (2004) afirma que, quando se pensa na cultura como fator de desenvolvimento, se está valorizando as identidades individuais e coletivas. Dessa maneira, a cultura pode ser considerada um instrumento modificador da natureza, pois ela é um canal poderoso para o desenvolvimento do pensamento crítico e complexo, da criatividade, das relações interpessoais, que dá aos sujeitos ou a uma comunidade a possibilidade de autoconhecimento e o exercício dos sonhos e das utopias (MIRANDA, 2004).

Considerando o objeto de interesse deste estudo, entende-se também que é através da cultura que temos a possibilidade de promover o desenvolvimento social, combater a exclusão social derivada de uma sociedade capitalista, com características machistas, racistas, classicistas, elitistas e homofóbicas, e de incluir socialmente os indivíduos que vivem à sua margem ou participam dela de forma limitada, como o segmentos sociais composto por indígenas, quilombolas, ribeirinhos, público LGBT, entre outros. Na visão de Pinheiro (2005), para que a inclusão social seja conseguida, é fundamental a incorporação de ideias inovadoras a ações integradas e integradoras de todo um

processo, até que a consciência e o conhecimento tenham a capacidade de conduzir os verdadeiros cidadãos. Assim, Castro (2008, p. 67) conclui que

Desenvolver a capacidade crítica dos indivíduos envolve, também, desenvolver a capacidade lúdica destes, e neste aspecto acredito ser a arte ferramenta fundamental. Um indivíduo capaz de criar necessita, antes de tudo, ser capaz de sonhar, e é, exatamente neste aspecto, que a arte pode ser uma mola propulsora de todo o processo de transformação do indivíduo e da sociedade.

Sendo a arte um elemento essencial da cultura, é importante aqui lembrar que para que os indivíduos possam alcançar tal desenvolvimento é necessário também que eles se reconstruam socialmente por meio da cultura e uma das alternativas para isso é o acesso aos bens e ao fazer cultural. De acordo com Brant (2002), o desenvolvimento social resulta da valorização dos sujeitos que constituem uma sociedade, do respeito aos seus fazeres culturais e do acesso ao conhecimento, independente de classe social ou localização geográfica, como direito assegurado.

Tauraine (2002) aponta que o caminho para a recuperação das sociedades desiguais está na ação coletiva e na intervenção do Estado, que podem servir para “[...] reforçar os direitos dos indivíduos e das coletividades e que, dentre esses direitos, os mais mobilizadores hoje são os direitos culturais, sejam os das mulheres, os do ambiente ou os de todas as minorias”.

Cabe aqui lembrar que diversos atores sociais estão envolvidos na valorização e no reconhecimento cultural das minorias, por isso muitos deles têm inserido em seus debates e em suas agendas as questões da sustentabilidade ambiental, dos direitos humanos, da igualdade de gênero, da diversidade sexual, da igualdade ética e racial e do empoderamento local (VENTURA, 2010).

Através da compreensão das diferenças e, por conseguinte, das identidades, é possível combater as divisões sociais, como o racismo, e esta compreensão pode ser adquirida através da arte e da cultura. Como refere Dennis (2009), o teatro como arte performativa, por exemplo, pode ajudar na resolução de conflitos já que permite a partilha de experiências e aumenta a criatividade e possibilita imaginar um mundo melhor. A mesma afirma que pode ser até uma forma de combater o bullying. (SILVA, 2013, p. 16).

Desse modo, parece fazer sentido inserir a cultura na agenda política de uma nação, visualizando o poder transformador e articulador que ela pode fazer na vida dos indivíduos e em uma nação. É através de propostas de incentivo às práticas de

atividades culturais; de promoção do acesso aos bens, patrimônios e espaços culturais; de garantia de políticas culturais que valorizem a cultura e as expressões culturais de quaisquer indivíduos ou grupos de indivíduos (principalmente os pertencentes às chamadas minorias) de uma sociedade; de incentivo à cultura local, entre outras, que se pode garantir o desenvolvimento social e a inclusão de todos e todas.

Todavia Ramos (2008) destaca que as políticas culturais ainda são de pouca importância para a sociedade, ocupando uma posição secundária e aproximando as artes e expressões do simbólico com mero prazer, culto a valores e tradições ou preservação da memória histórica. Para esse autor, é necessário que as políticas culturais sejam deslocadas para o centro das estratégias de desenvolvimento. Sendo assim,

As ações que promovem o aprimoramento cultural desdobram-se em duas frentes de interesse. Primeiro, porque engrandecem as pessoas, tornando-as críticas, criativas e conhecedoras. Elevam a condição humana e sublinham as capacidades do corpo, da mente e do espírito. Depois, porque representam em si mesmas ações econômicas, capazes de gerar renda e criar novas possibilidades de mercado. (RAMOS, 2008, p. 47).

Brant (2002, p. 17) assevera que “Enquanto tratarmos a cultura como questão de classe trabalhadora (a artística, no caso), estaremos diminuindo comodamente o seu papel na sociedade, contribuindo, com isso, para a manutenção de um sistema de poder que carrega o Brasil para o caos social”. Assim, as pessoas, os governo, as organizações, as instituições, as representações políticas, os movimentos sociais devem valorizar a cultura, na certeza de que ela pode ser base para o desenvolvimento social e econômico de uma nação e cumprir um excelente papel de inclusão de sujeitos historicamente marginalizados.

A cultura com a cidadania e a informação constituem os ingredientes essenciais para se viver em sociedade. É através das ações, atividades ou serviços informacionais, culturais e cidadãos, desenvolvidos no âmbito de algumas instituições, como por exemplo, os centros de referência, que os sujeitos ou grupos de sujeitos, muitas vezes marginalizados, podem chegar ao conhecimento de sua realidade, a conquistar dos seus direitos, a serem incluídos socialmente e a alcançar o desenvolvimento humano, social e cultural necessário à vida.

3 CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT

Este capítulo versa sobre os Centros de Referência LGBT, primeiramente trazendo a origem, conceitos e funções de centro de referência no geral. Depois mostra o que são os centros de referência voltados para comunidade LGBT, trazendo o conhecimento dessa comunidade, a tendência desses espaços para informação, cidadania e cultura, assim como o histórico deles no Brasil.

3.1 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 que apresentam, 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 objetivo principal auxiliar as pessoas com problemas pessoais e sociais, originadas do estado de guerra que envolvia o país. Em 1960, a partir dos relatos da experiência inglesa, foram criados nos Estados Unidos também dois tipos de serviço 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, pois apresenta uma variedade de serviços significativos para seus usuários².

Sobre o conceito do termo CR, Souza e Pontes (1996, p. 85) afirmam que embora exista 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 perguntas, não pela referência direta à literatura, mas pelo encaminhamento a outros centros, bibliotecas ou pessoas.

² Material de aula Maria das Graças Teixeira, 2012, disciplina Disseminação da Informação.

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 a 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 que precisam por motivos diversos, como solucionar suas necessidades, dúvidas, demandas e problemas. Por isso os CR têm como seu 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 definir os seus objetivos e metas; analisar as ferramentas de trabalho existentes e os recursos financeiros para desenvolvimento de serviços; analisar a quantidade e qualificação do pessoal e os serviços a serem prestados; estabelecer redes 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, 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,

acreditações 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.

Não podemos nos esquecer dos Centros de Referência destinados a minorias, 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 minoritário 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.

3.2 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 resolverem 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, bisexual, 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 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 e PINHO, 2016); de sexo masculino, feminino ou intersexual 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性uais 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 identitariamente 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 médicas-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).

Além da sigla, a comunidade LGBT também possui alguns símbolos que a caracterizam, de acordo com a ABGLT (2010) e Jesus (2012), sendo os mais importantes:

O arco-íris: criado em 1978 para a Parada Gay da Liberdade de São Francisco, é o principal símbolo do orgulho LGBT em todo o mundo. Representa a diversidade humana e é usado principalmente em bandeiras. As cores da bandeira são compostas por seis barras com cores diferentes e cada uma com seu significado. A primeira barra é de cor vermelha e representa a luz; a segunda é de cor laranja e representa a cura, a terceira é de cor amarela e representa o sol; a quarta é de cor verde e representa a calma; a quinta é de cor azul e representa a arte e, por fim, o lilás que representa a cor do espírito.

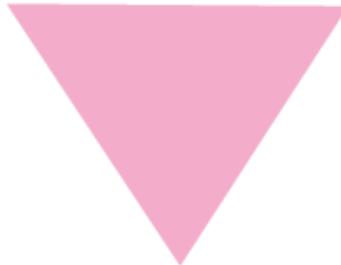
Figura 1 – Arco-íris LGBT



Fonte: Manual de Comunicação ABGLT, p. 41.

Triângulo Rosa: símbolo criado para identificação dos homossexuais masculinos nos campos de concentração nazistas, que logo depois da Segunda Guerra Mundial, tornou-se símbolo do orgulho gay.

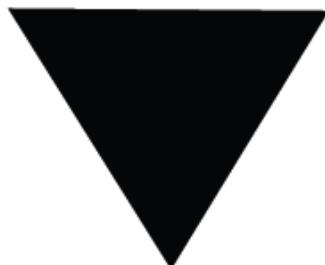
Figura 2 – Triângulo rosa: orgulho gay



Fonte: Manual de Comunicação ABGLT, p. 41.

Triângulo Negro: símbolo nazista criado para identificação de lésbicas, prostitutas, mulheres sem criança e aquelas com características antissociais. Semelhante ao triângulo rosa, este símbolo tornou-se símbolo do orgulho lésbico e do feminismo.

Figura 3 – Triângulo Negro: orgulho lésbico e do feminismo



Fonte: Manual de Comunicação ABGLT, p. 41.

Labris: machado de lâmina dupla que, na mitologia grega, era empregado pelas amazonas, integrantes de uma antiga nação de guerreiras, tornou-se símbolo lésbico.

Figura 04 – Labris



Fonte: Manual de Comunicação ABGLT, p. 41.

Lambda: letra grega adotada por um dos primeiros grupos de defesa dos direitos LGBT nos Estados Unidos, o Gay Activists Alliance of New York, em 1970. Em 1974, foi consagrada como símbolo mundial de defesa dos direitos LGBT, durante o Congresso Internacional pelos Direitos Homossexuais, em Edimburgo, Escócia.

Figura 5 - Lambda



Fonte: Manual de Comunicação ABGLT, p. 41.

Bandeira do Orgulho Transgênero: a bandeira do orgulho transgênero foi criada em agosto de 1999, por Mônica Helms e tem cinco listas horizontais de cor azul, rosa e branca. Sendo a cor azul para os meninos, o rosa para as meninas e o branco para as pessoas que estão em transição ou não pertencem a qualquer gênero.

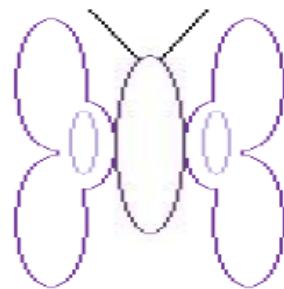
Figura 6 - Bandeira do Orgulho Transgênero



Fonte: Jesus, 2012, p. 11.

Borboleta: simboliza a metamorfose para quem a pessoa realmente é, com base na metamorfose da lagarta.

Figura 7 – Borboleta



Fonte: Jesus, 2012, p. 11.

Escudo composto: criado por Holly Boswell, combina símbolos referentes a organismos masculinos e femininos para identificar travestis, transexuais e outras pessoas transgênero.

Figura 8 – Escudo composto, reunindo e adaptando as formas de representação científica do sexo masculino e feminino



Fonte: Jesus, 2012, p. 11.

A comunidade LGBT também tem um calendário de datas comemorativas que marcam os avanços e as conquistas do movimento. Dentre essas datas, a ABGLT (2010) cita, em ordem cronológica, as seguintes:

- 1) **Dia da Visibilidade Trans** (29 de janeiro): a data foi escolhida porque, nesse dia, em 2004, o Departamento de Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST) e AIDS *Acquired Immune Deficiency Syndrome* (AIDS) do Ministério da Saúde lançou a campanha *Travesti e Respeito*, com o objetivo de sensibilizar educadores e profissionais de saúde e motivar travestis e transexuais para sua própria cidadania e autoestima. Desde então, algumas cidades brasileiras programam atividades para celebrar a ocasião.
- 2) **Dia de Combate à Homofobia** (17 de maio): entre 1948 e 1990, a Organização Mundial da Saúde (OMS) classificava a homossexualidade como transtorno mental. À época era usado o termo “homossexualismo”, cujo sufixo “ismo” significa doença. Em 17 de maio de 1990, a Assembleia Geral da OMS aprovou a retirada do código 302.0 (homossexualismo) da Classificação Internacional de Doenças, declarando que “[...] a homossexualidade não constitui doença, nem distúrbio”. A partir de então, o movimento LGBT tem zelado pelo uso do termo “homossexualidade” em vez de “homossexualismo”. Nesta data simbólica, organizam-se eventos em vários países para chamar a atenção dos governos e da opinião pública para a situação de opressão, marginalização, discriminação e exclusão social em que vivem as pessoas LGBT, na maior parte dos países.
- 3) **Dia do Orgulho LGBT** (28 de junho): tem sua origem em torno do bar Stonewall, de Nova York, em 28 de junho de 1969, quando uma multidão se rebelou contra a polícia, que tentava prender homossexuais. Por três dias e três noites, pessoas LGBT e aliadas resistiram ao cerco policial e a data ficou conhecida como Revolta de Stonewall. Surgiu o *Gay Pride* e a resistência conseguiu a atenção de muitos países, em especial dos Estados Unidos, para os seus problemas. Essas pessoas buscavam apenas o respeito próprio e social, além do reconhecimento de que tinham e têm direitos civis iguais.

4) **Dia da Visibilidade Lésbica** (29 de agosto): a data refere-se ao dia em que se realizou o primeiro Seminário Nacional de Lésbicas (SENALE), em 2006, no Brasil. É um dia dedicado a se discutir e dar visibilidade à comunidade de lésbicas no país.

5) **Dia da Visibilidade Bissexual** (23 de setembro): a data surgiu em 1999 e foi comemorada pela primeira vez nos Estados Unidos da América por três ativistas bi: Wendy Curry, Michael Page e Gigi Raven Wilbur. Ela serve para reafirmar a bissexualidade como orientação sexual e promover o reconhecimento da legitimidade dessa vivência afetivo-sexual que não pode mais ser silenciada. (essa data não consta no Manual de Comunicação da ABGLT)

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 que são 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 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 aceitação das 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 Zanolli (2013), que fez um 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, lembra 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 promovam 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 indentitário”, 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 as Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST) e para o enfrentamento a 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 par o arquivo.
- d) **Apoio** – o 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 às necessidade dos funcionários e usuários de cada espaço, assim como às atividades a serem desenvolvidas, de forma a oferecer as pessoas LGBT e sua equipe técnica o conforto e 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, recepcionista, assistente social, psicólogo,

advogado, profissional da informação, profissional de cultura ou agente cultural, profissional de serviços gerais, segurança, articuladores sociais, assistente de coordenação, pedagogo, 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.

3.3 CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT: COMO ESPAÇOS DE CIDADANIA, CULTURA E 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 Silveira e Moura (2010), o serviço de informação é típico de uma unidade de informação para prover, a um determinado público, informações organizadas, preparadas e direcionadas para responder suas demandas de forma rápida 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 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 necessário a presença de um profissional da informação com capacitação adequada para atuar em Serviço de Referência, de modo responder a 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, 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; CÔRTES; 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.

Outros serviços fortemente desenvolvidos nos CR LGBT são os ligados à promoção da cidadania e à defesa dos direitos humanos. Esses serviços consistem na prestação de assistência, orientação, encaminhamento e acompanhamento jurídico, social e psicológico. Integram esses serviços: o aconselhamento a pessoa LGBT em momentos de crise; o atendimento psicossocial; as atividades de prevenção e promoção da saúde; a qualificação profissional para; a articulação do CR LGBT com a rede de atendimento local; o atendimento e acolhimento a vítimas de preconceito, violência e discriminação; o acompanhamento da vítima LGBT para realizar boletim de ocorrência e demais orientações; a orientação sobre direitos e políticas públicas pertinentes; a formação de redes de acolhimento e sensibilização nos equipamentos públicos e outros serviços que fazem parte do trabalho da equipe técnica de um CR LGBT, geralmente composta por profissionais que fazem o atendimento aos usuários e estão ligados ao serviço social (assistente social), ao direito (advogado) e à psicologia (psicólogo). Geralmente, esses profissionais utilizam uma ficha de cadastramento que contém informações sobre: “[...] a origem do atendimento [...]; motivação do atendimento (denúncia, informação, orientação, aconselhamento); natureza do atendimento; sexo;

identidade de gênero; orientação sexual; nome civil; nome social; e demais dados cadastrais (data nascimento, endereço, e-mail, telefones, RG, CPF, etc.).” (SILVA et. al., 2012, p. 9).

Mesmo que exista uma diferença na forma de realizar os atendimentos conforme a formação profissional, existe uma percepção compartilhada sobre o que vem a ser uma questão de “violação de direitos”, “saúde mental” ou “assistência social”, pois rapidamente um profissional percebe que necessita do auxílio de outro. Esse fato influencia profundamente o tipo de interação conforme a área do profissional e rapidamente se “diagnóstica”, se constrói uma demanda, mesmo que não seja aquele profissional a pessoa que o (a) encaminhará para um serviço específico. (SCHEUFLER, 2015, p. 50)

No se refere ao serviço social nos CR LGBT, entendemos, de acordo com o estudo feito por Silva (2010, p. 167), que sua atuação é empenhada com o

[...] projeto ético-político profissional, com ações guiadas por um perfil crítico da realidade, visando empoderar seus usuários sobre seus direitos e sobre a importância de sua participação no movimento gay e na luta pelo fim das desigualdades e da garantia de direitos para LGBTs.

Silva (2015) que analisou a atuação do Serviço Social em ONG e Centro de Referência em Direitos Humanos e Combate e Prevenção à Homofobia, mostra a importância da ação do profissional de serviço social como instrumento poderoso no fortalecimento dos sujeitos LGBT e na promoção de transformações sociais.

Nesse sentido, cabe ao profissional de serviço social garantir orientação aos usuários dos CR LGBT e promover a inserção deles quando necessário a programas a que tenham direito; encaminhar a serviços específicos, como atendimento para questões referentes à saúde ou abrigos, alojamentos e casas de acolhimento. Para Silva (2015), o assistente social tem papel também de intervir na realidade dos sujeitos LGBT, entendendo suas atividades, procurando a efetivação da emancipação humana, analisando sua totalidade, envolvendo as questões econômicas, políticas, culturais, ideológicas, entre outras, buscando também a desconstrução de todas as formas de exploração e opressão, contestando também o preconceito, a discriminação e as violências físicas e simbólicas.

O Serviço Social é apenas uma profissão no meio de tantas outras que atuam com as demandas de LGBT e que estão diretamente ligados ao processo de atenção a situações de violência, a exemplo da

homofobia. Contudo, sua singularidade não fragiliza a necessidade de combater todas as formas de preconceitos e discriminações. Se cultivarmos o respeito, a liberdade, a emancipação e a autonomia como valores humanos que devem ser enfatizados na atividade profissional, este debate e esta forma de atuação se expandirá para as demais profissões, sendo possível viabilizar mais direitos para todos os sujeitos sociais, inclusive a população LGBT. (MENEZES; SILVA, 2017, p. 127).

Sobre o atendimento jurídico, não encontramos na literatura uma definição própria para o termo, mas percebemos que ele em um CR LGBT tem a função de atender os sujeitos LGBT de forma individual, com o objetivo de oferecer aconselhamento jurídico, mediação de conflitos e acompanhamento nas ações de natureza policial e nos procedimentos judiciais. Esse serviço, desenvolvido por um advogado, é um meio rápido e confiável que pode apontar respostas e caminhos a serem seguidos por indivíduos LGBT, quando necessitam. De acordo com Pereira (2015, p. 91),

A prática profissional dos advogados, que enfatizam a mediação de conflitos e a pedagogização sobre homofobia, está alinhada a uma política de promoção de paz, comum a instituições de desenvolvimento e proteção, que promovem direitos humanos. Além de os casos de homofobia não poderem ser judicializados por via da justiça tradicional, a prática profissional do advogado está em sintonia com a “justiça restaurativa” que se mostra como uma “justiça alternativa” [...], fazendo com que tais denúncias não sejam encaminhadas para outros órgãos.

