



Faculdade de Ciência da Informação – FCI
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - PPGCINF

Informação e transgeneridade: o comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções da identidade de gênero

Elton Mártires Pinto

Brasília
2018



Universidade de Brasília

Faculdade de Ciência da Informação – FCI

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - PPGCINF

Informação e transgeneridade: o comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções da identidade de gênero

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Fernando César Lima Leite.

Brasília
2018

PP659i Pinto, Elton Mártires
Informação e transgeneridade: o comportamento
informacional de mulheres transgêneras e as percepções da
identidade de gênero / Elton Mártires Pinto; orientador
Fernando César Lima Leite . -- Brasília, 2018.
136 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado em Ciência da Informação)
-- Universidade de Brasília, 2018.

1. Comportamento informacional. 2. Práticas
informacionais. 3. Transgeneridade . 4. Mulheres
transgêneras . 5. Identidade de gênero. I. Leite , Fernando
César Lima, orient. II. Título.



FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: “Informação e transgeneridade: o comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções da identidade de gênero”


Autor (a): Elton Mártires Pinto

Área de concentração: Gestão da informação

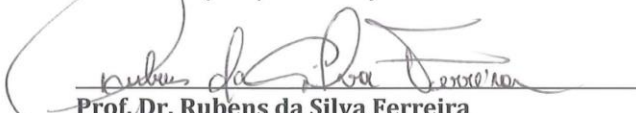
Linha de pesquisa: Comunicação e Mediação da Informação

Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre** em Ciência da Informação.

Dissertação aprovada em: 20 de fevereiro de 2018.



Prof. Dr. Fernando César Lima Leite
Presidente (UnB/PPGCINF)



Prof. Dr. Rubens da Silva Ferreira
Membro Externo (UFPA)

Prof^ª. Dr^ª. Miriam Paula Manini
Membro Interno (UnB/PPGCINF)



Prof. Dr. José Antônio Machado do Nascimento
Suplente - (ANTAQ)

A todos que já tiveram um momento de fraqueza. Não vai doer para sempre, então não deixe isso afetar o que há de melhor em você.

Ao meu pai, Antônio José.

A minha mãe, Maria Helena.

A todas as pessoas transgêneras.

AGRADECIMENTOS

A Deus.

Aos meus pais, Antônio e Helena, por todo amor, apoio e suporte. *Papai*, infelizmente você não estará aqui, em corpo físico, para assistir à defesa, mas seu amor estará para sempre comigo. *Te amo!*

Aos meus irmãos, Bruna, Bruno, Ivo, Juliana, Maurício e Alan.

Aos meus sobrinhos, Bruno e Wellington, por me fazer perceber, ao longo desta caminhada, que o amor está na simplicidade.

À minha tia, Rita de Cássia, por todo aprendizado e inspiração.

À minha tia, Rita Rosa, por todo apoio e incentivo.

Aos meus companheiros de vida, Maria e Amadeu, por me mostrar que a amizade é o melhor caminho da vida.

Aos meus amigos, Sued, Alexandre, Nadine e Danilo, por todos os momentos felizes e pela grande amizade.

Aos meus queridos, Miguel, Hélder, Hiago, Hiole, Felipe e João Paulo, pela paciência, compreensão e companheirismo.

Aos meus amigos, Leticia, Willian e Téo, pela disposição, paciência e compreensão.

Às minhas companheiras de Mestrado, Bruna, Érika e Judith, pelas experiências, apoio e incentivo durante os momentos difíceis.

A todas as mulheres transgêneras que participaram desta pesquisa, por toda disposição, ajuda e aprendizado.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo fomento à pesquisa.

Ao professor Fernando Leite, pela orientação, ensinamentos e amizade.

A professora Miriam Manini, pelas sugestões, dedicação e carinho.

Ao professor Rubens Silva, pelas contribuições, disposição e delicadeza com que fez as sugestões para o aprimoramento desta dissertação.

Ao professor José Antônio, pelas dicas, ensinamentos e disponibilidade.

À Vivian, por todo empenho e dedicação aos alunos do PPGCINF.

“Ninguém nasce mulher: torna-se mulher”
(BEAUVOIR, 1967, p. 9).

RESUMO

Os estudos de comportamento informacional em comunidades LGBT evidenciam que as práticas informacionais de pessoas transgêneras têm sido negligenciadas pelos serviços de informação. Devido às complexidades do processo de transição de gênero, pessoas transgêneras possuem necessidades de informação e expressam comportamentos de busca, acesso, uso e compartilhamento específicos. Neste contexto, esta dissertação teve como objeto de estudo a relação entre o comportamento informacional de mulheres transgêneras e as suas percepções sobre identidade de gênero. Do ponto de vista metodológico, trata-se de um estudo de abordagem qualitativa e de propósito descritivo. A investigação adota como recurso teórico-metodológico modelo conceitual derivado da literatura cuja finalidade é nortear a realização da pesquisa. A teoria embutida no modelo conceitual da pesquisa considera que, durante a gestação atribui-se um gênero, com base em características sociais. Em algum momento da vida, alguns indivíduos percebem que há disforia entre o gênero designado e a forma como se percebem. E em seguida, engajam-se em práticas informacionais que contribuem para as percepções da identidade de gênero. O universo da pesquisa foi constituído por mulheres em processo de transição de gênero. Foi utilizada como técnica de amostragem a *“bola de neve”*. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas, guiadas por um roteiro específico, dividido por cinco conjuntos de questões. Em seguida, os dados foram transcritos e, posteriormente, submetidos à análise temática. Entre os resultados, foi possível perceber que as necessidades de informação e os comportamentos de busca, acesso, uso e disseminação estão associados a questões de saúde, construção cognitiva e física e à preocupação em ajudar pessoas que estão no início do processo de transição de gênero.

Palavras-chave: Práticas informacionais. Comportamento informacional. Mulheres transgêneras. Transição de gênero. Identidade de gênero.

ABSTRACT

Studies of informational behavior in LGBT communities show that the information practices of transgender people have been neglected by information services. Due to the complexities of the gender transition process, transgender people have information needs and express specific search, access, use, and sharing behaviors. In this context, this dissertation had as object of study the relationship between the informational behavior of transgendered women and their perceptions about gender identity. From the methodological point of view, this is a qualitative and descriptive purpose study. The research adopts as theoretical-methodological resource conceptual model derived from the literature whose purpose is to guide the conduct of the research. The theory embedded in the conceptual model of research considers that during gestation a gender is attributed, based on social characteristics. At some point in life, some individuals realize that there is dysphoria between the designated gender and the way they perceive themselves. And then they engage in informational practices that contribute to perceptions of gender identity. The research universe consisted of women in the process of gender transition. The snowball was used as sampling technique. The data were collected through semi-structured interviews, guided by a specific script, divided by five sets of questions. The data were then transcribed and subsequently submitted to thematic analysis. Among the results, it was possible to perceive that information needs and search, access, use and dissemination behaviors are associated with health, cognitive and physical construction issues and the concern to help people who are at the beginning of the gender transition process .

Keywords: Informational practices. Informal behavior. Transgender women. Gender transition. Gender identity.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Processo de busca da informação	45
Figura 2 – Universe of knowledge	52
Figura 3 – Information need and seeking	53
Figura 4 – Information seeking behaviour [revised]	54
Figura 5 – Methodology Sense-Making central metaphor	54
Figura 6 – Information seeking behaviour	55
Figura 7 – Modelo de Uso da informação	56
Figura 8 – Modelo conceitual da pesquisa	77
Figura 9 – Posições das alegações de conhecimento alternativas	78
Figura 10 – Estratégias alternativas de investigação	79
Figura 11 – Amostra da pesquisa	81
Figura 12 – Estágios da análise de dados	84

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Relação entre objetivos específicos, método, instrumentos, Amostra, técnicas de coleta e análise de dados	83
Quadro 2 – Primeiro estágio da descrição dos dados	84
Quadro 3 – Descrição da amostra da pesquisa	85
Quadro 4 – Relação entre objetivos específicos, categorização, questões da entrevista e os resultados	117

LISTA DE SIGLAS

AIDS	Acquired Immune Deficiency Syndrome
ALA	American Library Association
CI	Ciência da Informação
CID	Classificação Internacional de Doenças
DF	Distrito Federal
FBI	Federal Bureau of Investigation
FCI	Faculdade de Ciência da Informação
GO	Goiás
HIV	Human Immunodeficiency Virus
HUB	Hospital Universitário de Brasília
LC	Library of Congress
LGBT	Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transgêneros
LISA	Library and Information Science Abstracts
PPGCINF	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
SUS	Sistema Único de Saúde
TiRC	Transgender Identity Resource Center
UnB	Universidade de Brasília

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 Justificativa	17
1.1.1 Aspectos teóricos	19
1.1.2 Aspectos aplicados	19
1.1.3 Construção do objeto de estudo	20
2 REVISÃO DE LITERATURA	21
2.1 Identidade, gênero e transgeneridade	21
2.2 Comportamento informacional	36
2.2.1 Necessidades de informação	41
2.2.2 Busca da informação	43
2.2.3 Acesso à informação	46
2.2.4 Uso da informação	48
2.2.5 Disseminação da informação	51
2.2.6 Modelos de comportamento informacional	52
2.3 Estudos da informação em comunidades LGBT	57
2.4 Quem sou eu? Transgeneridade em foco	65
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	76
3.1 Modelo conceitual da pesquisa	76
3.2 Caracterização e plano da pesquisa	77
3.2.1 Amostragem da pesquisa	80
3.2.2 Métodos e técnicas para coleta e análise dos dados	82
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	83
4.1 Descrição dos dados	84
4.2 Descrição da amostra	85
4.3 Descrição e interpretação dos dados	87
4.3.1 Contato inicial com o tema transexualidade	87
4.3.2 Práticas informacionais	91
4.3.2.1 Necessidades de informação	92
4.3.2.2 Busca da informação	94
4.3.2.3 Acesso à informação	100
4.3.2.4 Uso e compartilhamento da informação	104
4.3.3 Informação e identidade	111
5 SÍNTESE DOS RESULTADOS DA PESQUISA	120
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	122
6.1 Identificar necessidades de informação de mulheres transgêneras	122
6.2 Reconhecer comportamentos de busca, acesso, uso e disseminação da informação	123
6.2.1 Busca da informação	123
6.2.2 Acesso à informação	124
6.2.3 Uso da informação	124
6.2.4 Disseminação da informação	125
6.3 Verificar as percepções que as mulheres transgêneras possuem sobre identidade de gênero	125
6.4 Identificar a relação entre comportamento informacional de	

mulheres transgêneras e as percepções sobre identidade de gênero	125
REFERÊNCIAS	128
APÊNDICE - A	134

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação (CI) como ciência social lida com questões e comportamentos informacionais inerentes à sociedade. Isto é, preocupa-se com questões informacionais de indivíduos, grupos e comunidades que estão inseridos em diferentes contextos sociais. Como destacado por Araújo (2010), desde o final da década de 1970, teóricos como Belkin, Wilson, Dervin, Taylor, Ellis e Kuhlthau têm desenvolvido modelos para identificar as necessidades de informação e analisar os comportamentos de busca, acesso, uso e disseminação da informação em usuários.

O comportamento humano empregado durante a interação com canais, sistemas e fontes de informação como resposta às necessidades é chamado de comportamento informacional. Os estudos de comportamento informacional são oriundos dos estudos de uso e usuários e incluem em seu campo de investigação: busca passiva, busca ativa e uso. É consenso na CI que a percepção de uma lacuna no estado de conhecimento pode impulsionar comportamentos informacionais de busca, acesso, uso e disseminação da informação.

As estratégias empregadas pelos indivíduos durante a interação com sistemas de informação estão associadas a fatores de natureza cognitiva, social, cultural e econômica. É natural que surjam necessidades de informação sobre parto e amamentação em mulheres que estão grávidas, sobre quimioterapia em pessoas que estão diagnosticadas com câncer, sobre transição de gênero em pessoas que se autodeclaram em trânsito identitário de gênero etc. Para Jardine (2013), a interação com informação depende do conhecimento que a pessoa possui sobre a fonte, as experiências anteriores com busca, acesso e uso da informação, as condições para o acesso à internet e outras fontes.

Transgêneras, pessoas cujas identidades de gênero não correspondem ao gênero designado durante a gestação ou atribuído após o nascimento vivenciam experiências entre atribuição e verificação. Num certo momento da vida, pessoas transgêneras identificam a disforia de gênero e, posteriormente, lidam com questionamentos sobre gênero, sexualidade, identidade e expressão de gênero, transexualidade, travestilidade e outros.

Do ponto de vista sociológico, identidades são construções do que é ser ou não ser. Neste contexto, as identidades podem ser classificadas em dois tipos: identidades individuais e identidades coletivas. Identidades individuais dizem

respeito à percepção que o sujeito possui ou constrói sobre quem ele é. Já as identidades coletivas estão associadas às características culturalmente construídas que representam certos grupos, tais como: indígenas, mulheres, homossexuais, transgêneros.

Tal como identidade, gênero também é uma construção. Butler (2003) e Arán (2006) entendem o gênero como uma construção cultural sobre o que é ser homem ou mulher. Neste contexto, a identidade de gênero é uma percepção das construções sociais e culturais do que significa pertencer ao gênero masculino ou feminino. As percepções sobre identidade de gênero, desenvolvidas ao longo da vida, são apoiadas em práticas informacionais, pois a informação e o conhecimento auxiliam as pessoas transgêneras a identificar se existe ou não disforia e a compreender o fenômeno transgeneridade.

Para González de Gómez (1990), as necessidades de informação só existem no estado social a partir de interpretações coletivas, isso porque as pessoas que se percebem em trânsito identitário de gênero nascem, vivem e participam de sociedade(s) que baseiam suas relações em construções históricas, culturais e sociais. Dessa forma, as percepções acerca do fenômeno transgênero não podem estar dissociadas desses aspectos.

Ao recuperar e analisar os estudos da CI em comunidades constituídas por Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transgêneras (LGBT), foi possível perceber que esse grupo possui especificidades em seus comportamentos informacionais. O estudo das necessidades e práticas informacionais de mulheres transgêneras é essencial para compreender as principais necessidades de informação ao longo do processo de transição, em que canais buscam, acessam e usam informações, como e com quem disseminam conhecimento etc. Dessa forma, esta pesquisa responde à seguinte questão de pesquisa: *qual a relação entre o comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções da identidade de gênero?*

Para analisar essa relação foram definidos quatro objetivos: um geral e três específicos. O objetivo geral se concentrou em *analisar a relação entre o comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções da identidade de gênero* e os três objetivos específicos em identificar as práticas informacionais e as percepções sobre informação e identidade de mulheres transgêneras: a) identificar as necessidades de informação de mulheres transgêneras; b) reconhecer comportamentos de busca, acesso, uso e disseminação

da informação; c) verificar as percepções que mulheres transgêneras possuem sobre identidade de gênero.

1.1 Justificativa

A CI, que teve sua origem no bojo da revolução científica e técnica, ocorrida em grande parte após a Segunda Guerra Mundial, preocupa-se, desde a sua criação, com o grande volume de informações registradas nos mais diversos suportes. Embora esteja classificada, atualmente, como ciência social, as primeiras manifestações da CI pretendiam estabelecer leis que representassem o fenômeno informacional (SARACEVIC, 1995; ARAÚJO, 2003).

A clássica definição de CI de Borko (1968, p. 3) direciona e situa o enfoque do campo para o usuário: *“a CI se preocupa com o corpus de conhecimento relacionado à origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação e transformação da informação com vistas ao acesso e uso na sociedade”*. Para Borko, a CI deveria se preocupar com as questões informacionais do usuário e com as formas em que iriam acessar e usar as informações.

Assim, a CI se aproxima das ciências sociais. Araújo (2003) destaca que, os primeiros estudos da CI como ciência social analisam a realidade social sob uma perspectiva quantitativa. Na década de 1970, a CI passa a discutir a especificidade das ciências sociais sob o referencial marxista e compreende que o objeto de estudo da área deve ter como referência a historicidade dos sujeitos cognoscentes e dos objetos cognoscíveis.

(...) que os coloca numa relação culturalmente determinada; a totalidade dos fenômenos sociais, ou seja, o entendimento de que não é possível estudar qualquer fenômeno social isolado do contexto de sua ocorrência; e a *tensionalidade que está presente na sociedade e que determina as relações e a produção de sentido sobre elas entre grupos, segmentos e classes sociais* (CARDOSO, 1994, p. 111-112).

Considerando que a tensionalidade presente na sociedade determina as relações e a produção de sentido sobre elas entre grupos, Cardoso (1994) entende que a informação está intimamente conectada com o processo de construção de conhecimento, portanto, gera mudanças nos indivíduos, grupos e sociedades. Essa perspectiva visualiza a sociedade como um produto humano e o indivíduo como um produto social.

Renault e Martins (2007) analisam a fundamentação social da CI por meio dos estudos de três autores clássicos do campo: Shera e Egan, Capurro e Wersig e Neveling. Shera e Egan (1952) propuseram a disciplina Epistemologia Social, partindo do pressuposto de que a epistemologia tradicional compreendia somente os processos intelectuais dos indivíduos e não da sociedade. De acordo com os autores, a Epistemologia Social colocaria ênfase na sociedade, no ser humano e em todas as suas formas de pensar, agir e comunicar.

As pesquisas de Capurro (2003) têm procurado identificar o escopo da investigação epistemológica no campo da CI. Para o autor, a hermenêutica, o racionalismo crítico, a semiótica, o construtivismo e a cibernética são paradigmas epistemológicos que influenciaram a CI ao longo do tempo. Renault e Martins (2007, p. 138) acreditam que Capurro (2003) “tenta ampliar a aplicação da hermenêutica para além da recuperação da informação, alcançando a dimensão das relações humanas, em busca de um entendimento do ser humano em relação aos outros”. Isso aponta para a perspectiva pragmática e social da CI, que se desenvolveu sob três paradigmas: físico, cognitivo e social.

Wersig e Neveling (1975) apresentam seis abordagens para “a informação como objeto possível da CI”: a) estrutural; b) conhecimento; c) mensagem; d) significado; e) efeito; f) processo. Na abordagem de efeito, a informação é situada com o receptor, portanto, a informação somente ocorre como um efeito específico de um processo específico, como por exemplo: a informação é aquilo que altera o estado de conhecimento, a informação reduz incertezas etc.

Neste contexto, Renault e Martins (2007) destacam que os cientistas da informação têm de compreender a mudança do papel da informação e do conhecimento tanto para os indivíduos como para as organizações e culturas. Para a construção de uma base teórica a CI deveria ser percebida como uma ciência que se preocupa tanto com os seres humanos quanto com as formas como buscam e utilizam informações.

A partir das reflexões sobre o caráter social da CI e dos pressupostos de que informação é tudo aquilo que nos rodeia (RENAULT; MARTINS, 2007) e de que toda informação é social (CARDOSO, 1994), o estudo sobre necessidades e comportamentos de busca, acesso e uso empregados durante a interação com

canais, sistemas e fontes de informação apresenta contribuições de natureza teórica ao campo e de natureza aplicada à sociedade.

1.1.1 Aspectos teóricos

A CI tem abarcado em seus estudos questões informacionais de indivíduos, grupos e comunidades. Em um primeiro momento, esta pesquisa que investiga a relação entre comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções da identidade de gênero, visa ampliar a literatura sobre comportamentos informacionais de minorias. A importância em ampliar a literatura está no fato de que foram recuperados apenas seis estudos da informação em comunidades LGBT: a) necessidades de informação dos usuários da coleção LGB da *Brighton and Hove Libraries*; b) necessidades de informação de profissionais da saúde LGBT: resultados de uma pesquisa *survey*; c) estudos de busca e uso da informação na comunidade trans; d) avaliação das necessidades de informação da comunidade transgênero em Portland, Oregon; e) informação inclusiva para pessoas transgêneras; f) comportamento informacional de transgêneros.

Além de ampliar a literatura do campo sobre necessidades de informação e comportamentos informacionais de pessoas transgêneras, esta investigação se enquadra no projeto docente Gestão e Comunicação da Informação e do Conhecimento em Diferentes Contextos da linha Comunicação e Mediação da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília (PPGCInf/UnB). Dentre os tópicos de interesse do projeto docente, destacam-se os estudos da informação em questões de raça, gênero e diversidade. Dessa forma, o fenômeno investigado está associado a uma linha de pesquisa que desenvolve estudos sobre a relação entre informação e diversidade, que caracteriza as diferenças e pluralidades entre os indivíduos, grupos e sociedades.

1.1.2 Aspectos aplicados

Esta investigação é capaz de ultrapassar o nível teórico, isto é, pode colaborar com o desenvolvimento de ferramentas, recursos informacionais e sistemas de informação. Embora Renault e Martins (2007) critiquem a dependência da CI em relação às tecnologias, Le Coadic (1996) alerta para o fato de que as pesquisas do campo têm se desenvolvido, principalmente, como resposta às necessidades sociais e às demandas da tecnologia da informação. Saracevic (1995)

também relembra que o imperativo tecnológico foi determinante para o desenvolvimento da CI, porque impôs a transferência da sociedade moderna para a sociedade da informação.

Um dos objetivos deste estudo consiste em *verificar a percepção que mulheres transgêneras possuem sobre identidade de gênero*. Ao verificar, por meio de práticas informacionais, como as mulheres transgêneras se percebem na sociedade e de que forma os aspectos culturais, sociais e históricos influenciam em suas percepções sobre a identidade de gênero, esta investigação possui caráter informativo.

Os estudos teóricos da CI, tal como o uso de tecnologias devem ser voltados à sociedade. Os fenômenos investigados pela CI oferecem insumos para planejar, elaborar e implementar sistemas de informação, bases de dados, páginas WEB entre outros. Considerando os aspectos teóricos e aplicados supracitados, esta pesquisa se justifica como dissertação de mestrado, visto que, além de contribuir com a literatura e com sistemas voltados à sociedade, também assume papel acadêmico e social, pois contribui para a compreensão do que significa ser uma pessoa transgênero.

1.1.3 Construção do objeto de estudo

Além de apresentar contribuições teóricas e aplicadas para a ciência da informação, esta investigação também se justifica pelo fato de que o seu objeto de estudo foi construído com base em um episódio de necessidade de informação de uma pessoa transgênero. Frederico, *homem trans*, após identificar a disforia de gênero, frequentar sessões de terapia com psicólogos e consultas com endocrinologistas, recebeu a autorização para realizar a troca de nome e de gênero em seus documentos de identificação nacionais e internacionais.

Embora tenha sido uma decisão judicial, Frederico encontrou barreiras informacionais quando solicitou a alteração do nome e gênero em seu banco. A atendente disse a ele que a alteração seria considerada falsidade ideológica e que ela não poderia fazer nada para ajudá-lo. Frederico teve que solicitar, judicialmente, que seu nome fosse alterado em seus cartões e conta bancária. Após o episódio, foi possível perceber que a sociedade não conhece as necessidades de informação de pessoas trans, bem como não se preocupa em acolhê-los. Esse é um dos motivos para que esse grupo seja conhecido como marginalizado, isto é, um grupo de

peças que vive à margem da sociedade, precarizado em termos de educação, trabalho e saúde. E mais que isso, cerceados no acesso a direitos civis, notadamente pela ação dos segmentos políticos e religiosos dominantes na sociedade.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Identidade, gênero e transgeneridade

A compreensão do conceito de *identidade* é multidisciplinar, isto é, “nenhum discurso epistemológico é capaz de resolver isoladamente essa questão” (BITTENCOURT, 2014, p. 130). Porém, analisar a noção de identidade é fundamental para se estabelecer novas compreensões de dinâmicas mundiais, que são marcadas por transformações axiológicas, culturais e técnicas.

Para Silva (2009), definir identidade pode parecer algo simples e fácil. De acordo com o autor, identidade é aquilo que se é: brasileiro, branco, heterossexual, jovem, homem. Sob essa concepção, identidade é algo sempre positivo. Essa concepção concebe o outro como diferente, como uma entidade independente, por exemplo, o outro é: haitiano, negro, homossexual, idoso, mulher.

Contudo, essa concepção de Silva (2009) parece negligenciar pessoas cujas identidades não estão claramente definidas. Assim, considerando as subjetividades dos sujeitos, Hall (2006) enfoca três concepções distintas do conceito de identidade: a partir das concepções do sujeito do iluminismo; do sujeito sociológico; e do sujeito pós-moderno. O primeiro, sujeito do iluminismo, baseava-se em uma concepção de indivíduo centrado, unificado, dotado de capacidade de razão, consciência e ação, ou seja, concepção individual do sujeito e de sua identidade.

O segundo, sujeito sociológico, refletia a complexidade do mundo moderno e a consciência de que o núcleo do sujeito não era autônomo e autossuficiente, mas, formado na relação com pessoas responsáveis por mediar para o sujeito os valores, os sentidos e os símbolos dos mundos que ele habitava.

Na concepção sociológica, o sujeito possui ainda o “eu real”, que é o seu núcleo, sua essência interior. O “eu real” é formado e modificado num diálogo contínuo com os mundos culturais exteriores e as identidades oferecidas por eles. Neste contexto, a identidade preenche o espaço entre o interior, mundo pessoal, e o exterior, mundo público.