Dessa forma, lembramos que um CR LGBT também pode ser visto como uma instituição de desenvolvimento, proteção e promoção dos direitos humanos, pois que com o trabalho do advogado pode orientar as pessoas pertencentes à comunidade LGBT sobre seus direitos e promover neles capacidades para cidadania. Hoje faz parte da demanda desse público orientações sobre leis e decretos específicos referentes à mudança de nome, à mudança de sexo, a questões ligadas à adoção e ao casamento, aos direitos civis, à discriminação no ambiente de trabalho, a como agir nas situações de violência por conta da LGBTfobia, entre outras demandas.

Por fim e ligado ao serviço de promoção à cidadania, tem-se o atendimento psicológico. Na concepção de Pereira (2015), esse atendimento, que integra o trabalho de um psicólogo, é necessário em um CR LGBT, pois trata de indivíduos que passam por diferentes sofrimentos e discriminações. A autora também lembra que o

atendimento psicológico não tem um tipo específico de demanda, a não ser nos encaminhamentos para saúde mental, o que o diferencia do atendimento social, que trata dos direitos sociais e do atendimento jurídico, que lida com todas as ordens do direito.

Apesar de não terem uma demanda específica nos CR LGBT, os psicólogos são os que mais realizam atendimento “A isso, atribuo o fato deles realizarem os acompanhamentos, ou seja, as intervenções mais longas e relativas a demandas difusas [...] são os que realizam uma ‘escuta qualificada’, ao mesmo tempo em que o ouvido do psicólogo também é o ouvido do Estado na interação.” (PEREIRA, 2015, p. 54). Silva e Moraes (2012), em seu estudo sobre o serviço de psicologia no Centro de Referência de Direitos LGBT e Combate à Homofobia do Estado da Paraíba, afirmam que a escuta e acolhimento pontual são as principais tarefas do psicólogo, já que muitos dos usuários desse espaço procuram esse tipo de atendimento para acalmar o seu momento de angústia originada das dificuldades circunstanciais.

Contudo devido as recorrentes frequências elevadas de experiências de discriminação, decorrentes da marcada homofobia que se vive nos mais variados contextos sociais. Estes fatores colocam as populações LGBT em maior risco e vulnerabilidade para problemas associados à sua saúde psicológica o setor de Psicologia tem o cuidado de oferecer um atendimento humanizado com a possibilidade de acolhimento psicológico, com um plantão de escuta, com o foco breve, atendimento de grupo focal ou temático e individual mediante a abertura de um lugar de escuta clínica. Todavia é um espaço de escuta e acolhimento, que visa essencialmente a oferecer ao usuário/a uma possibilidade de “ventilação” de sentimentos, medos, insegurança e angústias. (SILVA; MORAES, 2012. p. 7- 8).

A relação entre psicólogos e usuários é vista como algo que se aproxima do desenvolvimento de uma promoção da autonomia ou como um fortalecimento da identidade, que também faz parte de um procedimento que ajuda a transformar pessoas LGBT em cidadãs, “Desta forma, os psicólogos preparam os sujeitos a pleitearem seus direitos, incentivando sua autonomia e autoestima.” (PEREIRA, 2015, p. 54).

Ante o exposto, onde se tratou sobre a atuação desses diferentes profissionais junto à comunidade LGBT, cumpre destacar que eles desenvolvem um trabalho essencial, tanto do ponto de vista do bem-estar individual desses sujeitos, como visando a sua inserção social de forma menos traumática.

Por fim, lembramos que os CR LGBT também pode ser um espaço de cultura, desde que desenvolva atividades ou ações culturais que venham a contribuir para o desenvolvimento social dos sujeitos LGBT. Sobre atividade cultural, entendemos, com

base em Barreto (2013), ser o conjunto de atos praticados pelo Estado, iniciativa privada, terceiro setor ou indivíduos, nas dimensões simbólica, social e criativa, podendo ser gratuita, mediante pagamento ou mista. Canedo (2009, p. 6), analisando as atividades culturais sob a ótica do desenvolvimento social, afirma que,

[...] as atividades culturais são realizadas com intutos sócio-educativos diversos: para estimular atitudes críticas e o desejo de atuar politicamente; no apoio ao desenvolvimento cognitivo de portadores de necessidades especiais ou em atividades terapeutas para pessoas com problemas de saúde; como ferramenta do sistema educacional a fim de incitar o interesse dos alunos; no auxílio ao enfrentamento de problemas sociais, como os altos índices de violência, a depredação urbana, a ressocialização de presos ou de jovens infratores. Embora muitos pesquisadores e artistas critiquem esta visão como sendo utilitária, pois acreditam no valor da arte em si mesma, é fato que a cultura pode e deve exercer um papel na formação política e social dos indivíduos.

Assim, lembramos que o papel das atividades culturais nos CR LGBT é ajudar os indivíduos LGBT a enfrentar problemas relacionados à identidade de gênero e de orientação sexual, como a LGBTfobia, e também ajudar a se formarem política, social e culturalmente. Cabe aqui também dizer que muitas dessas atividades que podem ser desenvolvidas nos CR LGBT também tem a ação de reforçar a cultura identitária da comunidade LGBT.

No que tange à ação cultural, Coelho (1997, p. 32) a define como “[...] o processo de criação ou organização das condições necessárias para que as pessoas e grupos inventem seus próprios fins no universo da cultura.” Desta maneira, cabe aos CR LGBT promover a cultura pela ação cultural, ajudando os indivíduos na formação da cidadania e a terem acesso à cultura. Nesses espaços, a ação cultural está ligada à criação que “[...] propõe-se, diversamente, a fazer a ponte entre as pessoas e a obra de cultura ou arte para que, dessa obra, possam as pessoas retirar aquilo que lhes permitirá participar do universo cultural como um todo e aproximarem-se umas das outras por meio da invenção de objetivos comuns.” (COELHO, 1997, p. 32).

Essa ação cultural não tem por objetivo - e nisto se distingue essencialmente da animação cultural ou da ação cultural de serviços - reforçar nas pessoas a atitude de consumidores à qual são acostumadas pelo sistema econômico predominante; pelo contrário, sua proposta consiste em eliminar ou diminuir a tentação à inércia e à passividade que indistintamente afeta a ampla maioria nos tempos da comunicação de massa Esta ação assim entendida, também chamada de ação

sociocultural, tende a colocar uma pessoa, um grupo ou uma comunidade, em condições de exprimir-se em todos os aspectos da vida social. (COELHO, 1997, p. 33).

Lembramos que tanto a atividade cultural como a ação cultural são procedimentos importantes para um CR LGBT, pois tem a função primordial de fazer os indivíduos pertencentes a essa comunidade a se desenvolver e a se manifestar numa sociedade que parece não compreender e nem aceitar as minorias sexuais. Para que aconteçam ações e atividades culturais nos CR LGBT é necessária a presença de profissional qualificado para tal função, o agente cultural, que na concepção de Coelho (1997, p. 41) seria:

Aquele que, sem ser necessariamente um produtor cultural ele mesmo, envolve-se com a administração das artes e da cultura, criando as condições para que outros criem ou inventem seus próprios fins culturais. Atua, mais frequentemente embora não exclusivamente, na área da difusão, portanto mais junto ao público do que do produtor cultural.

É esse profissional o responsável por organizar e promover ações e atividades culturais, como as citadas a seguir: exibição de filmes, curtas, videoclipes, mostras e programas de TV; apreciação de peças teatrais, apresentação de dança e *shows* musicais; visita aos museus, bibliotecas, cinemas, teatros, feiras de cultura e de livros; exposição, oficinas, saraus, feiras e bazar; palestras, seminários, debates e conversas; eventos esportivos; participação em atividades de turismo cultural orientado, viagens e passeios; estudo, leitura, cursos e aulas; festa e confraternização, entre outros. No geral, o agente cultural “[...] estimula indivíduos e grupos para a autoexpressão, faz enfim a ponte entre a produção cultural e seus possíveis públicos.” (COELHO, 1997, p. 41).

Aqui apresentamos três fatores relevantes para o funcionamento de um CR LGBT, ligados diretamente à informação (serviços informacionais), à cidadania (serviços de promoção da cidadania e direitos humanos) e à cultura (atividades e ações culturais). Na medida em que esses fatores são oferecidos e desenvolvidos de forma regular, eficiente e satisfatória, eles podem fazer com que este equipamento cumpra uma grande função na sociedade, qual seja a de fortalecer as minorias sexuais na luta contra a discriminação e o preconceito, resgatando assim a sua cidadania e seus direitos sociais em todo território do Brasil.

3.4 CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT DO BRASIL

Para compreender a formação dos centros de referência LGBT do Brasil é necessário entender o histórico do movimento LGBT, pois é a partir da luta desse movimento social que se conseguem criar os primeiros centros de referência LGBT no território brasileiro. Protestando pelo respeito, lutando contra o preconceito e em defesa de seus direitos, o movimento LGBT brasileiro se organizou. De acordo com o Programa Rio sem Homofobia (2009),

O movimento LGBT, ao longo da história vem reivindicando o respeito e a valorização pela diversidade sexual, e luta contra a homofobia. Suas ações são voltadas para promoção da igualdade de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais, que são discriminados, excluídos socialmente, culturalmente e economicamente da sociedade. O movimento luta contra a violência e pela valorização da cultura LGBT, pelo respeito às identidades e à promoção da diversidade humana, para que seja possível viver a sexualidade de maneira plena, sem que a diversidade seja uma diferença que possa gerar desigualdades sociais.

No Brasil, o movimento LGBT começa a se organizar em 1970, no período de ditadura militar. Esse momento é marcado pela censura, repressão, moralismo, resistência armada à ditadura, movimentos culturais e ascensão dos movimentos sociais. Segundo Silva (2012), a classe trabalhadora da época tinha uma forte articulação política e a sociedade se organizava com a perspectiva de mudar a ordem social, com ideias libertárias de esquerda. Porém, as discussões políticas dos movimentos sociais vigentes não priorizavam as lutas de caráter identitário. Em compensação, surgiu nesse momento um movimento que tinha como pauta a discussão relacionada à identidade. Era formado por mulheres feministas que se organizam coletivamente para focalizar as demandas de gênero. Desses movimentos antecessores, surge o movimento homossexual brasileiro, pela necessidade de discutir necessidades mais específicas em relação à sexualidade e em defesa da emancipação, cidadania e dos direitos homossexuais.

Em 1978, foi criado o jornal *Lampião de Esquina*, voltado para as questões da homossexualidade; de caráter crítico, pluralista e partidário, foi perseguido pela censura. Ferreira (2010) fala que o referido jornal, no seu início, preocupava-se em retirar o gay da margem social, abrindo o discurso para as minorias; na sua fase final, ele se adaptou ao gueto e tornou-se mais ousado, contendo até mesmos ensaios fotográficos sensuais e

abordando temas mais polêmicos que em sua fase inicial. No mesmo ano, também é fundado no Brasil o Grupo Somos, de afirmação homossexual, primeiro grupo do Brasil. Esse grupo, em 6 de fevereiro de 1979, realizou no *campus* da Universidade de São Paulo (USP) a primeira atividade pública de explanação de seus objetivos. Zanatta (1996/1997) lembra que no dia 16 de dezembro desse mesmo ano também foi realizado o I Encontro Nacional do Povo Gay, na sede da Associação Brasileira de Imprensa, no Rio de Janeiro, liderado e patrocinado pelo grupo Lampião de Esquina.

Na década de 1980, as lésbicas do Grupo Somos, por não se sentirem vistas nas revindicações do movimento social, fundam o Grupo de Ação Lésbico-Feminista. Nesse momento, também surge um grupo de bastante relevância para movimento que foi o Grupo Gay da Bahia (GGB), primeiro grupo do Nordeste brasileiro. Para Silva (2012), o GGB teve uma atuação voltada para a visibilidade de violências cometidas contra gays nesse primeiro momento e até os dias de hoje vem denunciando violências contra LGBT. É a partir dessas denúncias produzidas pelo GGB, que o campo de estudos aumenta sua expressão no âmbito do Direito, das Ciências Sociais, na Política, não só no Brasil, mas em outros países.

Em 1980, surge também AIDS, síndrome de imunodeficiência adquirida, que no Brasil ficou conhecida pela sigla em inglês; trata-se de uma infecção viral, ainda sem cura, embora controlada e, no caso do Brasil, medicada gratuitamente pelo poder público, por meio do Sistema Único de Saúde (SUS). Sua maior visibilidade se deu por meio de grupos homossexuais masculinos, considerados na época como de risco. De acordo com Vieira Júnior (2005), é também neste período conturbado que se consolida a formação de Comunidades Gays Organizadas, com o objetivo de atender, informar e esclarecer a sociedade acerca da AIDS. Essas comunidades passaram a trabalhar com o uso da informação sobre saúde, na tentativa de conscientizar os indivíduos, em geral, sobre as IST.

Na década de 1990, a Organização Mundial de Saúde retira a homossexualidade do Catálogo Internacional de Doenças, como, informado anteriormente. No dia 31 de janeiro de 1995, é fundada a Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Intersexos (ABGLT), já citada, com 31 grupos fundadores. A Associação tem grande relevância para o movimento LGBT porque atua na promoção de ações que garantem a cidadania e os direitos humanos de lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e intersexos, e contribui para a construção de uma sociedade democrática, evitando que nenhuma pessoa seja submetida a quaisquer formas de

discriminação, coerção e violência, em razão de sua orientação sexual e de sua identidade de gênero.

Em 28 de junho de 1997 é realizada, a I Parada do Orgulho Gay de São Paulo, importante ato político-cultural de rua, de manifestação da diversidade sexual. É necessário salientar que no final dos anos de 1990, os grupos LGBT tiveram também uma maior visibilidade na mídia e a grande maioria dos grupos se fortaleceram. Nesse momento, os membros dos grupos LGBT eram ainda associados à AIDS, sendo considerados os maiores causadores e transmissores da doença. É também nesse momento que fica visível o crescimento das Paradas do Orgulho Gay, em território nacional.

No ano 2000 e até os dias atuais, é notória uma maior institucionalização e empoderamento do movimento LGBT, que se volta mais para as políticas públicas, reivindicações de ordem legal e políticas governamentais. Nesse contexto, é fundada em 2000 a Associação Nacional de Travestis (ANTRA).

Em 2003 – primeiro mandato do Governo Lula da Silva – é criada a Frente Parlamentar pela Livre Expressão Sexual, fruto do I Seminário de Políticas Afirmativas e Direitos da Comunidade LGBT, ocorrido em junho, e que foi promovido pela Ouvidoria da Câmara de Deputados e Comissão de Direitos Humanos. Hoje, esta Frente Parlamentar é conhecida com Frente Parlamentar pela Cidadania LGBT.

Em 31 de julho de 2003 também é criado o primeiro Centro de Referência do Brasil, na cidade de Campinas, estado de São Paulo, então designado Centro de Referência GLTTB de Campinas, cujas iniciais referiam-se a Gays, Lésbicas, Travestis, Transexuais e Bissexuais (atualmente, denomina-se Centro de Referência LGBT de Campinas). Zanolí (2013, p. 156) afirma que para a formação desse espaço foi necessário o envolvimento de pessoas ligadas ao movimento LGBT, outros movimentos sociais e o Estado, sendo que foi nesse centro “[...] a primeira política pública a oferecer assistência social, jurídica e psicológica a essa população no Brasil.”

No ano de 2004, o Governo Federal lança o Programa Brasil sem Homofobia (BSH), com o objetivo de “[...] promover a cidadania GLBT, a partir da equiparação de direitos e do combate à violência e à discriminação homofóbicas, respeitando a especificidade de cada um desses grupos populacionais” (CONSELHO..., 2004, p. 11).

Sobre esse programa, Silva (2012) diz que ele tem sua origem no reconhecimento do movimento social LGBT como um todo e na evidência que esses trouxeram na execução de políticas sociais por Organizações não Governamentais.

As ações do Programa Brasil sem Homofobia estava ligada ao apoio de projetos de fortalecimento de instituições públicas e não governamentais que atuassem, conforme segue: na promoção da cidadania LGBT e no combate à homofobia; na capacitação de profissionais e representantes do movimento LGBT para atuação na defesa dos direitos humanos; em disseminar informações sobre direitos e promoção da autoestima LGBT, além de incluir também “[...] a implantação de Centros de Referência em Direitos Humanos e Combate a Homofobia [...]” (IRINEU; BERTOLINI, 2008, p. 3), espaços que “[...] teriam como objetivo o atendimento sócio-jurídico e psicológico às demandas LGBTT, portanto, teriam em sua equipe, profissionais do Direito, do Serviço Social e da Psicologia [...]” (IRINEU; BERTOLINI, 2008, p. 3). A Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), através do Programa Brasil sem Homofobia (BSH), utilizou a experiência pioneira do CR LGBT de Campinas para financiar e instalar mais de 40 centros de referência LGBT em todo o Brasil.

A partir das propostas do BSH, em 2005, foram implantados 15 Centros de Referência em Direitos Humanos e Cidadania Homossexual (CRDHCH) e, no ano seguinte, outros 30, em todas as capitais estaduais e em algumas das principais cidades do país, com o objetivo de prestar assistência jurídica, psicológica e social à população LGBT. (MELO; AVELAR; MAROJA, 2012, p. 297).

Os CR LGBT implantados no Brasil, em 2005, tinham diferentes nomes: Centro LGBT, Centro de Cidadania e Direitos Humanos LGBT, Centro de Referência da Diversidade, Centro de Referência em Cidadania LGBT, Centro de Referência e Combate a Crimes de Homofobia, Centro de Cidadania LGBT, Centro de Referência dos Direitos LGBT e Enfrentamento a Homofobia, Centro de Referência pelos Direitos Humanos e Cidadania LGBT, Centro de Cidadania LGBT, Centro de Referência em Direitos Humanos e Combate a Homofobia, Centro de Referência e Promoção da Cidadania LGBT, Centros de Referência em Direitos Humanos de Prevenção e Combate à Homofobia, entre outros. Porém, apesar de distintas nomenclaturas, esses espaços sempre estiveram pautados com o mesmo objetivo de oferecer serviços (jurídicos, psicológicos e sociais), informações e muitas vezes ações e atividades culturais que atendam as demandas da comunidade LGBT.

Hoje não se tem uma base de dados ou um *site* que congregue informações sobre a quantidade, localidade e ações dos CR LGBT do Brasil, mas de acordo com estudo realizado por Melo, Avelar e Maroja, em 2012, sobre políticas para população LGBT do

Brasil, muitos desses espaços estão sendo fechados, como ficou sinalizado no trecho de uma entrevista realizada com um gestor que participou da pesquisa:

– Brasil sem Homofobia concretizou o quê? Os centros de referência eles já estão fechando. Não conseguiu levar diante, não é uma política pública. Era um número. Construímos 50 centros de referencia, bacana! Vai servir pra qualquer campanha eleitoral. Mas não se configurou como política pública porque eles estão fechando. Não me venha dizer que construir núcleos de pesquisa nas universidades e passar 23 mil reais pros núcleos de pesquisa é política pública. Porque depois esses 23 mil reais, que não servem pra nada, a não ser pra comprar computador e uma mobília e só e não voltar mais a ter diálogo com as universidades [...]. (MELO; AVELAR; MAROJA, 2012, p. 297).

Se em no ano de 2005 foram implantados mais de 40 CR LGBT no Brasil pela SDH/PR, hoje essa mesma secretaria nos apresenta apenas 8 com os quais ela mantém convênios, como é mostrado no Quadro 1.

Quadro 1 - Convênios vigentes entre a SDH/PR e CRLGBT

CGLGBT	792210/2013	00008.004077/2013-10	SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA	SP	27/12/2013	30/06/2017
CGLGBT	793061/2013	00008.000961/2013-77	SECRETARIA DA JUSTICA E DOS DIREITOS HUMANOS	RS	27/12/2013	08/05/2017
CGLGBT	822271/2015	00005.211130/2015-11	SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA	SP	16/12/2015	30/06/2017
CGLGBT	818013/2015	00005.208659/2015-57	MUNICIPIO DE CONTAGEM	MG	22/12/2015	22/12/2017
CGLGBT	818280/2015	00005.209019/2015-64	UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA	BA	29/12/2015	30/01/2018
CGLGBT	827656/2016	00005.205369/2016-32	SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO, DESENVOLVIMENTO SOCIAL, MULHERES, IGUALDADE RACIAL E DIREITOS HUMANOS DO DISTRITO FEDERAL	DF	22/12/2016	22/12/2017
CGLGBT	818194/2015	00005.207212/2015-61	SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA	SP	16/12/2015	30/06/2017

Fonte: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República.