O terceiro, sujeito pós-moderno, é produzido a partir de um processo de fragmentação de identidades. De acordo com o autor, o sujeito previamente vivido como tendo uma identidade unificada está se fragmentando, compondo-se de várias identidades. Nessa concepção, o processo de identificação se tornou mais provisório e instável, pois o sujeito pós-moderno não possui uma identidade fixa, essencial e permanente. Ele possui, na verdade, identidades diferentes, em diferentes momentos e que são unificadas ao redor de um “eu”.

Hall (2007, p. 103) considera que nos últimos anos o conceito de identidade tem sido submetido a uma severa crítica. Isso porque se tem efetuado a “completa desconstrução das perspectivas identitárias em uma variedade de áreas disciplinares, todas as quais, de uma forma ou de outra, criticam a ideia de uma identidade integral, originária e unificada”.

Por sua característica multidisciplinar, identidade é um conceito complexo. Hall (2007) apresenta e trabalha o conceito de *identificação*. Identificação é uma construção, algo que está em constante processo. Neste contexto, Dubar (2005) entende que identidades são vinculadas à identificação pessoal e podem assumir diversas formas. Podemos entender, a partir do pensamento de Hall (2007) e Dubar (2005) que identidades estão vinculadas às formas pelas quais os sujeitos se percebem, considerando contextos históricos, sociais e culturais.

Diferente das concepções tradicionalmente conhecidas de que, com base em características sociais e culturais, identidade é aquilo que se é. Dubar (2005) acredita que a identidade humana não é designada no nascimento. De acordo com o autor, a identidade humana é construída na infância e reconstruída ao longo da vida.

Essa “reconstrução identitária” pode ser vista como um produto de sucessivas socializações dos indivíduos. Isso ocorre basicamente pelo fato de que os indivíduos jamais constroem suas identidades apenas com base em suas próprias percepções, orientações e definições. Segundo Dubar (2005), nesse processo os indivíduos dependem também do juízo de valor de outros indivíduos.

Sob esse contexto, Elias (1994) considera que utilizamos conceitos distintos para pensar à identificação de indivíduos e de pessoas reunidas em grupos. Mesmo que a função do termo indivíduo atualmente expresse a ideia de que todo ser humano é/ou deveria ser uma entidade autônoma, deve-se levar em consideração que cada ser é diferente dos demais. E por isso, o autor destaca que é comum

conceituar os indivíduos como fenômeno singular e grupos e comunidades como fenômeno social.

Considerando essas distinções, Elias (1994) entende ser característico das sociedades mais desenvolvidas que as diferenças entre os indivíduos sejam mais valorizadas do que suas semelhanças, isto é, do que possuem em comum. O autor utiliza o conceito de *identidade-eu* para tratar das diferenças individuais e *identidade-nós* para tratar das semelhanças. Assim, é a relação entre identidade-eu e identidade-nós que representa “*quem eu sou*” no contexto social.

Para Elias (1994), as sociedades têm se desenvolvido a tal ponto que todas as crianças recém-nascidas precisam estar obrigatoriamente registradas perante o Estado. Somente dessa forma são reconhecidas como cidadãos do país. Nesse sentido, a identidade-eu é o nome pelo qual a criança é registrada perante o Estado e a identidade-nós é o seu sobrenome, o qual estabelece relações de comunidade.

Semelhante ao pensamento de Elias (1994) está o de Dubar (2005), que acredita existir uma dualidade na divisão interna à identidade: a identidade *para si* e a identidade *para o outro*. Sob esse contexto, ao mesmo tempo em que as identidades estão conectadas de forma problemática, são também inseparáveis. Isso porque a identidade para si é correlata ao outro, ao seu conhecimento e a suas problemáticas.

Mesmo que os sujeitos tentem se posicionar no lugar dos outros sujeitos, tentar compreender o que estão pensando e o que pensam do outro, eles jamais podem estar na pele de outra pessoa. Ou seja, é impossível que a experiência do outro seja vivida pelo “eu”. Portanto, os sujeitos jamais poderão afirmar que suas identidades para si coincidem com a identidade para o outro (DUBAR, 2005).

Semelhante a essa concepção, Castells (1999) conceitua identidade como o processo de construção de significados com base em atributos culturais ou atributos inter-relacionados. Segundo essa concepção, pode haver, para um indivíduo, diversas identidades. Dessa forma, o autor faz uma distinção entre identidades e papéis. Segundo o autor, identidades constituem fontes de significado para os próprios atores, originadas por eles e construídas por meio dos processos de individualização. Por sua vez, papéis são definidos por normas estruturadas pelas instituições e organizações da sociedade.

Parece consenso, do ponto de vista sociológico, que identidades são construções. Considerando isso, Castells (1999) faz alguns questionamentos acerca

do que permeia esse processo: *como as identidades são construídas? A partir do que? Por quem? Para que?* Para o autor, a construção de uma identidade se vale de matérias primas fornecidas por disciplinas como a Biologia, História, Geografia, instituições produtivas e reprodutivas, memória coletiva, aparatos de poder e revelações de cunho religioso.

A construção de identidade(s) sempre ocorre em contextos marcados por relações de poder (CASTELLS, 1999). A partir dessa afirmação, o autor busca distinguir a origem da construção de identidade(s) sob três formas: identidade legitimadora, identidade de resistência e identidade de projeto.

De forma sucinta, Castells (1999) explica que a identidade legitimadora é introduzida pelas instituições dominantes da sociedade, com o intuito de expandir e racionalizar a sua dominação em relação aos atores sociais. A identidade de resistência, por sua vez, é criada pelos atores sociais em condições desvalorizadas e estigmatizadas pela lógica de dominação. Por fim, a identidade de projeto é criada quando os atores sociais utilizam materiais culturais para construir novas identidades. Essas novas identidades são capazes de redefinir a posição social dos atores na sociedade e, conseqüentemente, estimular a busca pela transformação de toda a estrutura social.

Considerando a identidade criada por atores em condições estigmatizadas pela lógica de dominação, destaca-se o feminismo, que:

Abandona as trincheiras de resistência da identidade e dos direitos da mulher para fazer frente ao patriarcalismo, à família patriarcal e assim, (*sic*) a toda estrutura de produção, reprodução, sexualidade e personalidade sobre a qual as sociedades historicamente se estabelecem (CASTELLS, 1999, p. 24).

Analisando os processos identitários heterogêneos, isto é, processos identitários dessemelhantes, Dubar (2005) afirma que cada indivíduo é identificado por outrem, porém o indivíduo pode refutar essa identificação e se definir de outra forma. Com base nessa afirmação, acredita-se que, nesses casos, a identificação se vale de categorias socialmente disponíveis e de alguma forma legítimas em níveis diferentes, como as designações oficiais de Estado, denominações étnicas, regionais, profissionais, de gênero e outras.

Ao afirmar que cada indivíduo é identificado por outrem, Dubar (2005) utiliza dois conceitos essenciais para a compreensão do que é identidade para si e identidade para o outro: *atribuição* e *pertencimento*. O conceito de atribuição é

utilizado para denominar os atos que visam a definir que tipo de mulher ou homem o indivíduo é, ou seja, a identidade para o outro. O conceito de pertencimento é utilizado para denominar os atos que exprimem o tipo de mulher ou homem que o indivíduo quer ser, ou seja, a identidade para si.

As “divisões identitárias” estão relacionadas à classificação (SILVA, 2009). O processo de classificação, que é central na vida social, pode ser entendido como um ato de significação para dividir e ordenar o mundo em classes e grupos. Neste contexto, dividir e classificar significa hierarquizar e deter o privilégio de atribuir diferentes valores a grupos e, portanto, as classificações são sempre realizadas a partir do ponto de vista da identidade.

Com base na divisão do mundo social entre “nós” e “eles”, Silva (2009) destaca que a forma mais importante de classificação é aquela que ocorre em torno de oposições binárias. Nesse sentido, o autor informa que:

O filósofo francês Jacques Derrida analisou detalhadamente esse processo. Para ele, as oposições binárias não expressam uma simples divisão do mundo em duas classes simétricas: em uma oposição binária, um dos termos é sempre privilegiado, recebendo um valor positivo, enquanto o outro recebe uma carga negativa. "Nós" e "eles", por exemplo, constitui uma típica oposição binária: não é preciso dizer qual termo é, aqui, privilegiado. As relações de identidade e diferença ordenam-se, todas, em torno de oposições binárias: masculino/feminino, branco/negro, heterossexual/homossexual. Questionar a identidade e a diferença como relações de poder significa problematizar os binarismos em torno dos quais elas se organizam (SILVA, 2009, p. 81-82).

No contexto de “identidade e diferença”, Silva (2009) considera que a normalização da identidade é uma forma privilegiada de hierarquização. De acordo com o autor, normalizar significa eleger uma identidade específica com parâmetros em relação aos quais outras identidades são hierarquizadas e, a partir disso atribuir características positivas a essa identidade. Portanto, a normalização é um processo pelo qual o poder se manifesta.

Em uma sociedade em que impera a supremacia branca, “ser branco” não é considerado como identidade étnica ou racial. A orientação sexual homossexual é sempre “sexualizada”, diferente da orientação heterossexual. Isso ocorre, segundo Silva (2009), porque a força da identidade normal é tamanha que ela não aceita ser considerada apenas “uma identidade”, mas sim “a identidade”. Assim, entende-se que a força homogeneizadora da identidade é proporcional à sua invisibilidade.

Para Goffman (1988), em círculos sociais pequenos e existentes há certo tempo, cada membro é conhecido como uma pessoa única. Esse pensamento envolve algumas perspectivas interessantes, como: a ideia de que unicidade é algo positivo e que apoia a identidade; o conjunto de fatos sobre uma pessoa não está combinado em qualquer outra pessoa no mundo; a unicidade diferencia um indivíduo de todos os outros na essência de seu ser, torna-o diferente de todos aqueles que são parecidos, de certa forma, com ele.

Para se referir à ideia de que unicidade é algo positivo e que se apoia a identidade, Goffman (1988) utiliza o termo *identidade pessoal*. Segundo o autor, identidade pessoal está relacionada ao pressuposto de que o indivíduo pode ser diferenciado de todos os outros e que em torno desses meios de diferenciação podem se apegar e entrelaçar, criando, assim, uma história contínua e única de fatos sociais.

Assim como já destacado por Silva (2009), que o processo de classificação é central na vida social para ordenar e dividir o mundo em classes e grupos, Rosaldo (1979) destaca que é comum que as sociedades diferenciem indivíduos e grupos de indivíduos. De acordo com a autora, todas as sociedades conhecidas admitem e elaboram diferenças entre os gêneros.

Embora existam grupos onde homens vistam saias e mulheres calça, as tarefas e responsabilidades que são características e estão associadas aos homens e às mulheres permanecem as mesmas. Nessas sociedades, o mais notável e surpreendente é o fato de que as atividades masculinas são sempre reconhecidas como predominantemente importantes ao passo que as atividades femininas concentram-se basicamente em cuidar da casa e criar os filhos (ROSALDO, 1979).

Para Arán (2006), é comum pressupor que as questões que permeiam o gênero são culturais e que o sexo é definido pela natureza e fundamentado no corpo físico. Isso acontece porque as diferenciações e classificações feitas pela sociedade estão baseadas essencialmente em aspectos culturais.

A partir das reflexões de que identidades são construções; identificação é um conceito chave para a compreensão de questões de identidade; existem múltiplas identidades; identidade é algo pessoal; as sociedades se valem de aspectos e hábitos culturais para classificar, definir e diferenciar identidades; utilizaremos a seguir, Butler (2003) e outros autores para compreender o gênero e as suas questões.

“Gênero” é uma construção cultural teorizada independente do sexo, isto é, o homem e o masculino podem significar um corpo feminino e, a mulher e o feminino podem significar um corpo masculino (BUTLER, 2003). Sob a perspectiva histórica, Scott (1995) destaca que o termo aparece inicialmente por meio das feministas americanas que tinham como objetivo utilizá-lo para distinguir gênero e sexo. Isso porque o termo “gênero” rejeitava o determinismo biológico implícito no uso dos termos “sexo” e “diferença sexual”.

Felipe (2007) acredita que nas últimas três ou quatro décadas o conceito de gênero tem ganhado bastante visibilidade em diversos meios e contextos, como: no universo acadêmico, nos movimentos sociais, nas organizações não governamentais, na militância, nas políticas públicas etc.

Em concordância com os trabalhos de Beauvoir (1970), Scott (1995), Louro (1997) e Butler (2003), Felipe (2007) destaca a importância do movimento feminista no desenvolvimento de estudos de gênero ao passo que o feminismo viabilizou as discussões de temas importantes, como: sexualidade, maternidade, infância, família etc.