Parece que há um descaso por parte do Governo Federal em continuar o desenvolvimento e a implementação dessa importante política pública que são os CR LGBT no Brasil. É claro que existem outros centros funcionando em território brasileiro, vinculados a órgãos estaduais e municipais. Na primeira Oficina de Fortalecimento do Sistema Nacional LGBT - Projeto Laboratório Interdisciplinar de Política LGBT (LABI), que ocorreu entre os dias 26 a 28 de agosto de 2017, na cidade de Salvador, foi apresentado uma pesquisa em andamento que está tentando mapear os CR LGBT existentes no Brasil; por serem os dados ainda preliminares não foi possível mostrar neste estudo. Tentamos fazer uma busca pelo *Google* e pelo *Facebook*, mas não sabemos ao certo se os espaços encontrados estão em funcionamento, por isso e pela falta de tempo para aprofundar o estudo sobre CR LGBT do Brasil iremos aqui apenas utilizar como amostra para este estudo: os cinco CR LGBT da cidade São Paulo.

4 METODOLOGIA DO ESTUDO

A comunidade LGBT, por suas características, não de modo incomum, está sujeita à marginalidade social, principalmente em decorrência da discriminação e do preconceito vigentes na sociedade brasileira.

Podendo-se caracterizar este fato como um problema social, ele passou a constituir-se no objeto deste estudo, acrescido da questão de que os CR LGBT são os espaços que podem ajudar aos sujeitos LGBT a ter acesso à informação, cultura e cidadania, tendo-se que esses elementos podem ajudá-los a resolver os problemas relacionados ao gênero e à sexualidade e para que eles possam também exercer sua cidadania.

Assim, visando ao norteamento do tema, estabeleceu-se como **objetivo** desta pesquisa identificar as funções e características dos Centros de Referência LGBT da cidade de São Paulo, como espaços de cidadania, cultura e informação, assim como a sua importância para seus usuários.

Para dar cumprimento aos objetivos, em busca dos resultados esperados, desenvolveu-se um estudo de caráter exploratório e descritivo, escolha que se justifica com base em Gil (2016): a pesquisa exploratória é aquela tem por objetivo principal explicar e proporcionar maior entendimento de um determinado fato, enquanto a pesquisa de caráter descritivo descreve as características de determinadas populações ou fenômenos.

Quanto à abordagem, apresenta-se como um estudo quantitativo e qualitativo, pois é composto de dados estatísticos e também por ideias e opiniões expressas pelos indivíduos participantes da amostra. Gerhardt e Silveira (2009) lembram que a pesquisa qualitativa se preocupa em compreender de forma aprofundada um grupo social, organização, diferente da pesquisa quantitativa, que está atenta com a representatividade numérica da população. Günther (2006) defende a ideia que um pesquisador não deve escolher entre um método ou outro, mas utilizar as várias abordagens, qualitativas e quantitativas, de forma complementar, isto é, dando maior cobertura às particularidades do fenômeno estudado.

No que se refere aos procedimentos adotados, trata-se de uma pesquisa de campo, pois tem a finalidade de obter informações e conhecimentos diretamente com a população pesquisada; nela o pesquisador vai ao espaço onde acontece o fenômeno e têm um contato direto com a realidade a ser pesquisada (GONSALVES, 2001). Ela

também é um estudo de múltiplos casos, pois analisa os cinco Centros de Referência LGBT da cidade de São Paulo. De acordo com Gil (2016, p. 57) “O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado [...].” Para Yin (2005), o estudo de caso é apropriado quando se pretende pesquisar o como e o porquê de acontecimentos contemporâneos. Esse mesmo autor explica que o estudo de caso abarca casos únicos e casos múltiplos, sendo que a escolha pelo estudo de casos múltiplos é ampla e potente, pois pode ajudar o pesquisador a ampliar as possibilidades de resultados similares ou contraditórios.

4.1 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo da pesquisa está constituído pelos Centros de Referência LGBT da cidade de São Paulo. A escolha por esses centros decorre da percepção da importância desses espaços para sociedade como espaços de cultura, cidadania e informação, por oferecerem aos seus usuários e serviços e ações que os ajudam a resolver problemas relacionados à identidade de gênero e à sexualidade.

Do universo de Centros de Referência LGBT existente na cidade de São Paulo, a amostra contabilizou o total, até o momento em que foi feita a coleta de dados para o presente estudo: apenas cinco centros. Todos os coordenadores dos referidos espaços aceitaram participar da pesquisa. No que se refere aos usuários, a pesquisa conseguiu atingir 100 desses indivíduos, de forma aleatória simples, quando eles se sentiam confortáveis e acediam ao convite.

4.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para atingir os objetivos geral e específicos desta pesquisa, foram utilizadas as seguintes técnicas e instrumentos de coleta de dados:

1) **Entrevista/Formulário:** A entrevista, de acordo com Lakatos e Marconi (2010), consiste em um encontro de duas pessoas, com objetivo de que uma dela colete informações sobre um assunto específico, mediante um conversa. Gil (2016, p. 109) lembra que a entrevista “[...] é adotada como técnica fundamental de investigação nos mais diversos campos e pode-se afirmar que parte importante do desenvolvimento das ciências sociais [...] foi obtida graças a sua aplicação.” Assim, durante a pesquisa foram

realizadas cinco entrevistas, sendo uma com cada coordenador dos centros de referência LGBT da cidade de São Paulo. Para essas entrevistas, utilizou-se um formulário que, segundo Lakatos e Marconi (2010), é um importante instrumento para investigação social, por possibilitar a obtenção de informações diretas do entrevistado; foi concebido com perguntas semiestruturadas, visando possibilitar ao respondente uma ampliação a que se inquiria. O objetivo dessas entrevistas foi saber onde estava localizado o CR, conhecer o seu histórico, funções, objetivos, características, os profissionais que atuavam no espaço, as metas, importância do espaço para sociedade, assim como verificar e conhecer se eles desenvolviam serviços de informação, cidadania e ações/atividades culturais. Todas as entrevistas foram gravadas com auxílio do celular e de *notebook*.

2) **Aplicação de Questionário:** Outra técnica usada na pesquisa foi aplicação de questionário que, assim como a entrevista, é um método de análise direto. Segundo Lakatos e Marconi (2010), o questionário é uma ferramenta de coleta de dados, formado por perguntas ordenadas, respondidas por escrito. Desse modo, foram aplicados pessoalmente aos usuários que estavam frequentando o CR LGBT da cidade de São Paulo, no momento da nossa presença, quando havia atividades culturais. Mesmo presente no local, não houve interferência do pesquisador.

As questões que nortearam o questionário eram abertas e fechadas e versaram sobre o perfil dos usuários dos referidos Centros, assim como seu grau de satisfação sobre os serviços de informação e cidadania prestados e ações e atividades culturais desenvolvidas nesses espaços. Por fim, procurou também saber se os serviços de informação, as atividades/ações culturais e de promoção a cidadania desenvolvidas pelos CR LGBT têm ajudado a esses indivíduos a resolver problemas relacionados à identidade gênero e à sexualidade.

3) **Observação/Diário de Bordo:** Paralelamente, foi utilizada para o estudo a técnica conhecida como observação, que “[...] nada mais é que o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano.” (GIL, 2016, p. 100). Através do instrumento conhecido como “diário de bordo”, procurou-se observar o espaço físico dos CR LGBT da cidade de São Paulo, para fazer uma descrição, assim como foram observadas algumas atividades desenvolvidas nesses espaços ligadas à cultura, cidadania e informação.

4.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados da pesquisa foi realizada entre os meses de maio e junho de 2017, em decorrência de sua importância para comunidade LGBT e também para cidade de São Paulo, uma vez que maio é o mês de combate à LGBTfobia, sendo 17 de maio o Dia Internacional de Combate à Homofobia; já junho é o mês do Orgulho LGBT, sendo o dia 28 o Dia Mundial do Orgulho LGBT. Foi nesse mês também, a 18 de junho de 2017, que ocorreu a parada LGBT da cidade de São Paulo, considerada uma das maiores do mundo.

Durante os meses de maio e junho, realizaram-se as seguintes etapas para coleta dos dados: do dia 8 a 12 de maio de 2017, foram feitos os contatos por telefone com os CR LGBT da cidade de São Paulo e, logo depois, um primeiro contato onde se agendou a entrevista com os coordenadores; do dia 15 a 19 de maio foram realizadas as entrevistas com os cinco coordenadores dos CR LGBT, assim como se participou das atividades desenvolvidas nesses espaços; do dia 22 a 26 de maio foram feitas as visitas guiadas nos CR LGBT, acompanhadas por um profissional que trabalha no local, foi feita a aplicação de questionários a mais usuários e procedeu-se à participação nas atividades realizadas pelos centros; do dia 29 de maio a 28 junho, aplicaram-se os questionários aos usuários e participou-se também das atividades desenvolvidas pelos centros.

Tanto o questionário quanto o formulário de entrevista foram elaborados no *Google Drive* e foram acompanhados de uma nota explicativa que informava a natureza da pesquisa e a importância de se obter as respostas.

No procedimento de interpretação e análise de dados, o programa *Google Drive* gerou automaticamente os gráficos com a estatística dos resultados alcançados para todas as questões fechadas. Já para as questões abertas teve que se fazer a escuta e transcrição das entrevistas com os coordenadores, gravadas mediante o *notebook* e o celular. No que diz respeito às respostas textuais dos usuários, fez-se um quadro para sua transcrição.

5 CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT: UM ESTUDO NA CIDADE DE SÃO PAULO

Para exemplificar a questão dos Centros de Referência LGBT como espaços de cidadania, cultura e informação, foi escolhida a cidade de São Paulo, que conta com cinco CR LGBT. Localizada na região Sudeste do Brasil, a cidade de São Paulo foi fundada em 25 de janeiro de 1554 e tem uma população de 12,04 milhões de habitantes. É considerada a sexta maior cidade do mundo e também uma das 15 mais influentes, respondendo por mais de 10% do PIB brasileiro. (GUIA GAY DE SÃO PAULO, 2017).

O verso “São Paulo é como o mundo todo”, do cantor e compositor Caetano Veloso, traduz muito bem essa cidade imensa e plural, que abriga em seu território uma multiplicidade de culturas, etnias, povos, raças, nacionalidades, alternativas de entretenimento, sendo assim um lugar onde alguma coisa sempre vai acontecer no seu coração.

De acordo com o site *Guia Gay de São Paulo* (2017), a cidade é ainda marcada pela diversidade, que também se reflete no universo da comunidade LGBT. Existe na cidade uma variedade de estabelecimentos, festas, eventos, políticas públicas, locais e espaços destinados à comunidade LGBT, representados por mais de 150 ambientes “[...] o que coloca São Paulo como uma das cidades com maior oferta de lugares arco-íris do planeta!”. (GUIA GAY SÃO PAULO, 2017), além ser uma das melhores cidades na qualidade das políticas públicas desenvolvidas para a garantia dos direitos da população LGBT. São Paulo é a única cidade brasileira a aderir à Rede Latino Americana de Cidades Arco-Íris (RLCA) e a primeira da América do Sul a se associar à Rainbow Cities Network (RCN), rede internacional de governos locais para o combate à discriminação e à homofobia.

Destaca-se também, com base no relatório do Grupo Gay da Bahia (2017), que São Paulo foi à terceira cidade brasileira no registro de mortes de LGBT no ano de 2016, ficando atrás apenas de Manaus e Salvador. Das 343 mortes de LGBT ocorridas no Brasil, no ano 2016, 13 foram na cidade de São Paulo. Por essa e entre outras razões, militantes do movimento LGBT de São Paulo, junto com o poder público e parte da população, tentam através de ações e políticas públicas reforçar o direito de existência e de expressão das diferentes possibilidades de gênero e sexualidade, que em muitos casos não são plenamente respeitados, especialmente por parte daqueles que defendem

uma cultura homofóbica, heteronormativa, sexista e machista, cultura esta que para aqueles/as que se “desviam” dos ditos padrões heteronormativos, têm apenas as seguintes alternativas: o silêncio, a dissimulação, a humilhação pública, a segregação, o suicídio e o homicídio.

Dentre as ações e políticas públicas desenvolvidas para população LGBT da cidade de São Paulo, destacam-se:

- Os Decretos e as Leis:
 - ✓ Lei nº 10.948, de 5 de novembro de 2001 (dispõe sobre as penalidades a serem aplicadas à prática de discriminação em razão de orientação sexual e dá outras providências);
 - ✓ Decreto nº 46.080, de 15 de julho de 2005 (altera a redação do inciso II do artigo 2º do Decreto nº 46.037, de 4 de julho de 2005);
 - ✓ Decreto nº 48.850, de 33 de outubro 2007 (Altera os artigos 2º e 3º, bem como revoga o artigo 4º, todos do Decreto nº 46.037, de 4 de julho de 2005, com as modificações introduzidas pelo Decreto nº 46.080, de 15 de julho de 2005);
 - ✓ Decreto nº 49.484, de 8 de maio de 2008 (altera os artigos 2º e 3º do Decreto nº 46.037, de 4 de julho de 2005, que institui o Conselho Municipal de Atenção à Diversidade Sexual, com as modificações introduzidas pelos Decretos nº 46.080, de 15 de julho de 2005, e nº 48.850, de 22 de outubro de 2007);
 - ✓ Decreto nº 51.180, de 14 de janeiro de 2010 (dispõe sobre a inclusão e uso do nome social de pessoas travestis e transexuais nos registros municipais relativos a serviços públicos);
 - ✓ Decreto nº 51.301, de 22 de fevereiro 2010 (altera o artigo 2º do Decreto nº 46.037, de 4 de julho de 2005, que institui o Conselho Municipal de Atenção à Diversidade Sexual, com as modificações introduzidas pelos Decretos nº 46.080, de 15 de julho de 2005, nº 48.850, de 22 de outubro de 2007, e nº 49.484, de 8 de maio de 2008);
 - ✓ Lei de nº 14. 363, de 15 de março de 2011(altera a Lei nº10.313, de 20 de maio de 1999, acrescentando a orientação sexual e a identidade de gênero na redação das placas que vedam qualquer forma de discriminação no acesso aos elevadores de todos os edifícios do estado de São Paulo);
 - ✓ Decreto nº 52.652, de 16 de setembro de 2011 (Cria o Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate à Homofobia - CCH, no Município de São Paulo);
 - ✓ Decreto nº 53.686, de 1º de janeiro de 2013 (dispõe sobre a instituição, composição e funcionamento dos Comitês Integrados de Gestão Governamental – CIGG);
 - ✓ Legislação municipal de direitos humanos – LGBT;
 - ✓ Decreto nº 55.874 de 29 de janeiro de 2015 (institui o Programa TransCidadania, destinado à promoção da cidadania de travestis e transexuais em situação de vulnerabilidade social). (SÃO PAULO. Prefeitura Municipal, 2017).

- Os Espaços e eventos LGBT

Destinados à comunidade LGBT de São Paulo, há os seguintes espaços e eventos: a Parada do Orgulho LGBT (considerada uma das maiores do mundo); a Feira Cultural LGBT; os Jogos da Diversidade; o Museu da Diversidade; a Casa de Cultura e Acolhimento LGBT (Casa Um); o Centro de Acolhida para Mulheres Travestis e Transexuais; o Ambulatório de Saúde Integral para Travesti e Transexuais; o Programa TransCidadania (destinado as travestis e transexuais) e os Centros de Referência LGBT, localizados em várias regiões da cidade, espaços objeto deste estudo, caracterizados nesta seção pelos dados coletados em entrevistas com os coordenadores, pelos questionários aplicados aos seus usuários e pelo diário de bordo usado pelo pesquisador. No presente estudo, ressaltam-se os principais depoimentos e respostas adquiridas a partir dos questionários. Os depoimentos e as respostas serão mencionados de acordo com a seguinte legenda:

C1: Depoimento do coordenador do Centro de Cidadania LGBT Luiz Carlos Ruas - Centro (CCLGBT- CENTRO), concedido em 15 de maio de 2017.

C2: Depoimento da coordenadora do Centro de Cidadania LGBT Laura Vermont - Zona Leste (CCLGBT- LESTE), concedido em 16 de maio de 2017.

C3: Depoimento da coordenadora do Centro de Cidadania LGBT Edson Néris - Zona Sul (CCLGBT- SUL), concedido em 17 de maio de 2017.

C4: Depoimento da coordenadora do Centro de Cidadania LGBT Luana Barbosa dos Reis - Zona Norte (CCLGBT- NORTE), concedido em 18 de maio de 2017.

C5: Depoimento do coordenador do Centro Referência e Defesa da Diversidade (CRD) o, concedido em 19 de maio de 2017.

U1, U2, U3, U4...: São as respostas dos usuários dos CR LGBT DE São Paulo, adquiridas por meio do questionário aplicado do dia 29 de maio ao dia 28 de junho de 2017.

5.1 CARACTERÍSTICAS E FUNÇÕES DOS CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT DA CIDADE DE SÃO PAULO

O estudo foi realizado nos cinco CR LGBT da cidade de São Paulo, que existem desde 2006, com características, ações e funções importantes para comunidade LGBT dessa cidade.

O primeiro CR LGBT a ser apresentado é o **Centro de Cidadania LGBT Luiz Carlos Ruas - Centro (CCLGBT- CENTRO)**, localizado na região central da cidade

de São Paulo, na Rua Visconde de Ouro, nº 118, bairro da Consolação. O nome do centro é uma homenagem a Luiz Carlos Ruas, assassinado na estação de metrô Pedro II ao tentar proteger uma travesti no final do ano de 2016.

Foi inaugurado no dia 27 de março de 2015 e substitui o atendimento do Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate à Homofobia (CCH), primeiro CR LGBT da cidade de São Paulo, criado em 2006. É um espaço vinculado à Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, por meio da Coordenação de Políticas para LGBT da Prefeitura de São Paulo e gerido pela ONG designada Rede Cidadã. O espaço funciona em dias úteis (segunda à sexta-feira), das 9h às 19h e dispõe de uma unidade móvel que atua em ambientes externos, geralmente praças, em dias úteis e finais de semana. Foi o primeiro centro que teve o Transcidadania, programa iniciado em janeiro de 2015, com objetivo de promover a reintegração social e o resgate da cidadania das travestis, mulheres transexuais e homens trans em situação de vulnerabilidade, através da educação.

No período em que foi realizada a coleta de dados para esta pesquisa, o centro estava localizado na Rua do Arouche e em média mensalmente eram atendidos cerca de 100 usuários nesse espaço; sua estrutura era formada por: sala de recepção, banheiros, salas de atendimento aos usuários, área de trabalho, copa/cozinha, almoxarifado, sala de reunião, miniauditório e uma sala dividida entre a equipe técnica e a administração. Dezessete profissionais estão empregados no CCLGBT-CENTRO na função de coordenador, recepcionista, assistente social, psicólogo, advogado, pedagogo, profissional de cultura ou agente cultural, profissional de serviço geral, segurança e articuladores.

O CCLGBT-CENTRO tem como funções garantir, promover e defender os direitos e a cidadania das pessoas pertencentes à comunidade LGBT e ajudá-las a compreender as questões de identidade de gênero e sexualidade, prestando apoio jurídico, psicológico, social e informacional. Tem como metas principais atender mil usuários por ano e fazer parceiras com a iniciativa privada, terceiro setor, entre outros para garantir empregos para as pessoas participantes do Transcidadania. No que se trata da importância desse espaço para sociedade C1 sinalizou em entrevista o seguinte:

Eu acho que o centro de cidadania [...] não deveria existir primeiro [...] se ele existe é porque alguma [...] coisa está errada digamos assim, porque a população LGBT tem seus direitos desrespeitados, então acho que [...] enquanto isso pendurar, enquanto isso continuar eu vejo o centro como uma política pública

totalmente necessária e nossa contribuição para sociedade é justamente essa fazer uma sociedade menos violenta, mais respeitosa, mais tolerante, que consiga enfim empregar as pessoas sem pensar na identidade de gênero e na orientação sexual, que as pessoas possam ser atendidas nos hospitais sem discriminação, numa escola, numa delegacia, numa farmácia, onde quer que seja então o dia que a gente não for necessário eu vou está muito feliz, mas enquanto isso não for a gente espera que nosso trabalho digamos de certa forma contribua para que a sociedade realmente evolu com esta questão.

Por fim e com base na fala de C1 transcrita acima, entende-se que o CCLGBT-CENTRO é uma política pública essencial para sociedade e a comunidade LGBT, pois ajuda os sujeitos que fazem parte desse grupo minoritário a combater o preconceito, a discriminação e as violências sofridas na cidade de São Paulo.

O segundo CR LGBT que fez parte deste estudo é o **Centro de Cidadania LGBT Laura Vermont - Zona Leste (CCLGBT- LESTE)**, localizado na Zona Leste da cidade de São Paulo, na Avenida Nordestina, nº 496, São Miguel Paulista. O nome Laura Vermont é uma homenagem a uma transexual, brutalmente agredida e assassinada por cinco transfóbicos na Avenida Nordestina.

O centro foi inaugurado no dia 1º de julho de 2016 e é um espaço ligado à Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, por meio da Coordenação de Políticas para LGBT da Prefeitura de São Paulo; no momento da pesquisa, passou por duas gestões, sendo a primeira da ONG Centro de Recreação e Desenvolvimento da Criança Especial (CRDC) e a segunda da ONG Dynamite. O espaço funciona em dias úteis da semana, das 9h às 19h e conta com uma unidade móvel que atua em ambientes externos, geralmente praças, em dias úteis e finais de semana, tendo também no seu espaço o programa Transcidadania.

Em média, mensalmente são atendidos cerca de 130 usuários nesse espaço que oferece em sua estrutura: sala de recepção, miniauditório, salas de atendimento multiuso aos usuários, sala dos técnicos, banheiros, sala da coordenação, sala de reunião, copa/lavanderia e uma sala para cursos. Onze profissionais atuam no CCLGBT-LESTE, com a função de coordenador, secretário, assistente social, psicólogo, pedagogo, advogado, profissional de serviço geral, segurança e articuladores.

Tem como principais funções incluir socialmente as pessoas pertencentes à comunidade LGBT, principalmente os que vivem em situação de rua; articular e sensibilizar os órgãos públicos para que possam respeitar as particularidades das identidades gênero e sexualidade, promover a cidadania dos LGBT e prestar apoio jurídico, psicológico, social e informacional às pessoas desse grupo. Suas principais

metas são combater a discriminação contra os LGBT, tornar os indivíduos pertencentes a essa comunidade em cidadãos melhores e garantir trabalho para eles, principalmente os que participam do programa Transcidadania. Sobre a importância do CCLGBT-LESTE para a sociedade C2 afirmou em entrevista que:

[...] este centro na sociedade vem para dizer assim, olha a gente estar aqui, a gente quer estar com vocês [...] por mais que a gente tenha um olhar, um jeito diferenciado, uma alegria que às vezes não se comporta dentro da gente e as pessoas não aceita esse jeito da gente ser, a gente ta aqui, que a gente ama e pra sociedade é muito importante que diz assim: a gente está aqui e vocês tem que respeitar a gente, tem alguém que está olhando pela a gente, tem advogado que ta do lado da gente [...]

Compreendemos, de acordo com o trecho acima, que o CCLGBT-LESTE é um espaço fundamental para sociedade, porque acolhe, olha e se preocupa com os LGBT e as suas demandas sociais, ajudando-os a vencer as barreiras imposta pelo preconceito e pela exclusão.

O terceiro CR LGBT que conhecemos na cidade de São Paulo é o **Centro de Cidadania LGBT Edson Néris - Zona Sul (CCLGBT- SUL)**, situado na Zona Sul da cidade, na Rua São Benedito, nº 408, Santo Amaro. O nome do centro é uma homenagem ao adestrador de cães Edson Néris, que foi espancado por um grupo de skinheads até a morte porque estava de mãos dadas com seu companheiro na Praça da República.

A inauguração desse centro aconteceu no dia 30 de abril de 2016; ele está ligado à Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, por meio da Coordenação de Políticas para LGBT da Prefeitura de São Paulo, e é gerenciado pela ONG UNA. O espaço funciona em dias úteis da semana, das 9h às 19h, porém também nele acontecem eventos no final de semana. Ele conta com uma unidade móvel que atua em ambientes externos, geralmente praças, em dias úteis e finais de semana, tendo também no seu espaço o programa Transcidadania.

Em média mensalmente são atendidos 100 usuários nesse espaço, que tem em sua estrutura: miniauditório, sala de recepção/espera, salas de atendimento, sala de descanso/dispensa, banheiros, sala da coordenação/administrativo, cozinha, almoxarifado, sala de trabalho, arquivo e sala de reunião. Onze profissionais trabalham no CCLGBT-SUL, com a função de coordenador, assistente de coordenação,

recepção, assistente social, psicólogo, advogado, pedagogo, técnico em informação, profissional de serviço geral, controlador de acesso e articuladores.

Suas principais funções são prestar apoio jurídico, psicológico, social e informacional as pessoas LGBT, ajudá-las na garantia dos direitos, acompanhá-las nas diversas situações, encaminhá-las para serviços que precisem como abrigo ou mercado de trabalho e sensibilizar os equipamentos públicos para o atendimento humanizado e sem preconceito as pessoas dessa população. O centro tem como metas efetuar a garantia de direitos para a população LGBT e também garantir que os LGBT pelo menos na Zona Sul sejam atendidos com dignidade nos equipamentos públicos e diminuir o número de pessoas LGBT que estão em situação de rua. Sobre a importância do CCLGBT-SUL para a sociedade, C3 afirmou em entrevista que:

A importância para sociedade está em tudo isso que te falei, porque quando você vê uma pessoa chegar aqui, que aconteceu, uma pessoa surda-muda, que vivia praticamente em situação de rua [...] e ai a nossa assistente social pega na mão dela, vai lá, consegue o bilhete único, consegue o LOAS, para ela receber o salário do mês, para ela ter o que comer, para ela ter o que vestir, para ela contribuir com a família, [...] quando você consegue fazer isso você está contribuindo com a sociedade, entende [...] a gente começa contribuir quando a gente faz sensibilização para que as pessoas começem olhar o outro [...] o centro LGBT contribui muito para que as pessoas Abram a visão, a mente e começem a aceitar o outro, começam a se colocar no lugar do outro, a sensibilização é isso [...] tudo isso vem contribuindo para uma sociedade melhor e quando você contribui para uma sociedade melhor a sociedade te devolve [...] condições melhores para você trabalhar com essa própria sociedade.

A passagem transcrita nos revela que o CCLGBT-SUL é um equipamento importante para sensibilizar a sociedade para as questões relacionadas à comunidade LGBT; por meio dele, os indivíduos podem ter outro olhar e compreender melhor as questões relacionadas às identidades de gênero e sexualidade.

O Centro de Cidadania LGBT Luana Barbosa dos Reis - Zona Norte (CCLGBT- NORTE) é o quarto centro que tivemos contato na cidade de São Paulo, localizado na Zona Norte da cidade, na Rua Plínio Pasqui, nº 186, Parada Inglesa. O CCLGBT- NORTE, através de seu nome, faz uma homenagem a Luana Barbosa dos Reis, mulher, lésbica, negra, mãe e da periferia, que foi morta depois de ser espancada por policiais militares na frente de seu filho, após solicitar ser revistada por uma policial feminina, na cidade de Ribeirão Preto.

O centro foi inaugurado no dia 29 de agosto de 2016 e é um espaço vinculado à Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, por meio da Coordenação de

Políticas para LGBT da Prefeitura de São Paulo, e é gerido pela ONG Instituto Omindaré. O ambiente funciona em dias úteis da semana, das 9h às 19h e tem uma unidade móvel que atua em ambientes externos, geralmente praças, em dias úteis e finais de semana, funcionando também no seu espaço o programa Transcidadania.

Em média mensalmente são atendidos menos de 100 usuários nesse espaço, que tem em sua estrutura: miniauditório, sala de recepção/espera, salas de atendimento, jardim interno, sala de comunicação, banheiros, sala da coordenação, sala do jurídico, salas multiuso, copa/cozinha, almoxarifado e um miniauditório. A equipe que atua no CCLGBT-NORTE se compõe por 14 profissionais, assim distribuídos: coordenador, recepcionista, assistente social, psicólogo, advogado, profissional de comunicação, profissional de cultura, profissional de serviço geral, segurança, articuladores, fonoaudiólogo e pedagogo.

O CCLGBT-NORTE tem as funções de receber e atender as demandas da população LGBT, fazer com que os indivíduos pertencentes à comunidade LGBT possam garantir seus direitos e exercer a sua cidadania e prestar apoio jurídico, psicológico, social e informacional às pessoas LGBT, encaminhá-las a esse grupo para serviços que precisem e ajuda-las a vencer as barreiras impostas pelo preconceito e discriminação. A meta principal desse espaço é lutar por um abrigo ou casa de acolhimento específica para a comunidade LGBT. Quando se questionou, em entrevista, sobre a importância CCLGBT-NORTE para sociedade, C4 respondeu o seguinte:

Além de ser um local onde se trabalha a cidadania, se mostra sobre os direitos humanos que muitas pessoas não querem enxergar [...] eu acho que é de extrema importância, eu acho que foi o primeiro passo pra grandes conquistas [...] existe muita violência, muita morte ainda, o país, o nosso país é um dos primeiros em assassinatos e mortes [...] muito triste isso.

Pelo fragmento transcrito acima percebemos que o CCLGBT-NORTE é visto como um “primeiro passo” para grandes conquistas relacionadas à comunidade LGBT, tornando-se também um aparelho essencial para a sociedade, pois trabalha com a cidadania e mostra o significado dos direitos humanos.

Por fim temos o **Centro de Referência e Defesa da Diversidade (CRD)**, situado no centro da cidade de São Paulo, maior polo de sociabilização da população LGBT. O centro está localizado na 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 convencionado 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 nesse espaço, que contém em sua estrutura: sala de recepção, sala de insumos, biblioteca, 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 C5 sinalizou em entrevista o seguinte:

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, ele 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 são incluídos dentro na sociedade.

Para o coordenador do CRD, como mostra o trecho acima, o centro de referência LGBT é importante para sociedade porque acolhe a população LGBT e ajuda as pessoas integrantes desse grupo a quebrar 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.

Pelas características dos centros de referência LGBT da cidade de São Paulo, percebemos que esses espaços têm funções, estrutura, metas e um quadro de profissionais bem parecidos. Porém não há, nesses lugares, a presença de um profissional da informação (bibliotecário e arquivista) propriamente dito, sendo que seu trabalho é muitas vezes realizado por outro profissional. Para os coordenadores dos CR LGBT de São Paulo, esses ambientes são essenciais para sociedade, pois ajudam, acolhem, olham e se preocupam com os cidadãos LGBT, ajudando-os a vencer e combater o preconceito, a exclusão, a discriminação e as violências sofridas na cidade de São Paulo, além de serem equipamentos importantes para o exercício da cidadania e a conquista de direitos. Aliado a essas funções de cidadania, notamos que os CR LGBT de São Paulo também são espaços onde a informação e a cultura são fatores fundamentais para seu funcionamento.

5.2 INFORMAÇÃO, CIDADANIA E CULTURA NOS CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT DE SÃO PAULO

A informação, a cidadania e a cultura são apresentadas nos CR LGBT da cidade de São Paulo em forma de serviços e ações, com o objetivo de resolver os problemas relacionados à identidade de gênero e à sexualidade, enfrentados pelas pessoas pertencentes ao grupo LGBT, assim como ajudá-las a exercer sua cidadania. Nos quadros 2, 3 e 4, detalhados a seguir, foram elencados alguns serviços de informação, serviços de promoção da cidadania e defesa dos direitos humanos e ações/ atividades culturais fornecidas nos CR LGBT de São Paulo.

Sobre os serviços de informação, um dos focos de interesse deste estudo, a maioria são providos e produzidos nos cinco CR LGBT de São Paulo, segundo respostas de seus coordenadores. No entanto, alguns não são realizados em alguns desses espaços, conforme explicitado no Quadro 2.

Vale a pena destacar que C1 e C3 também apresentaram outros serviços desenvolvidos nos CR LGBT onde eles trabalham no CCLGBT-CENTRO, sendo o

destaque às visitadas informativas, cujo objetivo é informar o funcionamento do centro e apresentar o espaço ao visitante. Já no CCLGBT-SUL, o serviço apresentado como outro foi a disseminação de informação pela unidade móvel, que ajuda na divulgação dos serviços prestados pelo centro e atrai o público para o espaço.

Quadro 2 – Serviços de Informação dos CR LGBT da cidade de São Paulo

Serviços de Informação	CCLGBT-CENTRO	CCLGBT-LESTE	CCLGBT-SUL	CCLGBT-NORTE	CRD
Produção de dados, informação e conhecimento sobre o centro e a comunidade LGBT.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Identificação e localização de fontes de informações de interesse dos usuários do centro.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Disseminação de informações que atendem as necessidades informacionais dos usuários do centro.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Documentação de informações referentes aos serviços prestados aos usuários do centro.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Realização dos procedimentos de coleta, processamento, armazenagem e distribuição de informações.	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Realização de tratamento, organização e conservação da documentação do centro de	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

referência.					
Manutenção do arquivo do centro atualizado.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Elaboração de campanhas informativas direcionadas ao público LGBT.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Elaboração de material informativo divulgando os serviços do centro de referência.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Levantamento, mapeamento e sistematização de dados e informações sobre violências contra LGBT na cidade.	Não	Não	Não	Não	Não
Outros	Visitas informativas	Não	Disseminação de informação pela unidade móvel.	Não	Não

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Pelas as informações apresentadas no Quadro 2, entendemos que os CR LGBT da cidade de São Paulo são unidades de informação, pois apresentam 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 CR LGBT da cidade São Paulo: 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 havia nos espaços a presença de um profissional da informação, logo os serviços prestados nos CR LGBT são realizados por outro tipo de profissional. De modo geral, parece que a inexistência de um profissional da informação nos centros de referência não compromete o desenvolvimento dos serviços de informação, porém é preciso destacar que os serviços apresentados no Quadro 2 deveriam ser realizados por um profissional da informação, como um 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, consequentemente, as mudanças cognitivas e culturais.[...]" (CALIXTO; CÔRTES; SOARES, 2016, p. 90).

No Quadro 3 que segue, foram tabulados os serviços de promoção da cidadania e de defesa dos direitos humanos dos CR LGBT da cidade de São Paulo, quase todos realizados pelos cinco centros. Apenas a elaboração e o desenvolvimento de pesquisas sobre LGBTfobia, gênero, sexualidades e direitos humanos não é realizado em nenhum dos espaços. Silva e colaboradores (2012, p. 7), com base no estudo feito no Centro de Referência e Promoção da Cidadania LGBT do Rio Janeiro, lembra que é intuito de um CR LGBT “[...] se direcionar para criação de uma campanha institucional contra homofobia, fomento de pesquisas e estudos nos campos da educação, saúde, violência e apoio à Parada do Orgulho LGBT [...]" Dessa forma, também achamos ser importante a realização de estudos e pesquisas em qualquer CR LGBT.

Quadro 3 – Serviços de Promoção da Cidadania e Defesa dos Direitos Humanos dos CR LGBT da cidade de São Paulo

Serviços de Promoção da Cidadania e Defesa dos Direitos Humanos.	CCLGBT-CENTRO	CCLGBT-LESTE	CCLGBT-SUL	CCLGBT-NORTE	CRD
Aconselhamento em momentos de crise.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Atendimento psicossocial.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Aconselhamento e acompanhamento jurídico.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Atividades de prevenção e promoção à saúde.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Cursos de qualificação profissional.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Articulação com a rede de atendimento local.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Atendimento e acolhimento à pessoa LGBT vítima de preconceito, violência e descriminação.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Acompanhamento da vítima LGBT para realização de boletim de ocorrência e demais orientações.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Orientação sobre Direitos e Políticas Públicas para LGBT'.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Formação de redes de acolhimento e sensibilização nos equipamentos públicos.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Elaboração e desenvolvimento de pesquisas sobre LGBTfobia, gênero, sexualidades e direitos humanos.	Não	Não	Não	Não	Não
Outros	Não	Não	Não	Não	Não

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A cidadania manifestada através dos serviços de assistência, orientação e acompanhamento jurídico, social e psicológico realizados nos CR LGBT da cidade de São Paulo tornam esses lugares essenciais para as pessoas pertencentes à comunidade LGBT, pois tem a função de acolhê-las, protegê-las e ajudá-las a se empoderar, lutar pelos seus direitos e combater a exclusão social e o preconceito fruto de uma sociedade com características LGBTfóbica. Esses serviços também contribuem para que os CR LGBT funcionem “[...] como um lugar que vai saber fazer a escuta de pessoas LGBT e encaminhá-las para onde precisam [...]” (PEREIRA, 2015, p. 53).

Grande parte dos serviços de cidadania e defesa dos direitos humanos citados no Quadro 3 são realizados por psicólogos, advogados e assistentes sociais que, por meio do atendimento humanizado nos CR LGBT visa à autonomia e contribui para a formação dos LGBT como cidadãos e sujeitos de direitos. Pereira (2015) entende a função social desses dispositivos como sendo locais em que se escutam os sofrimentos dos indivíduos e a partir disso constroem-se neles formas de autonomia e cidadania, bem como sendo espaços de atendimento das demandas desses usuários, utilizados como potencializadores de identidades. Com base nisso e de acordo com as atividades apresentadas e praticadas nos CR LGBT da cidade de São Paulo é que afirmamos ser este espaço um lugar de cidadania.

Finalmente e com base no Quadro 4 a seguir, temos as ações e atividades culturais desenvolvidas nos CR LGBT da cidade de São Paulo. De modo geral, quase todas as ações e atividades culturais propostas neste estudo são praticadas nos cinco centros de referência, sendo que aquelas designadas como eventos esportivos e participação em atividades de turismo cultural orientado, viagens e passeios só são realizadas nos centros CCLGBT-CENTRO e CRD. Além disso, percebe-se que os CR LGBT efetuam a ação/atividade de participar de eventos em outras instituições. Ademais temos também a experiência do CCLGBT-NORTE que fornece o seu espaço para ensaios artístico, principalmente peças teatrais.

Quadro 4 – Ações e Atividades Culturais dos CR LGBT da cidade de São Paulo

Ações e atividades Culturais	CCLGBT-CENTRO	CCLGBT-LESTE	CCLGBT-SUL	CCLGBT-NORTE	CRD
Exibição de filmes, curtas, videoclipes, mostras e programas de TV com a temática LGBT	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Apreciação de peças teatrais, apresentação de dança e shows musicais.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Visita a museus, bibliotecas, cinemas, teatros, feiras de cultura e de livros.	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Exposição, oficinas, saraus, feiras e bazar.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Palestras, seminários, debates e conversas.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Eventos esportivos.	Sim	Não	Não	Não	Sim
Participação em atividades de turismo cultural orientado, viagens e passeios.	Sim	Não	Não	Não	Sim
Estudo, leitura, cursos e aulas.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Festas e confraternizações.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Eventos direcionados ao público LGBT.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Outras	Participação em eventos de outras instituições.	Participação em eventos de outras instituições.	Participação em eventos de outras instituições.	Participação em eventos de outras instituições e ensaios teatrais.	Participação em eventos de outras instituições.

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Presentes nos CR LGBT da cidade de São Paulo, na forma de ações e atividades culturais, a cultura é um elemento primordial para que os indivíduos LGBT possam

compreender a sua realidade e existência no mundo. Da mesma forma, ela oferece ainda sentido à vida, ajudando as pessoas pertencentes a esse grupo minoritário a se desenvolver, modificar a sua natureza, atingir o pensamento crítico e criativo, possibilitando também a elas o autoconhecimento, o resgate da autoestima e a prática dos sonhos e das utopias (MIRANDA, 2004).

As atividades e ações culturais desenvolvidas nos CR LGBT da cidade de São Paulo geralmente são desenvolvidas por um profissional de cultura, agente cultural ou um articulador. Eles conduzem de forma responsável as suas funções e garantem aos centros de referência a característica de espaço cultural que, articulado com uma política cultural, pode “[...] orientar o desenvolvimento simbólico, satisfazer as necessidades culturais da população e contribuir para algum tipo de ordem ou transformação social [...]” (CANEDO, 2009, p. 12), principalmente para comunidade LGBT, foco desta pesquisa.