Louro (2008) rememora que há mais de cinquenta anos, Simone de Beauvoir entoou a frase: *Ninguém nasce mulher: torna-se mulher*. E, posteriormente, diversas mulheres intelectuais e militantes de diferentes posições sociais passaram a utilizar a frase e repeti-la, indicando que o seu modo de ser e estar no mundo não se constituía apenas de uma percepção social, mas também de uma construção.

Para o contexto da época, “fazer-se mulher” dependia, sobretudo, de marcas, gestos, comportamentos, gostos, desgostos que lhes eram ensinados cotidianamente, considerando os valores culturais de determinada cultura. Com o passar do tempo, “fazer-se mulher” pluralizou-se, mas a frase permanece até os dias de hoje (LOURO, 2008).

A afirmação de Simone de Beauvoir foi “alargada”, isto é, pode ser compreendida, atualmente, em outros contextos, como é o caso do masculino. Fazer de alguém um homem requer, de modo igual, investimentos continuados, pois não há nada puramente “natural” e “dado” nisso. Ser mulher ou homem se constitui como um processo que ocorre no âmbito da cultura (LOURO, 2008).

Essa “expansão” demonstra que as concepções que envolvem o conceito de gênero se diferenciam entre as sociedades e os momentos históricos. Tal como Louro (2008), Scott (1995) considera que o termo “gênero”, além de ser sinônimo

para mulheres, é utilizado para sugerir que, qualquer informação sobre mulheres é também informação sobre homens e, portanto, um implica o estudo do outro.

Nesse sentido, Beauvoir (1970) problematiza a relação dos dois sexos, quando questiona: *o que é uma mulher?* De acordo com a autora, o homem e o masculino representam sempre o positivo e o neutro, posto que “os homens” é o termo utilizado para definir “os seres humanos”. Em oposição ao positivo e neutro está a mulher, que é o negativo.

A partir da característica fundamentalmente social e relacional do conceito de “gênero”, Louro (1997) acredita que não se deve pensar “gênero” como se referindo à construção de papéis femininos e masculinos, dado que os papéis são basicamente regras e padrões estabelecidos por uma sociedade para definir de que forma os seus membros devem se comportar, agir, vestir etc.

Discutir a aprendizagem desses papéis remete à análise dos indivíduos e de suas relações interpessoais. E, neste contexto, as desigualdades tendem a ser consideradas na interação entre os sujeitos, portanto, ficando sem exame as múltiplas formas que as feminilidades e masculinidades podem assumir (LOURO, 1997).

Nesse sentido, Louro (1997) propõe entender o gênero como constituinte da identidade dos sujeitos, ou seja, como um aspecto da constituição de quem o sujeito é. Butler (2003) também considera que o gênero constitui o sujeito. Segundo a autora, a teoria feminista tem presumido a existência de uma identidade definida que é compreendida pela categoria de mulheres, que deflagra os interesses feministas, bem como constitui o sujeito em nome de quem a representação política é almejada.

Essa representação política é bilateral: um lado serve como termo operacional de um processo político que busca estender a visibilidade e legitimidade às mulheres como sujeitos políticos; o outro lado serve como função normativa de uma linguagem capaz de revelar ou distorcer o que é considerado como verdadeiro sobre a categoria “mulheres” (BUTLER, 2003).

É essa representação utilizada para dar legitimidade às mulheres como sujeitos políticos que se relaciona à concepção de Louro (1997), de que o gênero constitui a identidade dos sujeitos. Ao aproximar o conceito de identidade dos estudos feministas e culturais, a autora afirma que o sujeito não possui apenas uma identidade individual. Pelo contrário, o sujeito possui identidades plurais, múltiplas, contraditórias, flexíveis e que se transformam.

Portanto, quando Louro (1997) afirma que o gênero constitui as identidades dos sujeitos, a autora está fazendo uma referência a algo que transcende o mero desempenho de papéis. A ideia é perceber o gênero como parte do sujeito e, assim, as práticas sociais são constituídas pelos gêneros, tal como são constituintes dos gêneros.

Gênero é uma construção. Mesmo que a noção de “mulheres” seja frequentemente invocada para construir uma identidade solidária, faz-se necessária uma divisão que diferencie “sexo” e “gênero”. De acordo com essa distinção, por mais que o sexo pareça intratável em termos biológicos, o gênero é culturalmente construído (BUTLER, 2003).

A partir da divisão que diferencia “sexo” e “gênero”, Butler (2003) questiona: “Se o gênero são os significados culturais assumidos pelo corpo sexuado, não se pode dizer que ele decorra de um sexo desta ou daquela maneira”. Considerando, por um momento, a estabilidade do sexo binário, a autora afirma que não decorre dessa estabilidade que a construção de “homens” se aplique, exclusivamente, a corpos masculinos e a construção de “mulheres”, a corpos femininos.

Nicholson (2000) percebe o conceito de gênero sob duas perspectivas. Primeiro o gênero é usado em oposição ao sexo para descrever o que é socialmente construído, contestando o que é biologicamente dado. Segundo, “gênero” tem sido utilizado como referência a qualquer construção social que se relaciona à distinção entre o feminino e o masculino.

A construção social do gênero é baseada em aceitações sociais do que significa ser feminino ou masculino (UNGER; CROWFORD, 1993). Em consonância a esse pensamento, destaca-se a afirmação de Louro (2008), de que aprendemos a vivenciar o gênero e a sexualidade por meio da cultura. Isso acontece por meio de discursos midiáticos, religião, leis, discursos de movimentos sociais, dispositivos tecnológicos etc.

Ou seja, por meio da cultura aprendemos a ser e nos portar como sujeitos pertencentes aos gêneros feminino ou masculino. Tal como ser sujeitos heterossexuais ou homossexuais. É também por meio da cultura que expressamos nossos desejos em diversas instâncias, como na família, escola, internet (LOURO, 2008). Faz-se necessário ressaltar que, embora o aprendizado aconteça por meio da cultura, gênero em sua essência identitária é uma classificação individual.

Fundamentadas em classificações culturais, as percepções que os indivíduos têm sobre si auxiliam na classificação individual quanto ao feminino ou masculino. Segundo Jesus (2012), o gênero orienta a “expressão de gênero”, que é o modo como os indivíduos se apresentam e comportam em conformidade com as características de gênero atribuídas pela cultura e pela sociedade.

A expressão de gênero é muito similar ao que Grossi (1998) chama de *papéis de gênero*. Por meio de estudos e discussões sobre gênero e sexualidade, a autora define *papel de gênero* como tudo aquilo que está relacionado e associado ao sexo biológico de mulheres ou homens em uma determinada cultura. Sendo assim, os papéis de gênero são mutáveis de acordo com a sociedade e cultura que o indivíduo está inserido.

Embora seja comum associar questões de gênero às questões de sexualidade, Grossi (1998) explica que, gênero remete à constituição do sentimento de pertencimento, ao passo que sexualidade remete ao desejo sexual que o indivíduo possui. Ao considerar essa associação, de certa forma “errônea”, a autora considera que um dos aspectos mais problemáticos das questões de gênero é a “identidade de gênero”.

De acordo com Moreno (2014), os indivíduos conduzem suas experiências por meio de representações de quem são, podem ou desejam ser. Nesse sentido, a identidade de gênero é uma atitude individual frente às construções sociais de gênero. Isso porque a partir dessas construções, os indivíduos identificam-se como mulher, homem, heterossexual, homossexual etc. É também por meio dessas construções que os sujeitos se percebem e são percebidos como grupo social, que partilha crenças, ideais, sentimentos (TAJFEL; TURNER, 1979 *apud* JESUS, 2013, p. 3).

Tanto as identidades sexuais como as identidades de gênero são construções (LOURO, 1997). Isto é, da mesma forma que os indivíduos constituem suas identidades pela forma como vivem sua sexualidade heterossexual, bissexual ou homossexual, os indivíduos também constituem suas identidades de gênero, dado que se identificam socialmente como mulheres ou como homens.

Embora identidades estejam associadas a construções, não se pode fixar em que momento uma identidade é estabelecida. Neste contexto, Louro (1997) faz algumas reflexões: identidades são sempre construídas, nunca dadas; identidades estão sempre se constituindo, ou seja, são instáveis, passíveis de transformação;

identidades são infinitas. Tal como a identidade de gênero, Britzman (1996) considera que a identidade sexual não existe sem construção, pois nenhuma identidade sexual é automática, autêntica ou facilmente assumida.

Britzman (1996) afirma que não existem identidades prontas, finitas e/ou que já estão finalizadas. Ao longo do tempo, em suas relações sociais, os indivíduos constroem-se como femininos e como masculinos. Os indivíduos constroem também a sua forma de ser e estar no mundo. De acordo com Louro (1997), essas construções se transformam historicamente, pois as identidades de gênero, identidades sexuais, identidades étnicas, identidades de classe e identidades de raça devem ser vistas como um processo contínuo de construção e transformação.

Scott (1995) ao estudar o gênero como uma categoria útil de análise histórica rejeita o caráter fixo e permanente da identificação binária. A partir disso, faz-se necessária uma desconstrução autêntica dos termos da “diferença sexual”, dado que geralmente se concebe homem e mulher como opostos que se relacionam em uma dinâmica de dominação e submissão. Sendo assim, a autora entende que essa lógica deve ser implodida por meio da desconstrução do gênero.

Nesse caso, desconstruir a polaridade dos gêneros significaria problematizar a oposição entre eles e a unidade interna de cada um. De acordo com Louro (1997), isso implicaria a compreensão de três aspectos: primeiro, o polo masculino contém o polo feminino; segundo, o polo feminino contém o polo masculino; e, terceiro, cada um desses polos é internamente fragmentado e dividido.

As concepções de que um gênero se contrapõe ao outro ignora os indivíduos sociais que não se encaixam nessa lógica dicotômica. Diante dessa estreita noção binária, os indivíduos que vivem e expressam suas feminilidades e masculinidades de formas diferentes das hegemônicas e conhecidas, não são reconhecidos ou representados como verdadeiros (LOURO, 1997).

Quem são esses sujeitos? Para Louro (1997), somente a partir da desconstrução da polarização do gênero e problematização das identidades anteriores a esses polos será possível contemplar experiências, interesses, questionamentos e sentimentos de mulheres não brancas, não heterossexuais, não cisgêneras, isto é, transgêneras.

Apesar de não ser um fenômeno recente, a “transgeneridade” tem ganhado visibilidade nas últimas décadas. Tal visibilidade tem provocado questionamentos sobre as construções dos indivíduos quanto sujeitos sociais e a construção de suas

subjetividades. Essa visibilidade também tem proporcionado novos elementos para se pensar o corpo, a corporalidade, as expressões dos indivíduos etc. (MALUF, 2001).

Sob a perspectiva histórica, a “transgeneridade” tem suas raízes associadas à saúde e à psicologia clínica. A primeira ocorrência aconteceu no início da década de 1950, quando o médico Christian Hamburguer realizou uma intervenção cirúrgica no ex-soldado George Jorgesen (ARÁN; ZAIHAF; MURTA, 2008). Foi essa intervenção que deu origem ao conceito de “transexualismo”.

A intervenção deu origem também a debates e publicações que registravam e defendiam a especificidade do “fenômeno transexual”. Essas reflexões, de certo modo, podem ser consideradas como o início da construção do dispositivo da transexualidade, posto que a articulação entre os discursos teóricos e as práticas reguladoras foi responsável pelo surgimento de associações que tinham como objetivo produzir conhecimento e discutir a construção de um “diagnóstico” que fosse dessemelhante ao da orientação sexual (BENTO, 2006).

A produção de conhecimento em relação ao “transexualismo” se concentrava em duas temáticas: a primeira buscava desenvolver teorias sobre o funcionamento endocrinológico do corpo; a segunda procurava compreender o papel da educação na construção da identidade de gênero (BENTO, 2006).

Para a compreensão do fenômeno, Castel (2001) periodiza a história cultural e científica da estrutura do “transexualismo” em quatro fases:

- A **primeira** remonta às origens da sexologia, que são indissociavelmente científicas e militares. A despenalização da homossexualidade sempre constituiu o seu alvo;
- A **segunda** acompanha o desenvolvimento médico da endocrinologia. Nessa fase “nasce” o *behaviorismo endocrinológico*, responsável por preparar a aceitação das teses sociológicas sobre identidade sexual;
- A **terceira** conduz pesquisadores a explorar questões da socialização de “hermafroditas”, de indivíduos geneticamente anormais, de meninos com órgãos genitais mutilados, e, de pessoas transexuais;
- A **quarta** reivindica a despatologização do “transexualismo”, isto é, o ideal de que a identidade sexual limita a liberdade individual.

A desconstrução do caráter patologizante atribuído a transexualidade deve ser iniciado pela problematização da linguagem que cria e localiza os indivíduos que

vivem a experiência transexual. Fundamentada nesse pensamento, Bento (2006) reflete sobre a construção de um campo conceitual específico para o fenômeno da transexualidade.