Os Quadros 2, 3 e 4 nos revelam os CR LGBT da cidade de São Paulo como espaços de informação, cidadania e cultura, na medida em que oferecem serviços de informação e de cidadania e desenvolvem, regularmente, ações e atividades culturais destinadas à população LGBT; eles cumprem um importante papel na sociedade, que é o de fortalecer os indivíduos LGBT, minimizando assim os problemas oriundos de uma sociedade que muitas vezes os trata de forma desigual e com preconceito; ademais, também ajudam para que se desenvolvam socialmente, recuperando assim a sua autoestima, o caráter de cidadania e seus direitos.

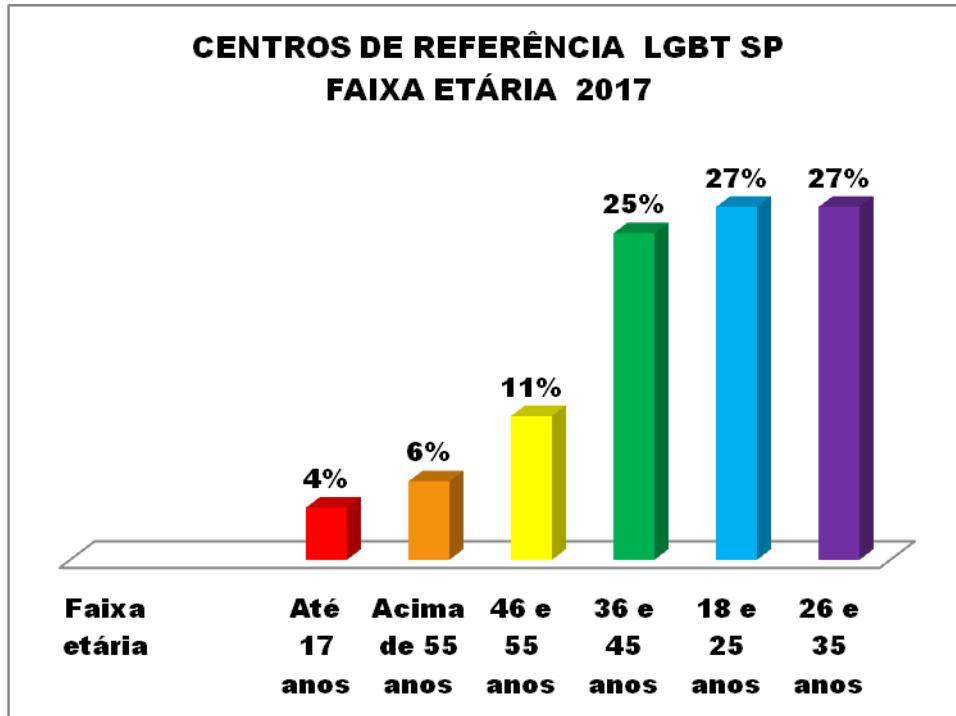
Diante do até aqui exposto, considera-se que este estudo mostrou que os cinco CR LGBT da cidade São Paulo fornecem serviços e ações ligados à cultura, cidadania e informação. Resta saber se estes serviços e ações são eficientes e satisfatórios na percepção de seus usuários.

5.3 OS CENTROS DE REFERÊNCIA LGBT DE SÃO PAULO SOB OS OLHARES DE SEUS USUÁRIOS

Após o conhecimento dos cinco CR LGBT da cidade de São Paulo e seus serviços e ações/atividades de informação, cidadania e cultura, iremos apresentar algumas características de seus usuários, bem como a avaliação deles quanto aos serviços e ações oferecidos nestes espaços.

No que se refere à faixa etária dos usuários dos CR LGBT, participantes da amostra, estão entre 18 e 25 anos e 26 e 35 anos, correspondendo ao maior percentual com 27% de ambas as faixas, seguida pelas faixas etárias de 36 a 45 anos, com 25% do total, 46 a 55 anos, com 11% do total, acima de 55 anos com 6% do total e até 17 anos com 4% do total. Diante dos dados do Gráfico 1 abaixo, percebe-se nos CR LGBT da cidade de São Paulo uma grande porcentagem de jovens e adultos que utilizam esses espaços.

Gráfico 1 – Faixa Etária

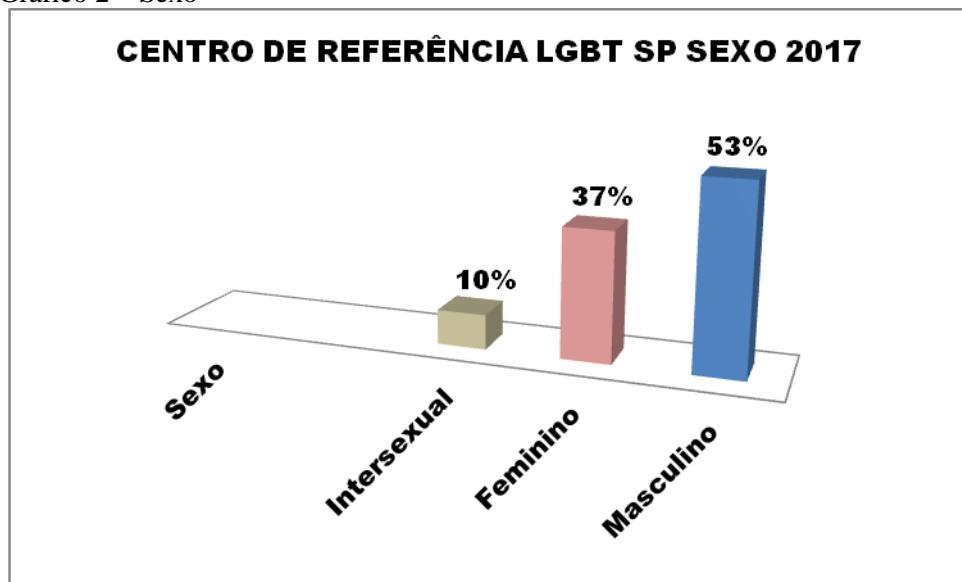


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Podemos aferir que jovens e adultos LGBT são os que mais estão expostos à violência homofóbica no Brasil, pois culturalmente estão mais dispostos a manifestações públicas de afetividade e sexualidade em lugares de convivência tanto do público LGBT, como em lugares destinados ao público em geral (PEREIRA, 2013) e por isso muitas vezes vão aos CR LGBT para denunciar ou solucionar problemas relacionados à homofobia. Vale a pena lembrar que o relatório do Grupo Gay da Bahia (2017) mostra que é entre essas faixas etárias que acontece o maior número de mortes, sendo que 32% do total delas no território brasileiro se encontram entre as faixas etárias de 19 a 30 anos. “Outra forma de observar tal predominância é compreender que se trata de [...] grupos sociais mais confiantes na intervenção estatal e/ou mais dispostos a denunciar a homofobia.” (PEREIRA, 2013, p. 9).

No que tange ao sexo dos usuários dos CR LGBT DE São Paulo, a prevalência é do sexo masculino, com 53% do total, seguido pelo sexo feminino com 37% do total e do intersexual com 10 % do total, como mostra o Gráfico 2. Para Jesus (2012), o sexo biológico não define o comportamento das pessoas em masculino ou feminino, mas sim o gênero, pois “Ser masculino ou feminino, homem ou mulher, é uma questão de gênero. Logo, o conceito básico para entendermos homens e mulheres é o de gênero.” (JESUS, 2012, p. 6). Assim, o que mais importa para se entender o que é ser homem e o que é ser mulher em nossa sociedade é a maneira como as pessoas se percebem e se expressam socialmente.

Gráfico 2 – Sexo



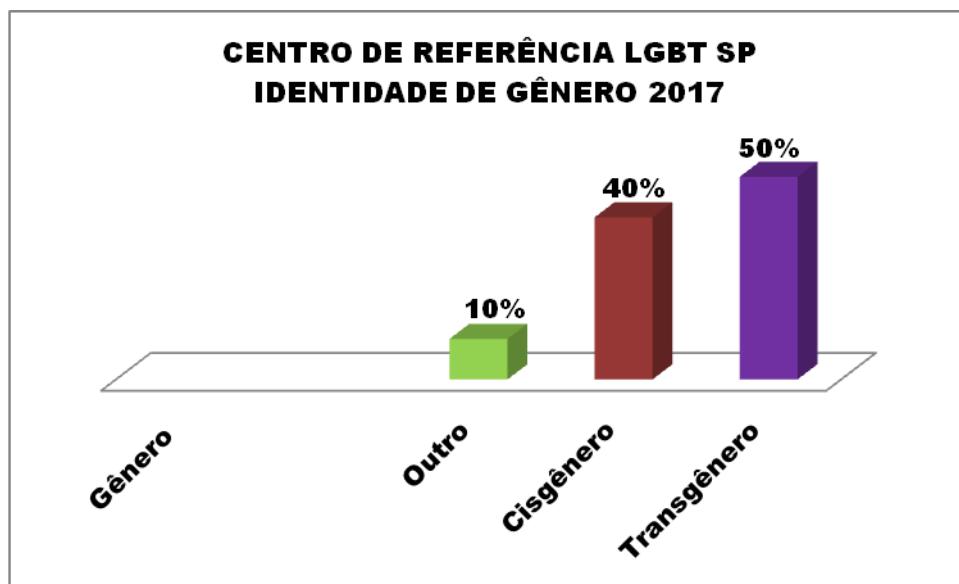
Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Sobre a identidade de gênero dos investigados, o Gráfico 3 mostra que a maioria dos indivíduos se identifica com a identidade de gênero transgênero, correspondendo a 50% do total, já a minoria de 10%, com outro tipo de gênero que pode estar relacionado as pessoas não-binárias, e 40% do total são cisgênero.

O grupo transgênero, de acordo com Jesus (2012), é composto por travestis e transexuais que sofrem muitas vezes a “transfobia” resultante de preconceitos e discriminações daqueles que não conseguem compreender as particularidades das identidades de gênero: “Muito ainda tem de ser enfrentado para se chegar a um mínimo de dignidade e respeito à identidade das pessoas transexuais e travestis, para além dos estereótipos.” (JESUS, 2012, p. 7). No Brasil, as pessoas desse segmento tiveram duas grandes conquistas: a primeira foi o Decreto 8.727, de 28 de abril 2016, que dispõe

sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero no âmbito da administração pública federal, autárquica e fundacional. Já a segunda foi o Processo Transexualizador, promovido pelo Sistema Único de Saúde (SUS), conforme a Portaria do Ministério da Saúde (MS) nº 1.707/2008 (CALIXTO; CÔRTES; SOARES, 2016).

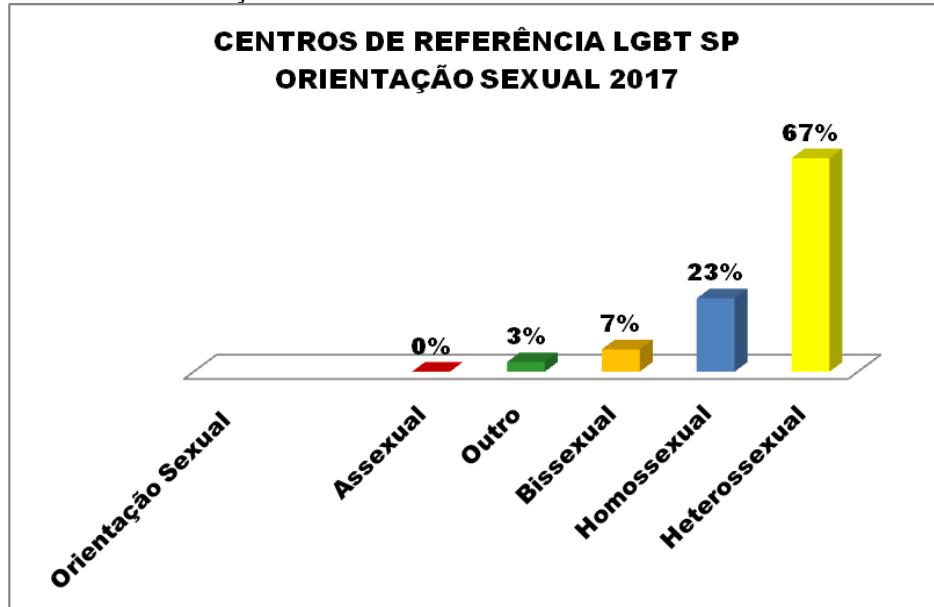
Gráfico 3 – Identidade de gênero



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Em relação à orientação sexual dos usuários do CR LGBT da presente amostra, há um predomínio da orientação sexual heterossexual, totalizando 67%, seguida pela orientação homossexual com 23% do total (Gráfico 4).

Gráfico 4 – Orientação sexual

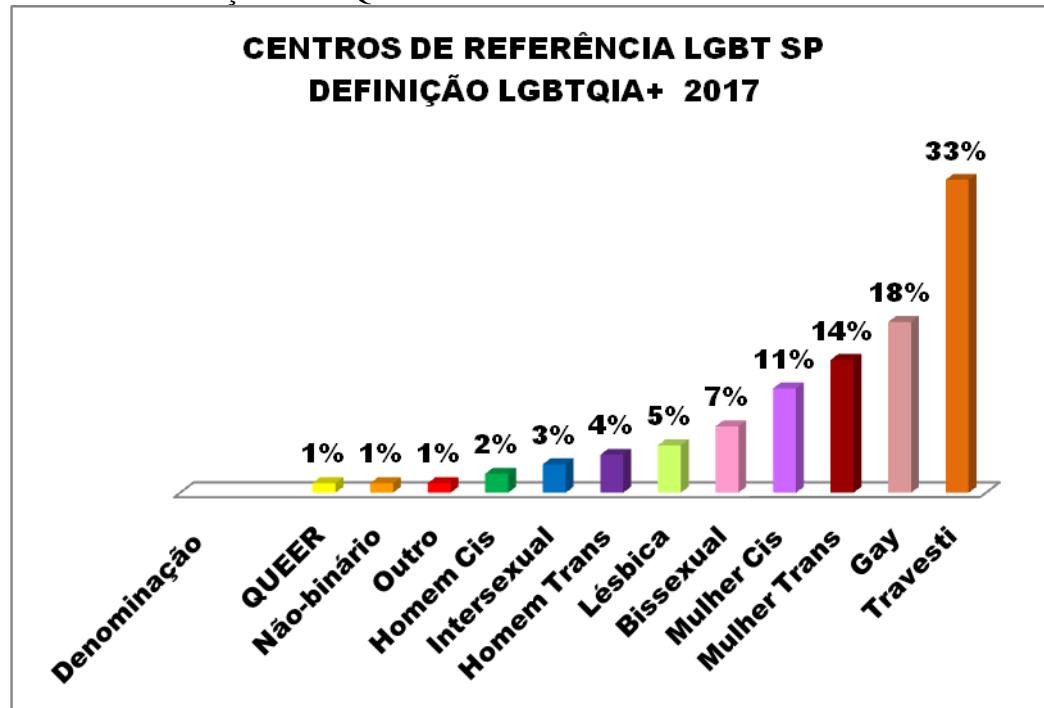


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

A maioria dos sujeitos da presente pesquisa que se identifica como transgênero parece ser constituída de heterossexuais, porém eles poderiam adotar qualquer uma das orientações sexuais do Gráfico 4, uma vez que a questão de identidade de gênero se diferencia da orientação sexual. A primeira está ligada ao gênero com o qual as pessoas se identificam ou não; e a segunda depende do gênero ao qual a pessoa sente atração ou desenvolve laços românticos. Assim, uma pessoa transgênero pode ser homossexual, bissexual, heterosexual ou assexual. Ressaltamos que nem toda pessoa transgênero é gay ou lésbica, como reza o senso comum: “[...] a maioria não é, apesar de geralmente serem identificados como membros do mesmo grupo político, o de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais – LGBT.” (JESUS, 2012, p. 9).

No tocante à definição LGBTQIA+, procurou-se investigar com qual expressão identitária os usuários participantes da amostra dos cinco CR LGBT da cidade de São Paulo se identificavam. Sabe-se que hoje existe uma diversidade dessas expressões; diante das apresentadas no Gráfico 5, observamos que as travestis são as usuárias mais atendidas nos CR LGBT deste estudo, representando um total de 33%, seguidas dos gays 18%, de mulheres trans 14%, mulheres cis 14%, bisexual 7%, lésbicas 5%, homem trans 4%, intersexual 3%, homem cis 2% e as opções *queer*, não-binário e outro que juntos formam um total de 3%.

Gráfico 5 – Definição LGBTQIA+

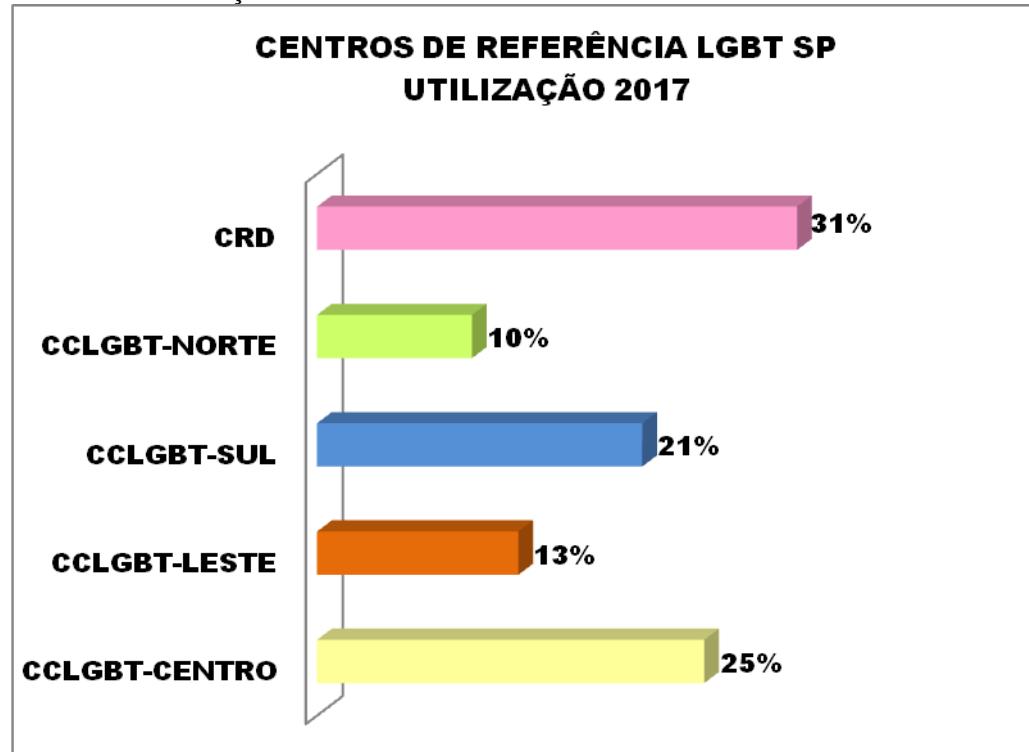


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

As opções Outro, Homem cis e Mulher cis que procuram o equipamento podem ter relação com os familiares e amigos de vítimas LGBTQIA+, profissionais do sexo, pessoas vivendo com IST e pesquisadores, acadêmicos e estudiosos do tema. Todavia, no tange à maioria da amostra ser travesti pode se inferir que esse segmento busca o espaço dos CR LGBT de São Paulo para mudar a sua realidade e denunciar as violências físicas e violações de direitos sofridas, já que a “[...] nossa sociedade tem estigmatizado fortemente as travestis, que sofrem com a dificuldade de serem empregadas, mesmo que tenham qualificação, e acabam, em sua maioria, sendo forçadas a trabalhar como profissionais do sexo.” (JESUS, 2012, p. 9).

O Gráfico 6 apresenta o CR LGBT mais utilizado pelos sujeitos da amostra: dos cinco centro de referência da cidade de São Paulo, o CRD foi o espaço mais usado e frequentado pelos sujeitos da pesquisa, correspondendo a 31% do total de usuários.