O termo “transexualismo” é utilizado oficialmente para definir os indivíduos cujas identidades se contradizem entre o corpo e a subjetividade. Porém, o sufixo “ismo” segue a lógica da patologização que, por meio da Classificação Internacional de Doenças (CID), associa o fenômeno às doenças de transtorno sexual. Para Bento (2006), sob essa lógica os sujeitos passam pelo processo “transexualizador”, isto é, processo em que mulheres que transitam para o gênero masculino são chamadas de transexuais femininos e homens que transitam para o gênero feminino, transexuais masculinos.

Dentre várias críticas à lógica de patologização, Bento (2006) destaca que no “processo transexualizador”, mesmo que os indivíduos transexuais passem pelos processos de construção de signos corporais e de expressões de gênero pertencentes ao gênero de identificação, eles se mantêm paralelos ao determinismo biológico. E isso acontece, sobretudo, pelo fato de suas identidades de gênero não estarem dissociadas do que é social e culturalmente aceitável para as identidades binárias.

Do ponto de vista de Bento (2011), o conceito “transexual” ainda parece possuir como ponto definidor dos indivíduos o desejo de realizar a cirurgia de redesignação sexual. Nesse sentido, Petry e Meyer (2011) consideram que, enquanto a transexualidade estiver classificada pelo discurso biomédico como um transtorno, a redesignação será entendida como a “correção” necessária ao transtorno. Ou seja, a cirurgia seria a única forma de “adequar” o corpo à mente do indivíduo.

Embora seja comum o desejo de realizar a cirurgia de redesignação sexual, Bento (2011) problematiza o ideal de que todos os indivíduos transexuais desejem realizar o procedimento, pois esse ideal nasce com base na forte atribuição binária imposta pela cultura e pela sociedade. A autora destaca que, independente dos indivíduos transexuais optarem ou não por realizar a cirurgia, eles devem ter o direito de alterar o nome e o gênero em seus documentos de identificação.

Para Petry e Meyer (2011), se os indivíduos que vivem o gênero e a sexualidade atravessando as fronteiras do determinismo biológico tivessem acesso fácil a alguns direitos básicos, como alteração do nome na certidão de nascimento,

documento de identificação nacional, identificação pelo nome social, tratamento de saúde hormonal etc., provavelmente encontrariam legitimidade social sem a necessidade de recorrer à cirurgia. Ou seja, para alguns indivíduos a cirurgia não é apenas a “adequação” do corpo à mente, é uma oportunidade de legitimidade social.

Diferente da lógica de patologização, Bento (2006) procura entender os indivíduos a partir de suas subjetividades. Nesse sentido, a autora classifica “*transexuais femininas*” ou “*mulheres transexuais*” os indivíduos que se percebem e se identificam como mulheres e “*transexuais masculinos*” ou “*homens transexuais*” os indivíduos que se percebem e se identificam como homens. Essa lógica serve como base para a constatação de que o que faz um indivíduo afirmar que pertence a um gênero é exatamente o sentimento de pertencimento.

Para alguns indivíduos transexuais, a utilização de hormônios para a adequação do corpo à mente é suficiente para garantir sua identidade de gênero como transexual masculino ou transexual feminina. Isso ocorre porque o sentimento de pertencimento é singular. Isto é, o sentimento de não pertencimento ao gênero designado no nascimento ou o sentimento de pertencimento ao gênero oposto caracteriza os indivíduos como transgêneros.

Segundo Jesus (2012), parece não existir, no Brasil, consenso sobre o termo “transgênero”. Assim, em conjunto com especialistas e militantes, a autora apresenta um ponto de vista: ao reconhecer a diversidade de formas de se viver o gênero, dois aspectos básicos devem ser considerados. Primeiro, a identidade, que caracteriza as pessoas transexuais e travestis. Segundo, a funcionalidade, que é representada por transformistas, como *drag queens* e *crossdressers*.

Embora a transexualidade e a travestilidade ainda estejam muitas vezes associadas à doença, perversão ou orientação sexual, ressalta-se que se trata de uma questão identitária. Isto é, transexualidade e travestilidade são identidades de gênero, que são percebidas ao longo do tempo e em diversas comunidades do mundo (JESUS, 2012).

Faz-se necessária a compreensão de que a identidade de gênero está dissociada da orientação sexual. Jesus (2012) explica que, pessoas transgêneras podem vivenciar experiências homo, bi ou heterossexuais. Isso ocorre porque essas experiências dependem da relação entre o gênero com o qual o indivíduo se identifica e o gênero pelo qual ele sente atração. Portanto, uma mulher cuja identidade de gênero é transgênero pode ser homo, bi ou heterossexual.

O termo “trans”, oriundo da palavra “transgênero”, tem sido utilizado na sociedade para definir os indivíduos que, de algum modo, se declaram em processo de transição de gênero. Conforme Maranhão Filho (2012, p. 91):

A expressão *trans* é um termo “guarda-chuva”, utilizado por algumas das pessoas que se declaram em situações de trânsito identitário de gênero. As pessoas *trans*, em maioria, podem ser consideradas sujeitos que vivenciam experiências entre gêneros. Por terem um gênero atribuído na gestação e/ou nascimento que não as contemplam (feminino/masculino) e pelo fato de se identificarem com o gênero distinto deste, vivenciam experiências entre gêneros. Estão entre o gênero de atribuição e o de identificação.

Consoante à definição de Maranhão Filho (2012), destaca-se o depoimento de Carla, travesti que colaborou para o desenvolvimento da tese de doutorado “*A reinvenção do corpo: sexualidade e gênero na experiência transexual*” de Berenice Bento (2006). No decorrer da entrevista, Carla relatou um caso que a fez questionar sua identidade: “*um cara chegou pra mim e falou assim: ‘deixa eu te perguntar: você é travesti?’ Eu falei: ‘não, eu não sou um travesti’. ‘Você é mulher então?’ Eu fiquei pensando... ‘o que eu sou?’*”.

A partir desse depoimento de Carla, percebe-se que as questões relativas às identidades de gênero são complexas. Isso ocorre porque, como já destacado por Maranhão Filho (2012), os indivíduos transgêneros vivenciam experiências entre o gênero de atribuição e o gênero de identificação. De acordo com Jesus (2012), no caso das travestis, por mais que elas utilizem o pronome de tratamento feminino, podem se considerar como “sem-gênero” ou “terceiro gênero”.

Apoiados em percepções do que é ser transexual, travesti ou transgênero, os indivíduos buscam construções corporais que se assemelhem social e culturalmente ao corpo do gênero com o qual se identificam. E por isso, como destaca Vencato (2003), é comum que esses indivíduos cortem ou deixem o cabelo crescer, implantem silicone ou realizem cirurgia de mastectomia, realizem cirurgia de redesignação sexual etc.

Depreende-se dos estudos apresentados que identidades não são definidas, finitas e imutáveis. Pelo contrário, identidades são construções que estão em processo contínuo e infinito. E por isso, nos estudos sobre identidade as pessoas devem ser designadas pela forma que se identificam, apresentam e expressam. Nesse sentido, entendemos para a pesquisa que mulheres transgêneras são mulheres que durante a gestação/nascimento foram designadas com o gênero

masculino, porém, em algum momento da vida se identificaram com o gênero oposto, o feminino, e, a partir disso, iniciaram o processo de transição de gênero. Ao longo do processo de transição é comum que surjam questões informacionais, isto é, necessidades de informação sobre diversas questões que permeiem o processo. Essas necessidades informacionais podem impulsionar comportamentos de busca, acesso, uso e disseminação da informação, que serão trabalhados no próximo tópico.

2.2 Comportamento informacional

De acordo com Figueiredo (1994, p. 21), o estudo de comunidades como método de estudo científico teve maior ênfase na metade do século XX, na Inglaterra. É considerado científico como método e social como aplicação. Durante a década de 1930, o interesse em descobrir o que as pessoas estavam lendo e de que forma as bibliotecas estavam sendo utilizadas se intensificou. Os estudos se concentravam em “perceber” o usuário numa perspectiva universal e entender o hábito de leitura como uma ação isolada. Essa perspectiva difere da empregada no século XXI, onde a leitura está correlacionada à comunidade e à vida cultural.

Durante a década de 1940, os estudos passaram a se preocupar em como os cientistas técnicos buscavam e usavam a literatura em suas áreas de atuação. Segundo Figueiredo (1994), essa linha de estudo percebia os usuários como comunidades científicas que buscavam e usavam informação com um objetivo semelhante: o de atender a uma necessidade específica de informação. Nesse período, os cientistas também organizavam os conhecimentos referentes às suas áreas de atuação para que outros pesquisadores pudessem desenvolver os seus estudos. Isso foi um dos marcos da criação da ciência da informação.

Estudos sobre como as pessoas se comportam quando possuem necessidades de informação e empregam estratégias para busca, acesso, uso e disseminação remetem à conferência sobre informações científicas da *Royal Society* de 1948. No decorrer da conferência foram apresentados dois estudos: um sobre o comportamento de duzentos cientistas em relação à busca da informação; outro sobre o uso da biblioteca do museu de ciência de Londres (CHOO, 2006).

Até o início da década de 1970, os estudos de usuários em bibliotecas buscavam obter dados quantitativos, como por exemplo, a frequência de uso dos materiais bibliográficos. Ou seja, esses estudos não detalhavam os diversos tipos de

comportamento informacional empregados pelos usuários (BAPTISTA; CUNHA, 2007). Porém, como destacado por Figueiredo (1994), pequenos grupos se preocupavam em compreender por que os usuários faziam uso de bibliotecas e quais eram os efeitos desse uso na vida, no estudo e no trabalho.

Durante a década de 1970, os estudos passaram a se preocupar em como as informações eram recuperadas e utilizadas, considerando principalmente as necessidades, transferência, acesso e tempo de resposta (BAPTISTA; CUNHA, 2007). Costa e Gasque (2010) destacam que, foi ao longo desse período que os estudos de necessidades e usos da informação foram considerados como atividades voltadas a fins específicos, pois tinham como objetivo explicar fenômenos específicos e prever o uso da informação.

O fim da década de 1970 foi marcado pela transição da fase quantitativa para a fase qualitativa. Isso ocorreu, sobretudo, porque as pesquisas sobre estudos de uso e usuários perceberam que os levantamentos quantitativos não identificavam as necessidades de informação individuais dos indivíduos, tal como não apresentavam soluções para sanar essas necessidades (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

A transição da fase quantitativa para a fase qualitativa teve maior ênfase no início da década de 1980. De acordo com Wilson (2000), essa transição resultou em uma mudança de foco, dado que a abordagem deixou de ser centrada em sistemas de informação e passou a compreender os indivíduos. A abordagem qualitativa preocupava-se em entender a interação dos indivíduos com a informação, principalmente nas etapas de busca e uso.

A ciência da informação, ao longo de sua criação e desenvolvimento se desconstruiu em áreas e subáreas de estudo. Os estudos de interação dos indivíduos com a informação em etapas de busca, acesso, uso e disseminação têm sido abordados com bastante frequência pelos pesquisadores da disciplina. Pode-se observar essa preocupação em estudos de artigos clássicos, como o de Borko (1968), que destaca que o pesquisador em ciência da informação tem um amplo campo para desenvolver suas pesquisas. De acordo com o autor, o n. 14 da *Current Research and Development in Scientific Documentation* apresenta 655 possibilidades de projetos, inseridos em nove categorias:

1. *Necessidades de Informação e Usos Estudos de comportamento de usuários*; estudos de citação; padrões de comunicação; estudos de uso literários.
2. Criação de Documentos e Cópia Composição assistida por computador; microforma; registrando e armazenando;

escrevendo e editando. 3. Análise da Linguagem Linguística computacional; lexicografia; processamento de linguagem natural (texto); psicolinguística; análise semântica. 4. Tradução Máquina de tradução; métodos de tradução. 5. Resumo, Classificação, Codificação e Indexação Sistemas de classificação e indexação; análise de conteúdo; estudos de classificação, extração e indexação assistidas por máquina. 6. Arquitetura de Sistemas. 4 Centros de informação; recuperação de informação; mecanização das operações de biblioteca; disseminação seletiva da informação. 7. Análise e Avaliação Estudos comparativos; qualidade de indexação; modelamento; métodos de avaliação, desempenho e medição; qualidade de tradução. 8. Reconhecimento de Imagem Processamento de imagens; análise da fala. 9. Sistemas Adaptativos Inteligência artificial; autômatos; resolução de problemas; sistemas auto-organizados (BORKO, 1968, p. 3-4).