Gráfico 6 – Utilização dos CR LGBT SP



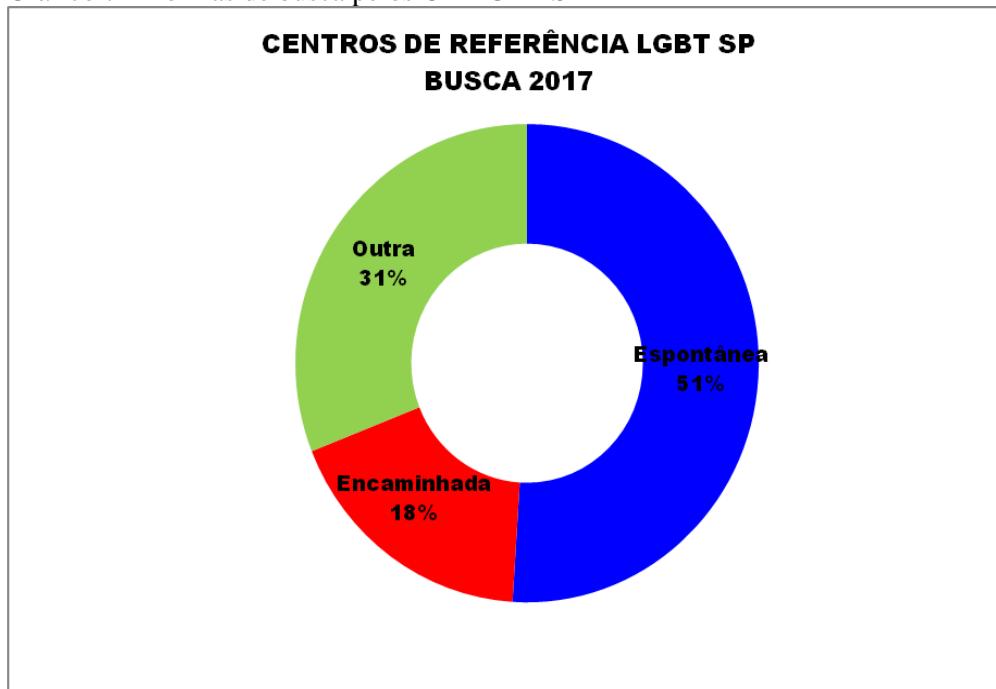
Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Fatores como uma boa localização, horário de funcionamento noturno e o desenvolvimento de um grande número de atividades e serviços de interesse do público LGBT, podem influenciar a preferência dos usuários para busca do CRD, além de ser o centro de referência mais antigo, com dez anos de existência. Deste modo, notamos a função primordial dos serviços e atividades oferecidas nesse espaço, cujo objetivo é

atender de forma humanitária, especializada e através da escuta os sujeitos LGBT, os/as profissionais do sexo e as pessoas que vivem com HIV. Outro fator de grande importância é que o CRD é único CR LGBT da cidade de São Paulo vinculado à política de assistência social municipal; mesmo tendo serviços e atividades semelhantes aos dos outros quatro centros, ele atua primeiramente no campo da inclusão e, a partir disso, vai trabalhar com as questões referentes aos direitos humanos, saúde, entre outros focos.

No que respeita a como se deu a busca pelos CR LGBT, a maioria dos usuários afirmam que foi de maneira espontânea, representando 51% do total, seguindo da alternativa outra com 31% do total e encaminhada com 18% do total, como mostra o Gráfico 7. Importante ressaltar que as pessoas LGBT estão buscando espaços como CR LGBT por iniciativa própria, o que pode levar a crer que elas estão a cada dia mais querendo empoderar-se, denunciar os preconceitos e discriminações sofridas, atuar pela sua própria cidadania e ocupar os espaços direcionados ao seu fortalecimento.

Gráfico 7 – Formas de busca pelos CR LGBT SP

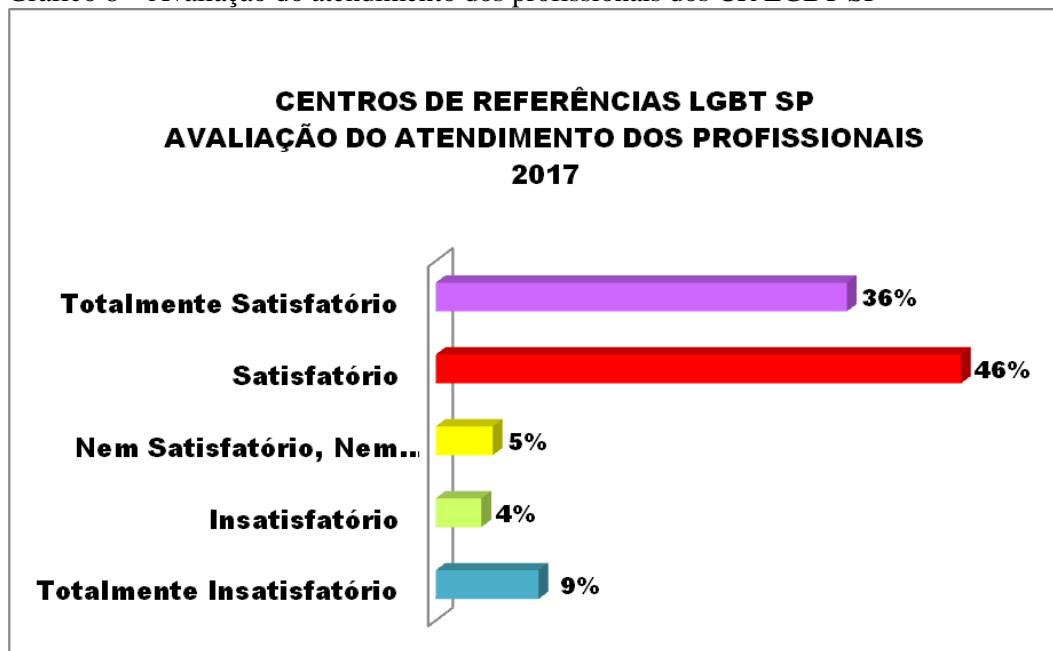


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

O Gráfico 8 mostra a avaliação dos usuários dos CR LGBT DE São Paulo quanto ao atendimento dos profissionais que atuam nesse espaços. De acordo com a maioria deles, 82% do total, os profissionais dos centros têm atendido de forma satisfatória e totalmente satisfatória as suas demandas. Vale a pena lembrar que o bom atendimento

em um Centro de Referência LGBT garante a permanência e a volta dos usuários a esse ambiente, pois eles se sentem acolhidos, bem atendidos e satisfeitos.

Gráfico 8 – Avaliação do atendimento dos profissionais dos CR LGBT SP



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

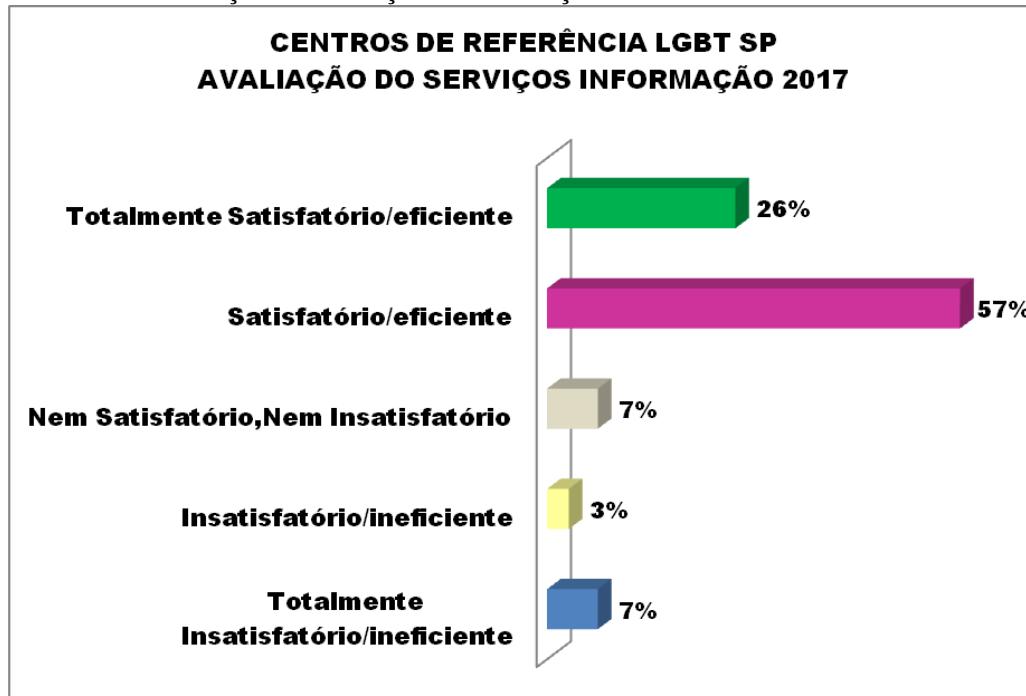
Os Gráficos 9, 10 e 11 apresentam o nível de satisfação dos usuários dos CR LGBT da cidade de São Paulo quanto aos serviços de informação e cidadania e as atividades e ações culturais desenvolvidas. E também o entendimento deles sobre a eficiência desses espaços.

Mais de 83% dos usuários indicaram que estavam satisfeitos e totalmente satisfeitos com os serviços de informação promovidos pelos CR LGBT da cidade de São Paulo, ainda considerando esses serviços eficientes. A leitura que se faz dos dados é que os serviços de informação dos CR LGBT de São Paulo são bons e garantem aos seus usuários o acesso à informação, como pode ser visto no Gráfico 9.

Os serviços de informação nos CR LGBT apresentam-se com a função de atender e resolver os problemas e as dúvidas apresentadas pelos consultentes desta amostra. Para Souza, Costa e Paes (2014) estes serviços tem a função de estabelecer a convivência dos usuários com as atividades realizadas dentro de uma unidade de informação, sendo que a sua ação só é bem sucedida quando há qualidade na informação difundida e os seus usuários estão satisfeitos.

Se a grande maioria dos usuários dos CR LGBT da cidade São Paulo estão satisfeitos com os serviços de informação e os considera eficientes, é porque eles tiveram suas necessidades atendidas e resolvidas dentro desses espaços e assim confirmamos o que dizem Souza, Costa e Paes (2014, p. 13) que “[...] os serviços de informação são meios capazes de garantir acesso à informação desejada, acentuando assim à capacidade de agir e reagir às dificuldades [...]”.

Gráfico 9 – Avaliação dos Serviços de informação dos CR LGBT SP



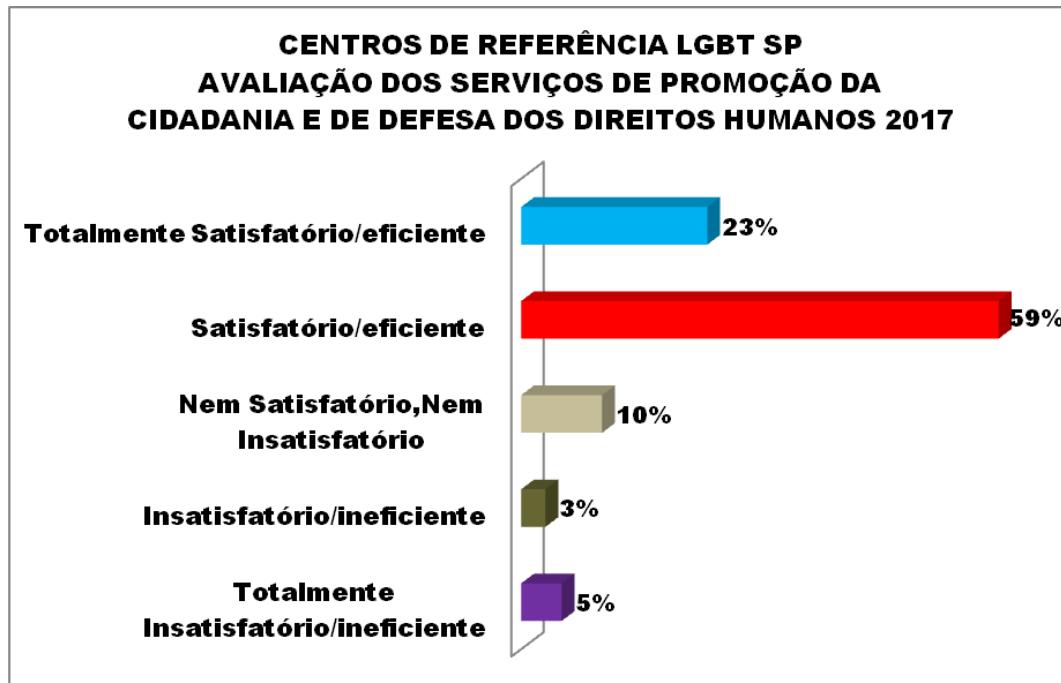
Fonte: Dados da pesquisa (2017).

O Gráfico 10 apresenta o nível de satisfação dos usuários acerca dos serviços de promoção da cidadania e de defesa dos direitos humanos fornecidos nos CR LGBT deste estudo: 82% dos usuários respondentes indicaram que estão satisfeitos e totalmente satisfeitos com esses serviços disponibilizados nos CR LGBT, sendo também avaliados como eficientes para eles.

Serviços como estes quando são eficientes e satisfatórios na avaliação de seus usuários é porque certamente têm cumprido a função de acolher, escutar e amparar os indivíduos LGBT, que muitas vezes são vítimas da violência LGBTfóbica e da exclusão social. É certo que quando bem desenvolvidos estes serviços, que tem o caráter social, jurídico e psicológico, podem ajudar a população LGBT a encontrar as respostas para suas questões, solucionar os problemas relacionados à identidade de gênero e sexualidade e por outro lado promover a cidadania LGBT.

Por meio desses serviços, os CR LGBT podem ser entendidos e compreendidos como “[...] locais em que se escuta o sofrimento e a partir disso se constroem formas de autonomia e cidadania. Assim como espaços de atendimento são utilizados como potencializadores de identidades dos usuários.” (PEREIRA, 2015, p. 103).

Gráfico 10 – Avaliação dos serviços de promoção da cidadania e de defesa dos direitos humanos dos CR LGBT SP



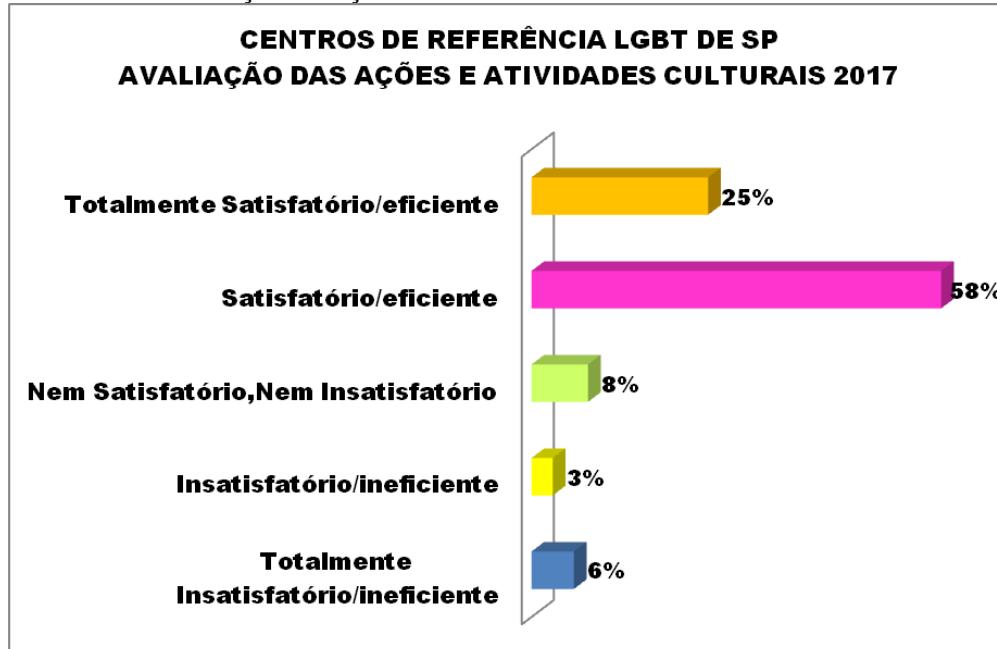
Fonte: Dados da pesquisa (2017).

No que concerne às atividade e ações culturais desenvolvidas nos cinco CR LGBT da cidade de São Paulo, grande parte dos usuários participantes da amostra avaliaram que elas são satisfatórias e totalmente satisfatórias e eficientes, representando um total de 83%, como mostra o Gráfico 11.

As ações e atividades culturais realizadas nos CR LGBT deste estudo têm uma boa aceitação de seus usuários. Isso se deve aos seguintes motivos: primeiro, no que se refere às atividades culturais, elas parecem ser bem planejadas e praticadas nos CR LGBT da cidade de São Paulo de maneira a incluir socialmente o indivíduo pertencente ao grupo LGBT, pois “Ao trabalhar o lado lúdico do indivíduo, ao trazê-lo para uma realidade criativa e inspiradora, ele pode passar a modificar a sua própria realidade, almejando fazer parte e tendo incentivo para isto.” (CASTRO, 2006, p. 25). Outro motivo está relacionado com as ações culturais, estas nos CR LGBT aparentam ser devidamente elaboradas e concretizadas e faz com que os indivíduos, grupos ou uma

comunidade, no caso específico os sujeitos da comunidade LGBT, tenham condições de se desenvolver em todas as circunstâncias da vida social (COELHO, 1997).

Gráfico 11 – Avaliação das ações e atividades culturais dos CR LGBT SP



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Finalmente sobre os olhares dos usuários participantes desta pesquisa, entendemos que os serviços de informação, de promoção da cidadania e as ações/atividades culturais fornecidas e desenvolvidas pelos CR LGBT da cidade de São Paulo têm ajudado grande parte dos usuários participantes dessa amostra a resolver os problemas relacionados ao gênero e sexualidade, assim como exercer a sua cidadania. Dos 100 usuários que participaram do estudo um total de 91% disse sim a questão 13 proposta no questionário de pesquisa (Apêndice B), referente a se os serviços e ações de informação, cidadania e cultura presentes nos CR LGBT ajudam aos seus usuários a resolverem os problemas de identidade de gênero e sexualidade e a exercer a cidadania, como é mostrado no Gráfico 12, a seguir.

Gráfico 12 – Informação, cidadania e cultura para resolver os problemas de gênero e sexualidade e exercício da cidadania nos CR LGBT SP.



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Vários são os aspectos considerados relevantes pelos participantes para este fim, alguns deles estão transcritos no campo das Justificativas do Quadro 5 que segue.

Quadro 5 – Justificativas positivas dos usuários dos CR LGBT de SP

USUÁRIOS	JUSTIFICATIVAS
U1 do CCLGBT-CENTRO	<i>Apoio à identidade de gênero, retificação do nome social, sociabilidade e politicamente prepara para lidar com a sociedade.</i>
U2 do CCLGBT-CENTRO	<i>Tem ajudado, pois tem auxiliado as pessoas para conseguir seu espaço na sociedade e se capacitar para o mercado.</i>
U3 do CCLGBT-CENTRO	<i>O processo de acolhimento prestado pelo centro LGBT é de extrema importância para a comunidade e integração à sociedade.</i>
U4 do CCLGBT-CENTRO	<i>Todo serviço que promove a autonomia, cidadania e apropriação de sua identidade é importante.</i>
U5 do CCLGBT-LESTE	<i>Percebo que o acolhimento que é feito na instituição possibilita que os usuários tenham condição para enfrentar diversos conflitos na sua vida, conflitos não só com relação a ele e sua sexualidade, mas com relação a família, sociedade e outros.</i>
U6 do CCLGBT-	<i>É um local que demonstra acolhimento e acolhe a cada um, dessa forma é uma atenção especial que demanda cuidado e com toda certeza faz a</i>

LESTE	<i>diferença.</i>
U7 do CCLGBT-LESTE	<i>As ações culturais e promocionais além de levar informação aos usuários também mostram que existe um espaço onde ele pode ser acolhido, com pessoas especializadas nesse segmento LGBT.</i>
U8 do CCLGBT-LESTE	<i>Eles procuram levar o máximo de informações possíveis e isso contribui para o conhecimento e conscientização da população.</i>
U9 do CCLGBT-SUL	<i>Sim, pois vem prestando apoio e esclarecimento a população LGBT.</i>
U10 do CCLGBT-SUL	<i>Esse espaço é ultra essencial. Pois aqui realmente o LGBT se sente acolhido. Não me vejo mais sem esse centro. Sou ativista e acho importantíssimo esse serviço.</i>
U11 do CCLGBT-SUL	<i>Creio que sim, pois faz pouco tempo que eu estou acompanhando, mas acho que ainda tem muito o que fazer diante de tantas dificuldades que enfrentamos, mas o tempo é o senhor de tudo.</i>
U12 do CCLGBT-NORTE	<i>Tem ajudado sim, estou aprendendo bastante com centro de cidadania.</i>
U13 do CCLGBT-NORTE	<i>Sim, os serviços de informação são satisfatórios e esclarecem bem.</i>
U14 do CRD	<i>Embora não consiga atender a toda demanda LGBT de uma metrópole como SP, os centros fazem o possível para atender e garantir a promoção da população LGBT.</i>
U15 do CRD	<i>Eu acho que as atividades e ações promovidas provocam questionamentos e nos fazem pensar, mas ainda apresentam muitas contradições, então não sei o quanto conseguem resolver as questões de gênero e sexualidade.</i>
U16 do CRD	<i>Acredito que a informação adequada voltada a população LGBT é extremamente eficiente, já que a equipe interdisciplinar são completamente interativos, comunicativos e autênticos. Sem contar com a efetividade na relação de encaminhamentos para serviços públicos.</i>
U17 do CRD	<i>O centro tem feito um trabalho absolutamente correto.</i>
U18 do CRD	<i>Sim, pois o centro promove discussões e atividades relacionadas ao tema, além de oferecer dinâmicas artísticas.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Pelas justificativas dos usuários apresentadas no Quadro 5, percebemos a importância dos CR LGBT da cidade de São Paulo para vida da maioria de seus usuários. Em resumo, os cinco CR LGBT desta pesquisa são equipamentos importantes para seus usuários, pois os tem ajudado a exercer a sua cidadania e resolver os problemas relacionados à identidade de gênero e sexualidade por meio dos serviços e ações fornecidos, diretamente ligados a informação, cidadania e cultura.

É através dos serviços e ações de informação, cidadania e cultura desenvolvidas pelos CR LGBT que o seus usuários conseguem ser preparados para lidar com a sociedade, têm possibilidade de serem inseridos socialmente, ter autonomia, enfrentar

os conflitos da vida, se conscientizar e se autoconhecer, esclarecer suas dúvidas, exercer a sua cidadania, pensar e se questionar, resolver as problemáticas relacionadas às questões de gênero e sexualidade, entre outros benefícios.

Por outro lado, 9% do total de usuários (gráfico 12) não estão satisfeitos com os serviços e ações produzidos pelos centros, o Quadro 6 abaixo revela as justificativas apresentadas acerca disso.

Quadro 6 – Justificativas negativas dos usuários dos CR LGBT de SP

USUÁRIOS	JUSTIFICATIVAS
U19 do CCLGBT-CENTRO	<i>Ainda faltam iniciativa e articulações para introdução da população LGBT no mercado de trabalho, atividades relacionadas a conquistas de políticas públicas, preparação de funcionários (heteros) para um melhor atendimento a LGBTs. Além de mecanismos onde essa população tenha uma diminuição de discriminação, preconceitos, como exemplo campanhas, shows culturais, visando o reconhecimento e resgate da parcela que se encontra vulnerável.</i>
U20 do CCLGBT-NORTE	<i>[O CR] Não resolve [pois não atinge] as pessoas que não querem respeitar a legislação.</i>
U21 do CRD	<i>Nem sempre temos o atendimento adequado. Às vezes procuramos um atendimento e somos concebidos com um aguarde hoje é dia de teste rápido.</i>
U22 do CRD	<i>Para mim é indiferente.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

As respostas exibidas no Quadro 6 mostram a insatisfação de uma pequena parcela dos usuários dos CR LGBT quanto à falta de serviços que consigam introduzir a população LGBT no mercado de trabalho; quanto à carência de atividades relacionadas às conquistas de políticas públicas; e quanto ao atendimento não adequado de alguns profissionais. Pelos motivos aqui mencionados, estes usuários não acreditam que os serviços e ações de cultura, informação e cidadania ofertadas pelos CR LGBT da cidade de São Paulo possam ajuda-los no exercício de sua cidadania e nem resolver os problemas relacionados à identidade de gênero e sexualidade.

No final do questionário aplicado aos usuários deste estudo foi pedida sugestão para melhorar os serviços e ações desenvolvidas pelos centros. No Quadro 7, transcrevemos algumas delas.

Quadro 7– Sugestões para melhorar os serviços e as ações dos CR LGBT de SP

USUÁRIOS	SUGESTÃO
U2 do CCLGBT-CENTRO	<i>Acho que uma maior divulgação e visibilidade de todos os trabalhos do centro deveria ser melhor.</i>
U3 do CCLGBT-CENTRO	<i>Formação de grupos para atender familiares. Formação profissional para os usuários.</i>
U4 do CCLGBT-CENTRO	<i>Qualificação profissional para o mercado de trabalho.</i>
U5 do CCLGBT-LESTE	<i>Ter laços com outras instituições que possibilitem o ingresso no mercado de trabalho</i>
U6 do CCLGBT-LESTE	<i>Acesso para mais locais, porque só o fato de já existir traz conforto.</i>
U7 do CCLGBT-LESTE	<i>Levar informação sobre o serviço prestado nos outros serviços ao redor. Criar uma rede de proteção com os outros segmentos: educação, saúde, assistência.</i>
U8 do CCLGBT-LESTE	<i>Buscar o máximo de parceiros possíveis.</i>
U9 do CCLGBT-SUL	<i>Bem, acho que além de estudo e capacitação profissional deveria ter um trabalho com as meninas como postura corporal e etiqueta para assim prepara-las para o mundo real.</i>
U10 do CCLGBT-SUL	<i>É ótimo, mas pode melhorar. Por exemplo, grupos de debates, encontros, atividades em grupo, além de promover mais exposições e atividades inclusivas.</i>
U11 do CCLGBT-SUL	<i>Mais ajuda de custo e mais participações.</i>
U13 do CCLGBT-NORTE	<i>Ter mais parceiros e participações entre todos os grupos.</i>
U16 do CRD	<i>Oferta de curso de formação de Agentes Multiplicadores de Políticas Públicas LGBT e especialização voltada ao cuidado integral a saúde da população LGBT</i>
U19 do CCLGBT-CENTRO	<i>Treinamento e uma melhor seleção de funcionários que queiram trabalhar com essa população. Parcerias com entidades privadas p/ que visem conhecimento, renda e inserção dos mesmos à sociedade. Calendários anuais ou uma metodologia de trabalho que atuem para minimizar as violações de direitos e as causas das fobias, preconceito e discriminação.</i>
U20 do CRD	<i>Deveria qualificar melhor esses profissionais. Porque muitos te trata mal ou seja te trata com indiferença.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

As sugestões apresentadas no quadro acima são sugeridas aos CR LGBT da cidade de São Paulo para que eles possam assim melhorar as ações e seus serviços no intuito de trazer mais benefícios à população LGBT. Cabe dizer que algumas das

sugestões apresentadas no Quadro 7 já são desenvolvidas nesses espaços, talvez os usuários que as sugeriram não conheçam ou não foram devidamente esclarecidos a respeito, por parte dos funcionários. Pensamos também que os CR LGBT devem ser um espaço sempre aberto a “[...] reformulações e reestruturações, com o objetivo de aprimorar os serviços prestados, cuja relevância vem sendo corroborada pela experiência acumulada desde o início de sua implantação do projeto do espaço para comunidade LGBT.” (SILVA; MORAES, 2012, p. 9).

Ressaltamos que, pelos resultados dos dados expostos e analisados nesta pesquisa, pode-se afirmar que os CR LGBT da cidade de São Paulo são espaços de informação, cidadania e cultura, pois eles fornecem e desenvolve serviços de informação, cidadania, direitos humanos e ações e atividades culturais que, de acordo com a maioria dos usuários participantes da amostra, são eficientes e satisfatórias, pois ajudam a exercer sua cidadania e resolver os problemas relacionados às identidades de gênero e sexualidade.

6 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O estudo aqui desenvolvido permitiu-nos um aprofundamento no histórico, nas ações e nos serviços que constituem a atuação dos centros de referência LGBT da cidade de São Paulo, possibilitando a compreensão de suas funções e atuações na sociedade. Através dele também foi possível levantar dados a respeito dos usuários dos centros de referência LGBT e dos serviços, ações e atividades ligadas à informação, cidadania e cultura a que eles têm acesso nesses espaços, assim como a suas percepções quanto à satisfação e efetividade desses serviços e ações.

No referencial teórico, em um primeiro momento, foi estabelecido o que se entende por informação, cultura e cidadania para efeito deste estudo. A **informação**, que é empregada em várias áreas do conhecimento, é entendida aqui neste estudo como algo físico, cognitivo e social que têm a função de potencializar e diminuir as incertezas dos sujeitos, harmonizando assim suas relações sociais; ela, na maioria das vezes, está localizada em unidades de informação, espaços produtores de diversos serviços e onde acontecessem a disseminação e o acesso a ela, o convívio social e as trocas de ideias. Sobre a **cidadania** a compreendemos como um processo histórico em desenvolvimento onde os cidadãos conquistam seus direitos, geralmente por meio da participação e o do movimento social. Por fim, apresentamos no segundo capítulo a noção de **cultura** como sendo algo ligado aos hábitos e à criação humana, responsável também pelo o desenvolvimento e a inclusão social dos indivíduos.

No decorrer da dissertação também foi construída uma narrativa sobre o que seria um Centro de Referência LGBT, no sentido de enfatizar seu histórico, as funções e importância para sociedade e a comunidade LGBT. No geral, os **centros de referência** são unidades de informação que têm como principal objetivo atender as necessidades informacionais de seus usuários e apresentar serviços e ações significativos para ajudá-los a resolver seus problemas e demandas. No caso específico da comunidade LGBT, esses centros, implantados no Brasil desde 2003, são ambientes que oferecem serviços ligados à informação, cidadania e cultura, com o intuito de fortalecer as pessoas pertencentes às minorias sexuais e de gênero para que exerçam sua cidadania e possam resolver os problemas relacionados à identidade de gênero e sexualidade, por meio de ações e serviços que visam a um enfretamento da violência e da discriminação por orientação sexual e identificação de gênero; do combate à exclusão e da desigualdade social; e do resgate da autoestima dos LGBT. Entre as principais ações e serviços

desenvolvidos temos o atendimento psicossocial e jurídico, educação para cidadania, articulação de políticas públicas, difusão de informação e atividades e ações culturais.

Os serviços de informação e cidadania, as atividades e ações culturais desenvolvidas e fornecidas nos espaços dos CR LGBT, quando eficientes e satisfatórios, podem ser o caminho para resolução das dificuldades enfrentadas pelos LGBT, que na maioria das vezes são vítimas do preconceito, discriminação e exclusão social. Dito isso, lembramos que o propósito deste estudo foi evidenciar a informação, a cidadania e a cultura nos CR LGBT, abordando também a história desses ambientes, seus desempenhos e as possíveis transformações que eles podem propiciar na vida de seus usuários, como equipamentos de inclusão social e de resgate da autoestima, dos direitos e da cidadania.

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.

Através do estudo de múltiplos casos dos CR LGBT da cidade de São Paulo, foi possível encontrar alguns serviços e ações providos nesses ambientes, relacionados à informação, cidadania e cultura.

A análise e apresentação dos dados nos revelaram a existência de cinco CR LGBT na capital paulista: o Centro de Cidadania LGBT Luiz Carlos Ruas- Centro (CCLGBT-CENTRO), o Centro de Cidadania LGBT Laura Vermont- Zona Leste (CCLGBT-LESTE), o Centro de Cidadania LGBT Edson Néris- Zona Sul (CCLGBT- SUL), o Centro de Cidadania LGBT Luana Barbosa dos Reis- Zona Norte (CCLGBT- NORTE) e o Centro de Referência e Defesa da Diversidade (CRD).

Esses espaços, localizados nas diversas zonas da cidade de São Paulo, dispõem de estruturas, profissionais e funções bem parecidas e atuam no combate a violências, preconceito, exclusão social e discriminações sofridas pelas pessoas pertencentes à comunidade LGBT, sendo também lugares onde se acolhe e ajuda a essa minoria a exercer sua cidadania e a conquistar seus direitos através de serviços e ações relacionados com a cidadania, informação e cultura.

A informação nos CR LGBT da capital paulista se apresenta na forma de serviços de informação; são eles que geram a rapidez e a qualidade aos atendimentos e tem como principal atividade a disseminação de informação que promove aos usuários o acesso a ela, que é capaz de responder as suas necessidades informacionais e diminuir as suas incertezas. Já a cidadania nestes espaços aparece por meio dos serviços de assistência,

orientação e acompanhamento jurídico, social e psicológico, com a função primordial de acolher os sujeitos que utilizam esses espaços, ajudando-os a combater a exclusão social, preconceitos e discriminações sofridas, a exercer sua cidadania e conquistar os seus direitos. E finalmente temos a cultura que se manifesta dentro e fora dos cinco CR LGBT de São Paulo, através de ações e atividades culturais que proporcionam aos indivíduos o entendimento de sua realidade e de sua existência no mundo, dando-lhes a possibilidade do autoconhecimento, de satisfazer suas necessidades culturais, de desenvolver a criatividade e contribuindo também para a sua mudança social.

No que se trata dos usuários desses espaços, constatamos pelos questionários aplicados que a maioria deles está satisfeita com os serviços de informação e cidadania e as ações e atividades culturais desenvolvidos e fornecidos; considera-se tratar de serviços e ações eficientes principalmente para resolução dos problemas relacionados à identidade de gênero e sexualidade e no exercício de sua cidadania. Na medida em que os CR LGBT da cidade de São Paulo conseguem cumprir essa função para seus usuários, eles estão tendo um importante papel na sociedade.

É claro que espaços como esses não deveriam existir, porém eles se tornaram 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 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.

Dante dos resultados aqui evidenciados e acreditando que os Centros de Referência LGBT são espaços de informação, cidadania e cultura que contribuem para a reafirmação da luta por direitos humanos, conquista da cidadania e resolução de 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.

Caso contrário, teremos uma sociedade em que direitos humanos são negados e a injustiça e o preconceito serão mantidos como se fossem um modelo a ser seguido, principalmente em relação àqueles que não vivem de acordo com as normas estabelecidas por uma sociedade com atributos heteronormativos, machistas, sexistas, racistas, excludentes e homofóbicos.

REFERÊNCIAS

- ALLIANCE OF INFORMATION & REFERRAL SYSTEMS. Disponível em: <<https://www.airs.org/i4a/pages/index.cfm?pageid=1>>. Acesso em: 20 abr. 2017.
- ALVES, P. C. Origens e constituição científica da cultura. In: ALVES, Paulo César (org.). **Cultura: múltiplas leituras**. Bauru: EDUSC; Salvador: EDUFBA, 2010. p. 21-48.
- 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.
- ARAÚJO, C. A. Á. A. Ciência da Informação: origem e evolução. In: _____. **Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação: o diálogo possível**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2014. p. 99-151.
- _____. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Ancib, 2008. p. 1-14. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2016.
- ARAÚJO, E. A. de. Informação, cidadania e sociedade no Brasil. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 2, n. 1, p. 42-49, jan./dez. 1992.
- _____. de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 155-167, maio/ago. 1999.
- _____. Informação, sociedade e cidadania: práticas informacionais de organizações não governamentais – ONGs brasileiras. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 6, n. 1, p. 31-54, jan./jun. 2001.
- ARAUJO, V. M. R. H. de. **Sistemas de recuperação da informação**: nova abordagem teórico-conceitual. 1994. 240 p. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura) – Escola de Comunicação, Universidade do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1994.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LÉSBICAS, GAYS, BISSEXUAIS, TRAVESTIS E TRANSEXUAIS. **Manual de Comunicação LGBT**. Curitiba, 2010. 48 p.
- ATHERTON, P. **Manual para sistemas y servicios de información**. Paris: UNESCO, 1977.
- AVRITZER, L. (Org.). **Experiências nacionais de participação social**. São Paulo: Cortez, 2009.

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.

BARRETO, A. O que é produção cultural? O que faz um produtor cultural? Pequeno guia do estudante. In: PRODUTOR INDEPENDENTE. **Linha do Tempo**. 2013. Disponível em: <<http://produtorindependente.blogspot.com.br/2013/03/o-que-e-producao-cultural-o-que-faz-um.html>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

BASTOS, M. J. Multiculturalismo e Educação. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, São Paulo, v. 14, p. 110-118, jan. 2017.

BELFIORE, E. “Art as a means of alleviating social exclusion: does it really work? A critique of instrumental cultural policies and social impact studies in the UK”. **International Journal of Cultural Policy**, v. 8, n. 1, p. 91-106, 2002.

BELKIN, N. J., ROBERTSON, S. E. Information Science and the phenomenon of information. **Journal of the American Society for Information Science - JASIS**, v. 27, n. 4, p. 197-204, jul./ago. 1976.

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

BOSI, A. **Dialética da colonização**. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

BRANT, L. Faces da Cultura: Desenvolvimento Social e Investimento Cultural Privado. **Revista de Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, n. 50, p. 1-31, 2002.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **O Brasil e pacto internacional de direitos econômicos, sociais e culturais**: relatório da sociedade civil sobre o cumprimento, pelo Brasil do Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. Brasília, DF: Coordenação de Publicações, 2000. 140 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.

CANEDO, D. “Cultura é o quê?” - reflexões sobre o conceito de cultura e a atuação dos poderes públicos. In: Encontro de Estudos Multidisciplinares em Cultura, 5., 2009, Salvador. **Anais...** Salvador: Faculdade de Comunicação da UFBA, 2009. p. 1-14. Disponível em: <<http://www.cult.ufba.br/enecult2009/19353.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

CAPURRO, R. **Information**: Ein Beitrag zur etymologischen und ideengeschichtlichen Begründung des Informationsbergriffs [Information: A contribution to the foundation of the concept of information based on its etymology and in the history of ideas]. Munich: Saur, 1978.

- _____; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, abr. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n1/11.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2017.
- 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.
- CARVALHO, K. Informação: direito do cidadão. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 16., 1991, Salvador. **Anais...** Salvador: [s. n.], 1991. p. 1172-1180.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CASTRO, A. L. S. O valor da informação: um desafio permanente. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 3, p. 1-11, jun. 2002. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29585-29601-1-PB.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2017.
- CASTRO, R. M. F. de. **Inclusão social e atividades Culturais**: o centro cultural Banco do Brasil no Rio de Janeiro. 2008. 205 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Escola Brasileira de Administração Pública, Rio de Janeiro, 2008.
- CHAUÍ, M. A cultura. In: _____. **Convite à filosofia**. São Paulo: Ed. Ática, 1995. p. 288-296.
- COELHO, J. T. **Dicionário crítico de política cultural**. São Paulo: Iluminuras, 1997.
- COLLING, L. **Que os outros sejam o normal**: tensões entre movimento LGBT e ativismo queer. Salvador, 2015. 268 p.
- CONSELHO NACIONAL DE COMBATE À DISCRIMINAÇÃO (Brasil). **Brasil Sem Homofobia**: Programa de combate à violência e à discriminação contra GLTB e promoção da cidadania homossexual. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2004.
- CRONEBERGER JR., R.; LUCK, C. Defining Information and Referral Services. **Library Journal**, v. 100, n. 19, p. 1984-1987, nov. 1975.
- DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris. 10 dez. 1948. Disponível em: <<http://www.dudh.org.br/wp-content/uploads/2014/12/dudh.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2017.
- DELACAMPAGNE, C. **A filosofia política hoje**: idéias debates questões. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.
- DEMO, P. **Cidadania menor**: algumas indicações quantitativas da nossa pobreza política. Petrópolis: Vozes, 1992. 192 p.
- DRUCKER, P. F. **La sociedad postcapitalista**. Barcelona: Apóstrofe, 1999.