A análise do comportamento informacional tem se tornado um componente cada vez mais importante para pesquisas nas áreas de Comunicação, Psicologia Cognitiva, Recuperação da Informação, Sistemas de Informação, Aprendizagem Organizacional etc. (CHOO, 2006). Costa e Gasque (2010) destacam que os estudos sobre a interação dos indivíduos com a informação até a década de 1990 desenvolveram-se na ciência da informação como “necessidades de informação”. A partir dos estudos de Wilson, o termo mais adequado para se referir aos estudos sobre necessidade, busca, acesso, uso e disseminação da informação passou a ser “Comportamento Informacional”.

Além de fixar o termo na ciência da informação, os estudos de Wilson também trouxeram para o campo uma definição:

Comportamento Informacional é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e os canais de informação, incluindo busca ativa e passiva da informação e o uso. Inclui também comunicação cara a cara com os outros, bem como o 'recebimento' passivo de informação, como por exemplo, assistir programas de televisão sem nenhuma intenção de fazer algo a partir das informações fornecidas (WILSON, 2000, p. 49, *tradução nossa*).

Wilson (2000) explica também o que são comportamento de busca, comportamento de pesquisa e comportamento de uso da informação. Para o autor, o comportamento de busca corresponde à ação de localizar informações como consequência de necessidades, com a finalidade de atingir um objetivo; o comportamento de pesquisa é a interação do indivíduo com os sistemas de informação; o comportamento de uso envolve a incorporação de novas informações aos conhecimentos previamente existentes e, portanto, é um conjunto de atos mentais e físicos.

Para Case e Given (2016), “o comportamento informacional não é apenas a totalidade do comportamento humano empregado em relação às fontes e os canais de comunicação”, como destacado por Wilson (2000). Segundo os autores, o comportamento informacional compreende também os comportamentos intencionais que não envolvem a busca da informação.

Nesse sentido, Saracevic (2009) entende que o comportamento informacional é bastante complexo. Isso porque é um processo que ocorre inicialmente na mente dos indivíduos e, portanto, não pode ser totalmente compreendido. O comportamento informacional, como já mencionado, é de interesse para diversas áreas de estudo. No âmbito da CI, os interesses estão relacionados aos processos, estados e efeitos envolvendo necessidades, busca, acesso e uso da informação.

O comportamento informacional abrange uma ampla gama de estratégias empregadas pelos indivíduos quando estão envolvidos com informação. Essas estratégias, que podem ser conhecidas como processos ou etapas, estão relacionadas a efeitos cognitivos e sociais (SARACEVIC, 2009). De acordo com Case e Given (2016), além dos efeitos cognitivos e sociais, o comportamento informacional compreende também aspectos temporais e culturais.

No livro “*A Organização do Conhecimento*”, Choo (2006) faz um mapeamento dos estudos sobre as necessidades e os usos da informação, indicando tanto a orientação como a finalidade das pesquisas. De um lado está a orientação voltada para os sistemas: essa orientação vê a informação como uma entidade externa, objetiva, independente dos usuários e dos sistemas sociais. Nessa perspectiva, a tarefa do usuário é localizar a informação e extraí-la. A orientação voltada para os sistemas examina de que modo a informação flui pelos sistemas sociais e quais são os instrumentos capazes de simplificar o acesso e o compartilhamento de informações.

Do outro lado está a orientação voltada para o usuário. A orientação para o usuário vê a informação como uma construção subjetiva que é formada na mente dos indivíduos. Nesse sentido, o “valor” da informação está na relação empregada entre o indivíduo e a informação. Ou seja, o “valor” está na atribuição de significados pelos indivíduos.

O mapeamento dos estudos sobre as necessidades e os usos da informação, que indicam a orientação e a finalidade das pesquisas, demonstra também que as pesquisas podem ser orientadas para tarefas ou integrativas. A pesquisa orientada

para tarefas concentra-se, principalmente, em comportamentos específicos que constituem o processo de busca. O objetivo comum desse tipo de pesquisa é identificar as fontes de informação internas e externas selecionadas pelos indivíduos.

Diferente da especificidade da pesquisa orientada para tarefas, a pesquisa integrativa abrange todo o processo de busca e uso da informação. O objetivo desse tipo de pesquisa é entender a situação e/ou contexto que gerou a necessidade de informação, bem como examinar a busca, armazenamento e analisar como a informação é usada para atender às necessidades de informação.

Os estudos sobre as necessidades e os usos da informação contribuíram significativamente para se compreender como os indivíduos buscam informações. Choo (2006) faz algumas observações quanto a isso:

- Para o autor, as necessidades e os usos da informação só devem ser analisados dentro de um contexto social;
- Deve-se levar em consideração que os indivíduos obtêm informações de diferentes meios, tanto de fontes formais como de fontes informais;
- Acredita-se que diversos critérios podem influenciar a seleção e o uso dos canais e das fontes de informação, como por exemplo, o nível de conhecimento dos indivíduos em relação ao uso das fontes e canais de comunicação/informação.

Comportamentos empregados em relação à informação têm sempre um propósito: os indivíduos possuem necessidades de informação que podem ou não impulsionar comportamentos e estratégias de busca e uso da informação. Por meio desses comportamentos e estratégias, os indivíduos podem ou não utilizar as informações adquiridas para incorporar novos conhecimentos aos conhecimentos previamente existentes. Choo (2006) acredita que, para que o processo aconteça e os indivíduos adquiram novos conhecimentos, é necessário, num primeiro momento, que os indivíduos tomem consciência de uma situação problemática, isto é, que os indivíduos identifiquem uma lacuna ou sensação vaga em seus estados de conhecimento. Essa lacuna, que causa inquietações, é responsável também por levar os indivíduos à busca de informações e, conseqüentemente ao uso.

2.2.1 *Necessidades de informação*

Martínez-Silveira e Oddone (2007) relatam que desde a década de 1950 tem-se testemunhado mudanças radicais na sociedade. A CI, acompanhando esse processo, desenvolveu até a década de 1980 estudos centrados em sistemas de informação e o seu funcionamento. No início da década de 1980, a transição da fase quantitativa para qualitativa fez com que os estudos da CI passassem a observar os sistemas de informação pela perspectiva do usuário, isto porque, tanto o sistema quanto o usuário estão inseridos em contextos históricos e sociais que influem sobre a definição de suas características.

Neste contexto, as necessidades de informação são descritas por Wilson (1981) como uma experiência subjetiva, isto é, ocorre no cognitivo dos indivíduos. Essa descrição remete aos estudos de Belkin (1980) sobre o “estado anômalo de conhecimento”. De acordo com o autor, quando o indivíduo percebe que há uma necessidade de informação, ele percebe uma lacuna em seu estado de conhecimento e que deve buscar informações para que essa lacuna seja preenchida.

Faibisoff e Ely (1974) consideram o estudo de necessidades de informação complexo, pois, de acordo com os autores necessidade de informação é um conceito amplo. Existem dentro do conceito, subconjuntos que abordam demandas e desejos de informação. Isso porque existem indivíduos capazes de entender suas necessidades, formular questões de busca e empregar estratégias ao longo do processo. Por outro lado, existem indivíduos que não conseguem sequer explicar o tipo de informação que necessitam.

Semelhante à descrição de Wilson (1981), Martínez-Silveira e Oddone (2007) consideram que, pelo fato de as necessidades de informação possuir caráter subjetivo, não são passíveis de observação externa. Para tal, faz-se necessário que os detentores das necessidades de informação as expressem.

Wilson (1981) classifica as necessidades de informação em cognitivas, afetivas e fisiológicas. Neste contexto, Choo (2006) destaca que na CI, as necessidades de informação são conhecidas como “necessidades cognitivas dos indivíduos”. Isto é, são concebidas como falhas, deficiência de conhecimento e falta de compreensão que podem ser estruturadas e expressas perante sistemas de informação.

Em oposição à visão cognitivista, Derr (1983) acredita que a necessidade de informação seja uma condição subjetiva. O autor defende essa hipótese, pois, segundo ele, a necessidade de informação reside na condição observável de que determinadas informações contribuem para atender a propósitos ou aos motivos que a geraram (DEER, 1983 *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

Necessidades de informação surgem a todo o tempo e normalmente se originam de situações relacionadas às atividades profissionais de cada indivíduo (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007). Neste contexto, Choo (2006) acredita que as necessidades de informação são sentidas, a princípio, em nível visceral, remetendo assim, a uma vaga sensação de dúvida ou incerteza. As dúvidas e incertezas diminuem à medida que as necessidades de informação passam a dar lugar a questões conscientes que podem ser formalizadas.

Ou seja, as necessidades de informação não nascem concretas. Para que se desenvolvam e se formalizem faz-se necessário o emprego dos seguintes processos: a sensação inicial de dúvida, incerteza ou inquietude faz com que o indivíduo forme uma opinião; a opinião, sensação ou consciência de que algo não está completo pode de algum modo, impulsionar a busca. Entretanto, ao aceitar que existe uma lacuna em seu estado de conhecimento o indivíduo deve fixar limites, rotular conceitos, prever o formato da informação etc. (CHOO, 2006).

Saracevic (2009) acredita que as necessidades de informação não estão presentes somente no estado cognitivo dos indivíduos, mas também no estado social. Como já destacado por Choo (2006) e Martínez-Silveira e Oddone (2007), no estado cognitivo, as necessidades de informação dizem respeito à percepção de lacunas no estado de conhecimento. Saracevic (2009) complementa dizendo que necessidades de informação dizem respeito também ao fato de o atual conhecimento do indivíduo ser insuficiente para resolver situações e problemas os quais o indivíduo está envolvido. No estado social, o autor entende que os grupos sociais que possuem características em comum podem compartilhar das mesmas necessidades de informação.

Neste contexto, Choo (2006) considera que “satisfazer as necessidades de informação” vai muito além do simples fato de perceber lacunas no estado de conhecimento e empregar estratégias de busca e recuperação da informação que respondam a questões expressas por esses indivíduos. Sendo assim, o autor afirma

ainda, que as necessidades de informação devem ser compreendidas como algo que emerge em diferentes estados e em múltiplos níveis.

Quanto mais a informação for capaz de se conectar com as necessidades viscerais, isto é, necessidades que nascem no profundo interior da mente dos indivíduos, mais eles poderão perceber que a informação possui significado. A partir desta percepção, os indivíduos são minimamente capazes de empregar comportamentos e estratégias de busca, acesso, uso e disseminação da informação.

2.2.2 *Busca da informação*

A busca da informação, busca por informação ou busca informacional é um processo. Esse processo ocorre quando indivíduos engajam-se em procurar e encontrar informações que satisfaçam as suas necessidades de informação, preencham as lacunas e alterem os seus estados de conhecimento. Neste contexto, Martínez-Silveira e Oddone (2007) consideram que a busca da informação consiste em tentativas intencionais de encontrar informações que atendam aos desejos dos indivíduos.

Para Saracevic (2009), a busca da informação é um comportamento referente a um conjunto de processos e estratégias que são empregadas por indivíduos que procuram informações que possam sanar necessidades. Isso demonstra que a busca da informação não é apenas a consequência da percepção de uma lacuna no estado de conhecimento, é também o uso de um conjunto de estratégias que auxiliam o usuário a encontrar as informações desejadas. Essas estratégias evoluem ao longo do tempo, de acordo com as experiências de busca dos indivíduos.

Ao longo do processo de busca, os indivíduos percorrem três estágios (CHOO, 2006). Primeiro acontece o reconhecimento/identificação de uma necessidade de informação. Logo depois, os indivíduos podem empregar ou não estratégias para iniciar uma busca por informações. Por fim, os indivíduos utilizam as informações que buscaram. Neste contexto, a busca da informação não é apenas um processo mecânico que decorre da interação homem-máquina, é também um processo humano e social, visto que, é o meio pelo qual as informações chegam até os indivíduos e se tornam úteis.

Desde o momento em que uma lacuna é percebida pelo indivíduo em seu estado cognitivo de conhecimento até o início da busca e recuperação da informação, os indivíduos interagem com os mais diversos canais, sistemas e fontes de informação (WILSON, 2000). Martínez-Silveira e Oddone (2007) acreditam que, embora os estudos de necessidades de informação permitam estabelecer certos padrões de tipos de necessidades, a busca da informação é influenciada por uma série de outros fatores.

Neste contexto, Choo (2006) acredita que o que faz os indivíduos buscarem informações em diversos sistemas, canais, fontes e de formas completamente diferentes são justamente as variáveis existentes ao longo do processo. As variáveis estão associadas ao conhecimento de cada indivíduo em relação aos sistemas, canais e fontes, as experiências em buscas anteriores etc.