- EAGLETON, T. **A idéia de cultura.** São Paulo: Ed. UNESP, 2005.
- EMBER, G. **Caribbean Network of National Referral Centres:** contribution to the development of information infrastructures. Paris: UNESCO, 1984. 50 p.
- FERREIRA, A. B. H. **Novo Dicionário Aurélio de Língua Portuguesa.** 3. ed. Curitiba: Positivo, 2004.
- _____. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975.
- FERREIRA, C. Imprensa homossexual: surge o Lampião da Esquina. **Alterjor**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-13, 2010.
- FRANCO JÚNIOR, H. **A idade média:** nascimento do ocidente. São Paulo: Brasiliense, 2001.
- GEERTZ, C. **A Interpretação das Culturas.** Rio de Janeiro: LTC, 1989.
- GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.). **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida quotidiana.** 13. ed. Petrópolis: Vozes, 2005.
- GOHN, M. G. Movimentos sociais na contemporaneidade. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 47, p. 333-361, maio/ago. 2011.
- _____. **O protagonismo da sociedade civil:** movimentos sociais, ONGs e redes solidárias. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2008.
- GOMES, A. C. P. et. al. Cidadania e cidadania organizacional: questões teóricas e conceituais que cercam a pesquisa na área. **Estud. Pesqui. Psicol.**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 3, p. 711-731, 2014.
- GONSALVES, E. P. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica.** Campinas, SP: Alínea, 2001.
- GRUPO GAY BAHIA. **Assassinatos de LGBT no Brasil:** relatório 2016. Salvador, 2017. 21 p. Disponível em:
<https://homofobiamaata.wordpress.com/estatisticas/relatorios/> Acesso em: 04 de out. 2017.
- GUIA GAY SÃO PAULO. **A cidade.** Disponível em:
<http://www.guiagaysaopaulo.com.br/1/a-cidade.htm> Acesso em: 04 de out. 2017.
- GUINCHAT, C.; MENOU, M. La gestion et l'information au niveau national et international. In: Guinchat, C.; Menou, M. **Introduction Général aux Ciences et Techniques de la Information et de la Documentation.** Paris: UNESCO, 1981.

GÜNTHER, H. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, DF, v. 22, n. 2, p. 201-209, 2006.

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.

JAMIL, G. L.; NEVES, J. T. R. A era da informação: considerações sobre o desenvolvimento das tecnologias da informação. **Perspect. Cienc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 41 - 53, jan./jun. 2000.

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

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAMBERTUCCI, A. R. A participação social no governo Lula. In: AVRITZER, L. (Org.). **Experiências Nacionais de Participação Social**. São Paulo: Cortez, 2009. p. 70-89.

LARAIA, R. B. **Cultura:** um conceito antropólogo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1986. 116 p.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004. 124 p.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência:** o futuro do pensamento na era da informática. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 1993.

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.

LÓPEZ YÉPEZ, J. **La Documentación como disciplina:** teoria e historia. Pamplona: Eunsa, 1995.

MARTELETO, R.; NASCIMENTO, D. M. A “Informação Construída” nos meandros dos conceitos da Teoria Social de Pierre Bourdieu. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 5, p. 1-9, out. 2004.

MATARASSO, F. **Use ou Ornament? The social impact of participation in the arts**. Near Stroud: Comedia, 1997.

MAZZUOLI, V. O. **Direitos humanos e cidadania**. Campinas: Minelli, 2005.

MELLO, L.; AVELAR, R. B. de; MAROJA, D. Por onde andam as políticas públicas para a população LGBT no Brasil. **Revista Sociedade e Estado**, Brasília, DF, v. 27, n. 2, p. 289-312, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69922012000200005>. Acesso em: 18 jul. 2017.

MENEZES, M. S.; SILVA, J. P. Serviço social e homofobia: a construção de um debate desafiador. **R. Katál.**, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 122-129, jan./abr. 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802017000100122#B15>. Acesso em: 11 ago. 2017.

MILANI, C. R. S. O princípio da participação social na gestão de políticas públicas locais: uma análise de experiências latino-americanas e europeias. **RAP**, Rio de Janeiro v. 42, n. 3, p. 551-579, maio/jun. 2008.

MORAES, I. H. S. **Política, tecnologia e informação em saúde**. Salvador: Casa da Qualidade Editora, 2002. 171 p.

MOREIRA, F. M.; DUARTE, A. B. S. O paradigma social da informação e as teorias sociais: relações e contribuições. **Pesq. Bras. em Ci. da Inf. e Bib.**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 169-178, 2016.

MOREIRA, O. L. Cidadania e participação social: o protagonismo dos movimentos sociais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA, 12., 2007, Recife. **Anais...** Recife: Sociedade Brasileira de Sociologia, 2007. p. 1-11. Disponível em: <[file:///C:/Users/efson/Downloads/sbs2007_gt10_orlandil_moreira%20\(3\).PDF](file:///C:/Users/efson/Downloads/sbs2007_gt10_orlandil_moreira%20(3).PDF)>. Acesso em: 17 mar. 2017.

MOREIRO, J. A. **Introducción al estudio de la información y la documentación**. Medellín: Universidad de Antioquia, 1998.

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.

NASCIMENTO, L. A. L. do. **Direito à informação e direitos sociais no contexto do capitalismo contemporâneo**. 2007. 238 f. Dissertação (Mestrado em Política Social) - Programa de Pós-Graduação em Política Social (PPGPS), Universidade Federal do Espírito Santo, Espírito Santo, 2007.

OLIVEIRA, C. G. **Cultura Neoliberal**: leis de incentivo como política pública de cultura. São Paulo: Escrituras, 2004. 206 p.

OTLET, P. *Traité de documentation. Editiones Mundaneum*, 1934.

PANDOLFI, D. C. (Org.). **Cidadania, justiça e violência**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2001.

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.wwc2017.eventos.dype.com.br/resources/anais/20/1370458554_ARQUIVO_CENTRODEREFERENCIAEPROMOCAODACIDADANIALGBTDACAPITAL.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2017.

_____. **O processo de cidadanização de pessoas LGBT**: uma etnografia em Centros de Cidadania do Rio de Janeiro. 2015. 109 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Instituto de Medicina Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

PERRUCHO JÚNIOR, W. A. Ética, cidadania e responsabilidade social: conceitos imbricados. **Maiêut. Dig. R. Fil. Ci. Afins**, Salvador, v. 1, n. 2/3, p. 159-176, set./abr. 2007.

PINHEIRO, L. V. R. Educação da sensibilidade, informação em arte e tecnologias para inclusão social. **Revista Inclusão Social**, Brasília, DF, v. 1, n. 1, p. 51-55, out./mar. 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1508/1700>>. Acesso em: 17 mar. 2017.

_____. Informação: esse obscuro objeto da Ciência da Informação. **Revista Morpheus**, v. 3, n. 4, p. 1-11, 2004. Disponível em: <<http://www.seer.unirio.br/index.php/morpheus/article/view/4108/3759>>. Acesso em: 14 mar. 2017.

POMPEU, Â. L. **Modelo para unidade de informação em organizações de pesquisa e sua contribuição para a utilização de tecnologia**. 1976. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Rio de Janeiro, 1976.

PROGRAMA RIO SEM HOMOFOBIA. Apresentações de slides e material interno produzidos pela Superintendência de Direitos Individuais, Coletivos e Difusos (SUPERDIR) da Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos do Estado (SEASDH). 2009.

RAMOS SIMÓN, L. F. **Dirección, administración y marketing de empresas e instituciones documentales**. Madrid: Síntesis, 1991.

RAMOS, L. B. **Centros de cultura, espaços de informação**: um estudo sobre a ação do Galpão Cine Horto. Belo Horizonte: Argumentum, 2008.

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.

- RIBAS, C.; ZIVIANI, P. O profissional da informação: rumos e desafios para uma sociedade inclusiva. **Inf, & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 47-57, set./dez. 2007.
- 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.
- RUSSO, M. **Fundamentos de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: E-papers, 2010.
- SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Legislação**: conheça as leis que asseguram os direitos da população LGBT. Disponível em: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/lgbt/legislacao/index.php?p=150962>. Acesso em: 04 out. 2017.
- SCHNELLE, H. Information. In: RITTER, J. (Ed.). **Historisches Wörterbuch der Philosophie, IV [Historical dictionary of philosophy, IV]**. Stuttgat: Schwabe, 1976. p. 116- 117.
- SEIFFERT, H. **Information über die Information [Information about information]**. Munich: Bbeck, 1968.
- 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.
- SILVA, F. S. e. Participação social e reforma da justiça. In: PALHARES, Joaquim Ernesto (Org.). **Participação social e democracia**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2014. p. 23-26.
- SILVA, G. M.; MORAES, Renildo Lúcio de. O serviço do setor de psicologia no Centro de Referência de Direitos LGBT e Combate à Homofobia do estado da Paraíba. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ESTUDOS SOBRE A DIVERSIDADE SEXUAL E DE GÊNERO DA ABEH, 6., 2012, Salvador. **Anais...** Salvador: Instituto de Humanidades, Artes e Ciências da UFBA, 2012. p. 1-10. Disponível em: <http://abeh.org.br/arquivos_anais/G/G007.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2017.
- SILVA, L. L. da. Avaliação da atuação do serviço social na ONG Movimento Gay Leões do Norte e Centro de Referência em Direitos Humanos e Combate à Homofobia Leões do Norte. In: SEMINÁRIO DE MODELOS E EXPERIÊNCIAS DE AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS, PROGRAMAS E PROJETOS, 3., 2010, Recife. **Anais...** Recife: Centro de Filosofia e Ciências Humanas e Ciências Sociais Aplicadas da UFPE, 2010. p. 165-173. Disponível em: <<http://arcus-ufpe.com/files/semeap10/semeap1017.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2017.
- SILVA, R. A. G. (Coord.). **Protocolo de atendimento às demandas LGBT acompanhadas pelo Centro Estadual de Combate à Homofobia 2012-2013**. Recife: Centro Estadual de Combate à Homofobia, 2015. 100 p. Disponível em:

<http://www.der.pe.gov.br/c/document_library/get_file?uuid=dd12920f-1b2b-4ca0-8d0d-3673211e12c2&groupId=17459>. Acesso em: 11 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.

SIQUEIRA, M. M.; GOMIDE, S., Jr.; OLIVEIRA, Á. F. **Cidadania, Justiça e cultura nas organizações:** estudos psicosociais. São Bernardo do Campo: UMESP, 2001.

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.

STRECK, D. R.; ADAMS, T. Lugares da participação e formação da cidadania. **Civitas**, Porto Alegre, v. 6, n. 1, p. 95-117, jan./jun. 2006.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H.; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

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

TOURAINE, A. A política contra a cegueira. **Folha Uol**, São Paulo, 27 jan. 2002. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/fsp/mais/fs2701200206.htm>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

UNESCO. **Declaração Universal Sobre Diversidade Cultural e Plano de Ação**. Paris, 2001.

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

VARELA, A. **Informação e construção da cidadania**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007.

VECCHIATTI, K. Três fases rumo ao desenvolvimento sustentável: do reducionismo à valorização da cultura. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 90-95, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392004000300010>. Acesso em: 14 mar. 2017.

VENTURA, T. Cultura e representação política. In: ALVES, Paulo César (Org.). **Cultura: múltiplas leituras**. Bauru: EDUSC; Salvador: EDUFBA, 2010.

VIEIRA JÚNIOR, N. C. **Uso de informação como forma de amenizar os preconceitos acerca da homossexualidade**. 2005. 55 f. Trabalho de Conclusão de

Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2005.

VIEIRA, D. C.; ARDIGO, J. D. Paradigmas da Biblioteconomia e Ciência da Informação: estudo de caso em uma unidade de informação especializada. **Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 124-137, jan./abr. 2015.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 212 p.

ZANATTA, E. M. Documento e identidade: o movimento homossexual no Brasil na década de 80. **Cadernos AEL**, São Paulo, n. 5/6, p.193-220, 1996/1997.

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.

APÊNDICE A – Formulário para coordenadores dos CR LGBT de SP

15/12/2017

Formulário para coordenadores dos Centros de Referência LGBT da cidade de São Paulo.

Formulário para coordenadores dos Centros de Referência LGBT da cidade de São Paulo.

Este roteiro integra uma pesquisa de mestrado sobre os Centros de Referência LGBT da cidade de São Paulo e pretende coletar dados que possibilitem traçar o perfil desses espaços tão importantes para o desenvolvimento da cidadania LGBT.

Sua colaboração é imprescindível para que eu possa levar a termo minha pesquisa, reunindo informações sobre os Centros de Referência LGBT da capital paulista.

Desde já agradeço sua contribuição que, certamente, será um fator decisivo para o resultado final deste estudo.

1. Nome do centro de referência

2. Endereço

3. Telefone

4. E-mail

Caracterização do Centro de Referência LGBT

5. Qual a data de inauguração do centro?

Exemplo: 15 de dezembro de 2012

6. O Centro de Referência LGBT está vinculado a um orgão

Marcar apenas uma oval.

- Estadual
- Municipal
- Nacional

7. Período de funcionamento

Marcar apenas uma oval.

- Alguns dias do mês
- Alguns dias da semana
- Dias úteis da semana (Segunda a Sexta)
- Dias úteis e Sábado (Segunda a Sábado)
- Todos os dias (Domingo a Domingo)
- Permanentemente (Dia e Noite)

15/12/2017

Formulário para coordenadores dos Centros de Referência LGBT da cidade de São Paulo.

8. Em média quantos usuários visitam o centro de referência mensalmente?**9. Número de Funcionários****10. Quais profissionais abaixo compõe a equipe do Centro de Referência LGBT?***Marque todas que se aplicam.*

- Coordenador(a)
- Secretário(a)
- Assistente Social
- Psicólogos(a)
- Advogado(a)
- Profissional da Informação
- Profissional de Cultura ou Agente Cultural
- Profissional de Serviço Gerais
- Segurança
- Outro: _____

11. O Centro de Referência LGBT possui profissionais LGBT's na sua equipe?*Marcar apenas uma oval.*

- SIM
- NÃO

12. Descreva as funções do Centro de Referência LGBT.

13. Descreva os principais objetivos do Centro de Referência LGBT.

15/12/2017

Formulário para coordenadores dos Centros de Referência LGBT da cidade de São Paulo.

14. Descreva as metas que o Centro de referência LGBT pretende alcançar.

15. Qual a importância do Centro de Referência LGBT para sociedade?

16. A comunicação desse centro de referência com os outros centros da cidade de São Paulo?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
 Não

Verificação das atividades desenvolvidas pelo Centros de Referência LGBT.**17. Nesse centro é promovido serviços de cidadania e de defesa dos direitos humanos?***Marcar apenas uma oval.*

- Sim
 Não

15/12/2017

Formulário para coordenadores dos Centros de Referência LGBT da cidade de São Paulo.

18. Quais serviços de promoção da cidadania e defesa dos direitos humanos abaixo são promovidos pelo centro de Referência LGBT?*Marque todas que se aplicam.*

- Aconselhamento em momentos de crise.
- Atendimento psicossocial.
- Aconselhamento e acompanhamento jurídico.
- Atividades de prevenção e promoção a saúde.
- Cursos de qualificação profissional.
- Articulação com a rede de atendimento local.
- Atendimento e acolhimento à pessoa LGBT vítima de preconceito, violência e discriminação.
- Acompanhamento da vítima LGBT para realização de boletim de ocorrência e demais orientações.
- Orientação sobre Direitos e Políticas Públicas para LGBT.
- Formação de redes de acolhimento e sensibilização nos equipamentos públicos.
- Elaboração e desenvolvimento de pesquisas sobre LGBTfobia, gênero, sexualidades e direitos humanos.
- Outro: _____

19. Nesse centro é desenvolvida atividades ou ações culturais?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
 Não

20. Quais as atividades e ações culturais abaixo são desenvolvidas pelo Centro de Referência LGBT?*Marque todas que se aplicam.*

- Exibição de filmes, curtas, videoclipes, mostras e programas de TV com a temática LGBT
- Apreciação de peças teatrais, apresentação de dança e shows musicais.
- Visita a museus, bibliotecas, cinemas, teatros, feiras de cultura e de livros.
- Exposição, oficinas, saraus, feiras e bazar.
- Palestras, seminários, debates e conversas.
- Eventos esportivos.
- Participação em atividades de turismo cultural orientado, viagens e passeios.
- Estudo, leitura, cursos e aulas.
- Festas e confraternizações.
- Eventos direcionados ao público LGBT.
- Outras

21. Nesse centro existe o fornecimento de serviços informacionais?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
 Não

15/12/2017

Formulário para coordenadores dos Centros de Referência LGBT da cidade de São Paulo.

22. Quais serviços de informação abaixo são fornecidos pelo Centro de Referência LGBT?

Marque todas que se aplicam

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

23. Na sua opinião, as atividades culturais, de cidadania e informação desenvolvidas pelo Centro ajudam as pessoas pertencentes à comunidade LGBT a minimizar problemas relacionados a identidade de gênero e à sexualidade, e exercer sua cidadania.

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 - Não

24. *Justifique a resposta anterior

Powered by



APÊNDICE B – Questionário para usuários dos CR LGBT de SP

15/12/2017

Questionário para os usuários dos Centros de Referência LGBT.

Questionário para os usuários dos Centros de Referência LGBT.

Este questionário faz parte de uma pesquisa de mestrado sobre os Centros de Referência LGBT da cidade de São Paulo e pretende coletar dados sobre a os seu usuários .

Sua colaboração é imprescindível para que eu possa levar a termo minha pesquisa, reunindo informações sobre o grau de satisfação dos usuários desses espaços.

Desde já agradeço sua contribuição que, certamente, será um fator decisivo para o resultado final deste estudo.

*Obrigatório

Caracterização do usuário

1. Idade *

Marcar apenas uma oval.

- Até 17 anos
- 18 e 25 anos
- 26 e 35 anos
- 36 e 45 anos
- 46 e 55 anos
- Acima de 55 anos

2. Sexo *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
- Masculino
- Intersexual

3. Gênero *

Marcar apenas uma oval.

- Cisgênero
- Transgênero
- Outro

4. Orientação Sexual *

Marcar apenas uma oval.

- Homossexual
- Bissexual
- Heterossexual
- Assexual
- Outro

15/12/2017

Questionário para os usuários dos Centros de Referência LGBT.

5. Como se define **Marcar apenas uma oval.*

- Gay
- Lésbica
- Bissexual
- Travesti
- Mulher Trans
- Homem Trans
- Mulher Cis
- Homem Cis
- QUEER
- Não-binário
- Intersexual
- Outro

Avaliação do Centro de Referência LGBT**6. Dos centros de referência relacionados abaixo qual você utiliza? ****Marque todas que se aplicam.*

- Centro de Cidadania LGBT Luiz Carlos Ruas - Centro
- Centro de Cidadania LGBT Laura Vermont - Leste
- Centro de Cidadania LGBT - Sul
- Centro de Cidadania LGBT Luana Barbosa dos Reis - Norte
- Centro de Referência e Defesa da Diversidade

7. Como foi a busca pelo Centro de Referência LGBT? **Marcar apenas uma oval.*

- Espontânea
- Encaminhada
- Outra

8. Como classifica o atendimento dos profissionais do Centro de Referência LGBT? **Marque todas que se aplicam.*

- Totalmente Insatisfatório
- Insatisfatório
- Nem Satisfatório, Nem Insatisfatório
- Satisfatório
- Totalmente Satisfatório

15/12/2017

Questionário para os usuários dos Centros de Referência LGBT.

9. Como classifica os serviços de promoção da cidadania e defesa dos direitos humanos oferecidos pelo Centro de Referência LGBT? **Marque todas que se aplicam.*

- Totalmente Insatisfatório/ ineficiente
- Insatisfatório/ ineficiente
- Nem Satisfatório, Nem Insatisfatório
- Satisfatório/ eficiente
- Totalmente Satisfatório/ eficiente

10. Como classifica os serviços informacionais fornecidos pelos centros de referência LGBT? **Marque todas que se aplicam.*

- Totalmente Insatisfatório/ ineficiente
- Insatisfatório/ ineficiente
- Nem Satisfatório, Nem Insatisfatório
- Satisfatório/ eficiente
- Totalmente Satisfatório/eficiente

11. Como classifica as atividades e ações culturais desenvolvidas pelo Centro de Referência LGBT? **Marque todas que se aplicam.*

- Totalmente Insatisfatória/ ineficiente
- Insatisfatória/ ineficiente
- Nem Satisfatória, Nem Insatisfatória
- Satisfatória/ eficiente
- Totalmente Satisfatória/ eficiente

12. Na sua opinião os serviços de informação, as atividades/ações culturais e de promoção a cidadania desenvolvidas pelo Centro de Referência LGBT têm ajudado a população LGBT a resolver os problemas relacionados a identidade de gênero e sexualidade e exercer a sua cidadania? **Marcar apenas uma oval.*

- Não
- Sim

13. *Justifique a resposta anterior

15/12/2017

Questionário para os usuários dos Centros de Referência LGBT.

14. Sugestão para melhorar os serviços e as ações do Centro de Referência LGBT

Powered by
 Google Forms