Para Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996) existem dois fatores que influenciam de maneira decisiva a busca da informação: o primeiro diz respeito às fontes de informação e o segundo ao conhecimento da informação:

Fontes de informação: locais onde são procuradas as informações. A depender do profissional e das características da informação que se busca, essas fontes variam, variando também a ordem em que as fontes são consultadas. As fontes mais comumente referidas são colegas, bibliotecas, livros, artigos e a própria experiência. Essas fontes assumem diversos formatos e podem ser acessadas por diferentes canais, tanto os formais quanto os informais. Há fontes externas e internas, orais e escritas, pessoais e coletivas.

Conhecimento da informação: os conhecimentos diretos ou indiretos das fontes, do próprio processo de busca e da informação recuperada desempenham importante papel no sucesso da busca. Algumas variáveis que devem ser consideradas neste sentido são familiaridade ou sucesso em buscas anteriores, confiabilidade e utilidade da informação, apresentação, oportunidade, custo, qualidade e acessibilidade da informação (LECKIE; PETTIGREW; SYLVAIN *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 121).

Além desses fatores, cabe ressaltar que a busca da informação pode ocorrer também de forma passiva, isto é, os indivíduos podem receber informações as quais não estavam buscando ativamente. Já no caso da busca ativa, Wilson (2006) apresenta três formas de se buscar informações: Primeiro, os indivíduos podem buscar informações em sistemas formais de informação; segundo, os indivíduos podem buscar informações em sistemas que desempenham funções informacionais como complemento de uma função primária; terceiro, os indivíduos podem buscar informações de outras pessoas.

Ao longo da busca, o usuário pode adotar caminhos alternativos caso não seja possível sanar suas lacunas de informação. Pires (2012) acredita que pode ocorrer um fluxo durante a busca da informação. A não satisfação da necessidade de informação pode incorrer em nova busca, assim como a satisfação da necessidade pode criar ou explicitar novas necessidades de informação nos indivíduos.

Neste contexto, Kuhlthau (1993) conclui que a busca da informação é uma atividade realizada pelos indivíduos que têm como objetivo dar sentido a uma informação, ampliando assim, seus estados de conhecimento. Segundo a autora, o que dá início ao processo é a incerteza, o vazio e a limitação em relação a determinado assunto.

Como se vê na Figura 1, existem padrões ao longo da busca da informação que podem ser descritos em seis etapas: 1) iniciação; 2) seleção; 3) exploração; 4) formulação; 5) coleta; e 6) apresentação. Kuhlthau (1993) analisa essas etapas a partir do ponto de vista afetivo (de sentimentos), cognitivo (de pensamentos) e físico (de ações). Cada etapa representa a tarefa mais apropriada para se avançar na busca.

Figura 1: Processo de busca da informação:

Etapas da busca da informação	Afetivo	Cognitivo	Físico	Tarefas
1- Iniciação	Incerteza	Pensamentos vagos	Busca básica	Reconhecer
2- Seleção	Otimismo	Pensamentos vagos		Identificar
3- Exploração	Confusão	Pensamentos vagos	Busca exaustiva	Investigar
4- Formulação	Clareza	Formação de foco		Formular
5- Coleta	Confiança	Evolução do interesse	Busca pertinente	Coletar
6- Apresentação	Satisfação ou decepção	Evolução do interesse		Completar

Fonte: Adaptado de Kuhlthau (1993).

De acordo com os padrões do processo de busca descritos por Kuhlthau (1993), na *iniciação*, o indivíduo passa a perceber que existe uma falta de compreensão sobre algo. Posterior a essa percepção está à sensação de inquietude, incerteza, dúvida. Nesse estágio, os pensamentos são vagos e

ambíguos, o que gera o sentimento de apreensão. Durante a *seleção* o indivíduo é apto a escolher o tópico investigado e a abordagem a ser utilizada. Assim, os sentimentos de inquietude, incerteza e dúvida dão lugar ao otimismo. Ao longo da *exploração*, os sentimentos de confusão, dúvida e incerteza frequentemente aumentam. Isso ocorre porque a tarefa durante esse estágio é centralizar o problema para que se possa formar um ponto de vista pessoal. Na *formulação*, a tarefa é formar um foco por meio de informações que foram encontradas ao longo do estágio de exploração. Durante a formulação, os sentimentos de inquietude e incerteza diminuem, e assim, os indivíduos passam a sentir confiança. Na *coleta*, a tarefa se concentra em recuperar informações que sejam pertinentes ao problema que foi anteriormente focalizado. Esse estágio ocorre durante a interação dos indivíduos com os sistemas de informação. E por fim, a *apresentação*. Nesse estágio, a busca da informação é finalizada. O indivíduo incorporou, em algum grau, novos conhecimentos aos seus conhecimentos pré-existentes e, por isso, é comum que sinta uma sensação de alívio – caso a pesquisa tenha sido satisfatória – ou de decepção – caso as fontes de informação não tenham sido suficientes para responder às necessidades de informação do indivíduo.

2.2.3 Acesso à informação

O acesso à informação está relacionado ao desenvolvimento dos indivíduos na sociedade. Bartalo e Zaninelli (2013) acreditam que, o desenvolvimento tanto da sociedade e dos indivíduos só pode ser atingido quando os cidadãos têm posse das informações que lhes permitam ter um papel ativo na sociedade, isto é, quando o acesso à informação auxilia os indivíduos na tomada de decisão.

Mesmo que os estudos de comportamento informacional estejam focados em necessidades de informação e estratégias de busca, acesso, uso e disseminação, a interação entre os indivíduos e os sistemas, canais e fontes de informação é de suma importância para a compreensão dos comportamentos dos indivíduos em relação à informação. Como destacado por Borko (1968, p. 3) *CI é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam seu fluxo e os meios de processá-la para otimizar sua acessibilidade e uso.*

Neste contexto, é possível observar que desde a sua origem, a CI se preocupa com o acesso da informação por indivíduos que convivem em sociedade.

O acesso à informação ou “pesquisa da informação” (WILSON, 2000) é o nível micro do comportamento empregado pelos indivíduos na interação com os mais diversos sistemas, canais e fontes de informação. A pesquisa da informação constitui de diversas interações tanto no nível humano como no nível intelectual. No nível humano, por exemplo, há o uso do *mouse* para clicar em *links*, abrir e fechar janelas. Já no nível intelectual são adotadas estratégias, tais como: uso de operadores booleanos de pesquisa, definição de critérios responsáveis por decidir quais dos materiais recuperados são mais relevantes, entre outros.

Além de diferenciar interações no nível humano e no intelectual, faz-se necessária a diferenciação entre acesso à informação e recuperação da informação, pois um sistema de recuperação da informação não informa aos indivíduos sobre o assunto da pesquisa. Os sistemas de recuperação da informação informam meramente sobre a existência e localização dos registros existentes relacionados à solicitação. Portanto, a recuperação da informação significa, na verdade, a recuperação de documentos e não recuperação de fatos (CAPURRO; HJORLAND, 2007).

Na literatura do campo de CI, é feita uma distinção entre recuperação de documentos e recuperação de fatos:

Como resposta a uma solicitação, um sistema de recuperação de documentos fornece uma lista de referências sobre o assunto dentre as quais supõe-se, com base em probabilidades, que aquela solicitação seja atendida ou, em vez disso, revele o conhecimento documentado existente sobre o problema. Por outro lado, supõe-se que os sistemas de recuperação de fatos devem fornecer respostas concretas para as solicitações. Se a solicitação é: Qual a definição para CI? Um sistema de recuperação de documentos como o *Library and Information Science Abstracts – LISA –*, produz uma longa lista de artigos discutindo esta questão, enquanto um sistema de recuperação de fatos fornece uma definição selecionada (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 182-183).

A distinção esclarece que o acesso à informação está direcionado ao acesso de fatos e não de registros de documentos. Segundo Sparck Jones (1987, p. 9 *apud* CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 183), os pesquisadores em ciência da informação estão *preocupados com o acesso e, mais concretamente, com o acesso indireto à informação que o usuário requer: ele quer a informação que está nos documentos, mas o sistema só dá a ele os documentos.*

Para Saracevic (2009), o acesso à informação é um subconjunto da busca, isto é, ele não ocorre dissociado da busca da informação. Pode-se observar na

literatura no âmbito da CI que o acesso se refere aos processos e técnicas empregados ao longo da interação dos indivíduos com os sistemas, canais e fontes durante a recuperação de informações, isto é, recuperação de fatos. Originalmente, os estudos de pesquisa da informação se concentravam na interação, mas com foco nos sistemas de recuperação. Com o advento dos ambientes digitais, os estudos passaram a focar nos usuários da *web*. Atualmente, com métodos experimentais, os estudos de acesso à informação têm sido orientados para melhorar não apenas os mecanismos de busca, mas também as interfaces para a interação homem-computador.

2.2.4 *Uso da Informação*

Choo (2006) considera que os estudos de como as pessoas se comportam quando estão envolvidas com informação possuem um peso histórico que remonta ao ano de 1948, com a Conferência sobre Informação Científica da Royal Society. Na conferência foram apresentados estudos sobre a busca de informações de duzentos cientistas britânicos que trabalhavam para o governo e sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres.

Neste contexto, usar a informação passou ser *trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação de um indivíduo* (LE COADIC, 1996, p. 39). Isso demonstra que, o objetivo do uso da informação, atualmente, tem sido a incorporação de novos conhecimentos aos conhecimentos pré-existentes ou inexistentes no cognitivo dos indivíduos. Segundo Choo (2006), as alterações no estado de conhecimento estão sempre relacionadas ao uso da informação.

Isso ocorre porque existem dimensões cognitivas, emocionais e situacionais no uso da informação. Primeiro, considerando que a informação é construída na mente dos indivíduos, faz-se necessária à análise de como esse indivíduo compreende uma lacuna e assim busca informação para saná-la. Segundo, as necessidades cognitivas estão associadas a reações emocionais, visto que não são apenas pensadas, mas também sentidas. Terceiro, o uso ou valor das informações é medido não somente pela importância do assunto, mas também pelo fato de o seu conteúdo satisfazer tópicos, pesquisas, requisitos etc. que dependem do trabalho do indivíduo, assim como dos contextos organizacionais (CHOO, 2006).

Sendo assim, o uso da informação envolve tanto a seleção como o processamento de informações, de tal modo que seja possível responder a questões, resolver problemas, tomar decisões, compreender situações entre outros (CHOO, 2006).

Além da seleção e processamento de informações, Wilson (2000) afirma que o uso consiste em um conjunto de atos físicos e mentais que são expressos de diferentes formas, como: a comparação das novas informações recuperadas com as informações já existentes, as marcações que destacam a importância de conceitos e parágrafos em textos impressos etc.

Neste contexto, o uso da informação é também uma prática social. Para Le Coadic (1996) é o conjunto das artes de fazer. De acordo com o autor, as pesquisas sobre o uso da informação surgiram de perguntas sobre as atividades dos usuários, imaginados como passivos e disciplinados, para obter melhor conhecimento de suas práticas, modos de agir, usos, modos de operação ou esquemas de ação. Assim, ao abordar o uso da informação e dos sistemas da informação, Le Coadic descreve as características das *lógicas de uso* e dos *estudos de uso e usuários*:

As *lógicas de uso*: trata-se de explicitar as combinações de operações que compõem a cultura informacional e descobrir os modelos de ação típicos dos usuários, de quem ocultamos, sob o nome pudico de consumidor ou cliente, sua condição de dominados, o que não significa passivos ou dóceis. (...) Os *estudos de usos e usuários*: é preciso recolocá-los no contexto mais amplo da avaliação de produtos, serviços e sistemas de informação. Deseja-se saber se é feito bom uso dos recursos corretamente oferecidos, a fim de ampliá-los ou redefini-los; deseja-se avaliar as necessidades dos usuários, a fim de saber até que ponto os serviços oferecidos respondem a essas necessidades (LE COADIC, 1996, p. 49-50).

Considerando os sistemas de informação, González-Teruel (2011) acredita que o uso da informação é um dos tópicos mais complexos e desconhecidos do campo das necessidades, busca e uso. Para a autora, a complexidade está no fato de que é possível identificar o que os indivíduos solicitam e recuperam em unidades de informação; contudo, sem os estudos de comportamentos de uso é difícil saber como a informação será utilizada.

De acordo com Choo (2006), o que define se as informações recuperadas em sistemas de informação serão selecionadas ou ignoradas pelos usuários, é a relevância para esclarecer questões informacionais ou solucionar problemas. Nesse sentido, a relevância tem sido considerada um bom indicador de uso da informação

tanto para o usuário como para o sistema. Quando centrada no usuário, a relevância está na relação entre a informação e a pesquisa, que é construída pelos indivíduos; quando centrada no sistema, a relevância se baseia no pressuposto de que o conteúdo do documento pode ser representado de forma objetiva.

Taylor (1986) classifica o uso da informação em oito categorias: esclarecimento, compreensão, instrumental, factual, confirmativa, projetiva, motivacional e pessoal ou política. A classificação possui como base as necessidades de informação que são percebidas por usuários em diversas situações. O autor ressalta que as categorias não são mutuamente exclusivas, isto é, uma informação pode ser utilizada para atender necessidades de informação de mais de uma classe. A seguir, características das oito categorias de uso da informação de Taylor:

1. Esclarecimento: a informação é utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação. É usada para responder a perguntas como: “Existem situações semelhantes? Quais são elas? Qual a experiência da empresa X ao fazer o produto Y? Essa experiência é relevante para a nossa intenção de fabricar Y?”
2. Compreensão do problema: a informação é usada de uma maneira mais específica, para permitir melhor compreensão de um determinado problema.
3. Instrumental: a informação é usada para que o indivíduo saiba o que e como fazer. As instruções são uma forma comum de informação instrumental. Sob certas condições, o uso da informação instrumental requer a utilização de outras categorias de uso.
4. Factual: a informação é usada para determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento, para descrever a realidade. O uso da informação factual costuma depender da real qualidade (precisão, confiabilidade) da informação disponível.
5. Confirmativa: a informação é usada para verificar outra informação. O uso da informação confirmativa envolve a busca de uma segunda opinião. Se a nova opinião não confirmar a informação existente, o usuário pode tentar reinterpretar a informação ou decidir em que fonte confiar.
6. Projetiva: a informação é usada para prever o que provavelmente vai acontecer no futuro. O uso da informação projetiva envolve previsões, estimativas e probabilidade.
7. Motivacional: a informação é usada para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo, para que ele prossiga num determinado curso de ação.
8. Pessoal ou política: a informação é usada para criar relacionamentos ou promover uma melhoria de *status*, de reputação ou de satisfação pessoal. Dervin associa esse uso da informação a expressões como “obter controle”, “sair de uma situação difícil” e “ligar-se a outros” (TAYLOR, 1986 *apud* CHOO, 2006, p. 109-110).

Choo (2006) destaca que, entre os elementos mais importantes que influenciam o uso da informação estão às atitudes dos indivíduos. Essas atitudes são fruto da educação, do treinamento, da experiência, das preferências pessoais

etc. Sendo assim, o autor conclui que os indivíduos oscilam entre “extrair” e “explorar”, isso porque o uso da informação é um processo complexo, desordenado, confuso e sujeito às subjetividades da natureza humana.

2.2.5 Disseminação da informação

O interesse primordial da ciência da informação é a produção de conhecimentos que permitam a compreensão de fenômenos relacionados à comunicação da informação e o desenvolvimento de sistemas que contribuam com a sua efetividade (LEITE, 2016). De acordo com o autor, existem *contextos* que influenciam as práticas informacionais, isto é, existe um “conjunto de fatores de ordem cognitiva, social, cultural, política, tecnológica, econômica e legal que, em alguma medida, exerce influência sobre a produção, *disseminação* e uso da informação/conhecimento” (LEITE, 2016, p. 7).

Segundo Lara e Conti (2003, p. 26), “*disseminar*” supõe tornar público o conhecimento gerado ou organizado. Nesse sentido, a disseminação da informação está relacionada à difusão e divulgação, tal como “assume formas variadas, dirigidas ou não, que geram inúmeros produtos e serviços, dependendo do enfoque, da prioridade conferida às partes ou aos aspectos da informação e dos meios utilizados para sua operacionalização”.

Considerando o esquema *emissor, canal, mensagem e receptor*, os estudos sobre disseminação associados à transferência da informação, sugerem atualmente, contemplar os indivíduos em uma dimensão mais ampla, isto é, incluindo-os no processo (LARA; CONTI, 2003). Esse pensamento de Lara e Conti (2003) é semelhante ao de Le Coadic (1996), dado que o autor entende que a disseminação e o compartilhamento permitem a transferência da informação e, sendo assim, a informação é um produto e a disseminação, um processo.

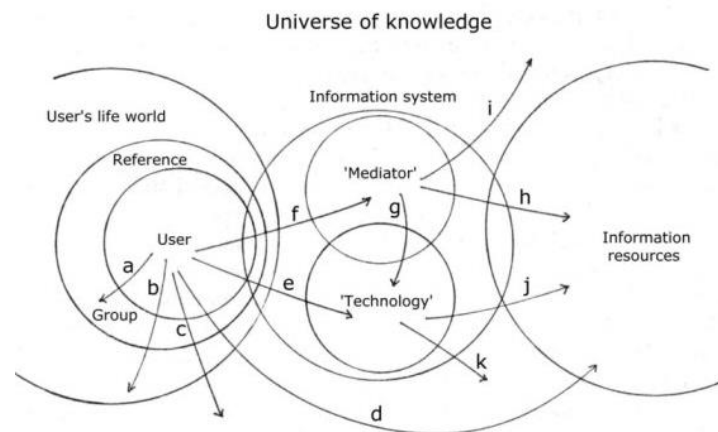
Tal como destacado por Leite (2016) de que o contexto pode influenciar as práticas informacionais, Lara e Conti (2003) afirmam que pode existir hoje um número maior de canais de informação à disposição dos indivíduos, porém, faz-se necessária uma reflexão quanto ao seu alcance: qual é a parcela da população que tem acesso à internet? Quem utiliza as informações disponíveis? Qual a facilidade e nível de compreensão? Que aplicação é feita? De acordo com os autores, essas reflexões são importantes para “medir” o nível de extensão da disseminação da informação.

As práticas informacionais que permeiam o comportamento informacional são complexas. Comportamentos relacionados a necessidades, busca, acesso, uso e disseminação da informação podem ser subjetivos, isso porque são processos que envolvem a percepção dos indivíduos quando estão envolvidos com canais, sistemas e fontes de informação. Considerando tamanha complexidade, Araújo (2010) relata que Wilson, Dervin, Taylor e Ellis criaram modelos para a compreensão de tais fenômenos, que serão abordados no próximo tópico.

2.2.6 Modelos de comportamento informacional

Em 1981, Tom Wilson publicou dois modelos de comportamento informacional. O primeiro, intitulado “*The information user and the universe of knowledge*” visualiza o processo de busca a partir de três elementos: o contexto do usuário, os sistemas de informação empregados e os recursos de informação utilizados.

Figura 2 – Universe of knowledge:



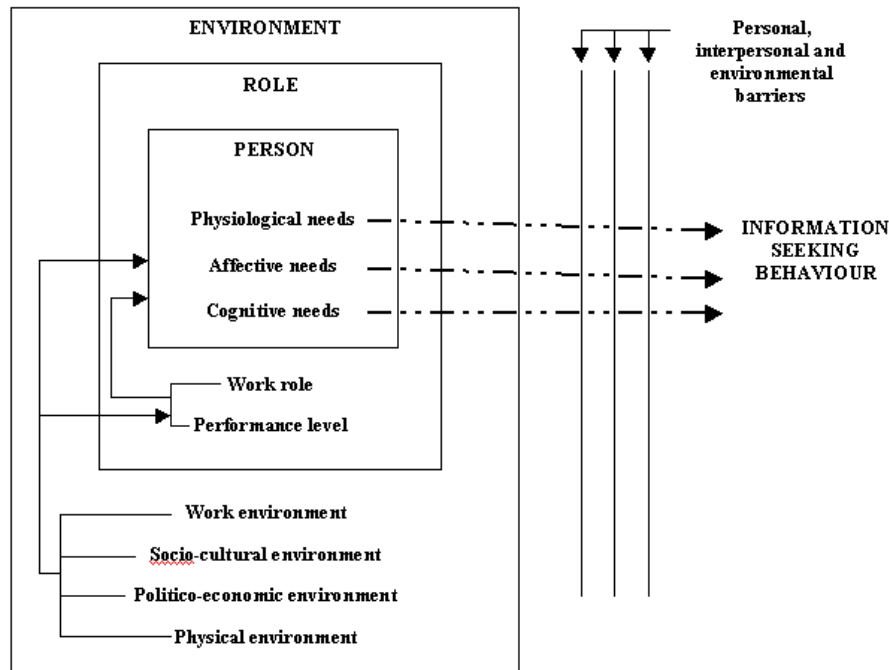
Fonte: Wilson (1981).

Conforme o modelo, o usuário pertence a um mundo que o cerca com valores, culturas, convenções e demais marcações próprias de cada contexto. Essas marcações tornam-se referências às quais o usuário adotará em suas escolhas e condutas. E assim, as referências serão os recursos acessíveis dos canais e fontes de informação quando o usuário identificar às suas necessidades de informação (WILSON, 1981; BERTI, 2014).

O segundo, intitulado “*Information need and seeking*” foi inspirado em necessidades afetivas, cognitivas e psicológicas dos indivíduos. De acordo com Wilson (1981), os contextos culturais, pessoais e sociais eram responsáveis por

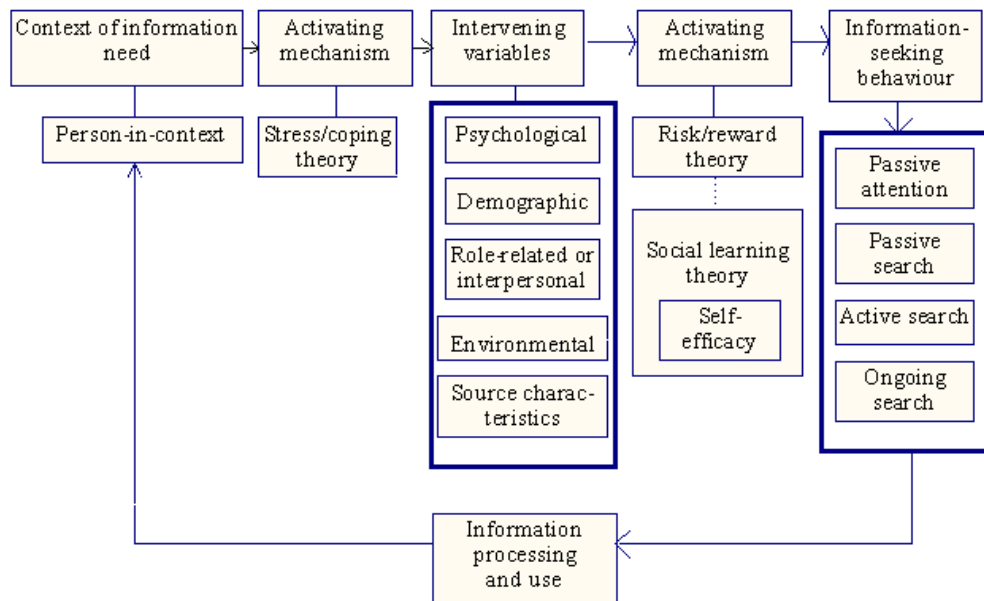
gerar as necessidades de informação nos indivíduos e, portanto, os contextos consideravam tanto o próprio indivíduo quanto as demandas do seu papel na sociedade e o meio ambiente em que a sua vida e trabalho se desenrolavam (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007; WANG, 2011).

Figura 3 – Information need and seeking:



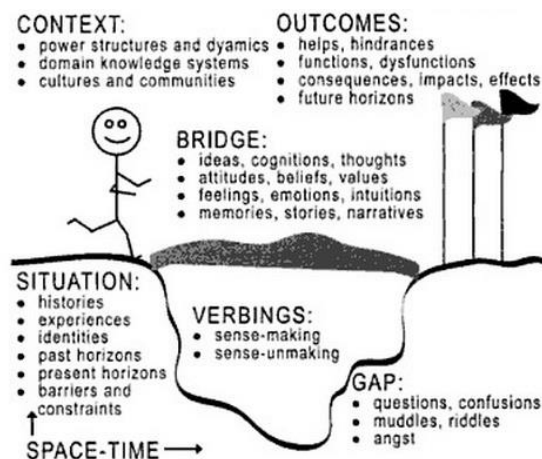
Fonte: Wilson (1981).

O desenvolvimento da ciência da informação condicionou à revisão dos primeiros modelos. A revisão foi realizada por Wilson e Walsh (1996). De acordo com o modelo “*A revised general model of information seeking behaviour*”, as necessidades de informação são delimitadas em contextos. São inseridas variáveis ambientais, demográficas e psicológicas que podem servir tanto como “apoios” ou como “barreiras” durante a busca. O esforço empregado durante o processo é expresso pela teoria do risco/recompensa, que entende que é o custo/benefício percebido que faz com que o indivíduo decida se engajar ou não na busca efetiva por informações. O modelo reconhece também que existem diversos comportamentos de busca, tais como: passivo; atenção-passiva; em andamento; e ativo (WANG, 2011; OHTOSHI, 2013).

Figura 4 – Information seeking behaviour [revised]:

Fonte: Wilson e Walsh (1996).

Em 1983, Brenda Dervin desenvolveu a metodologia *Sense-Making*. A metodologia possui abordagem ampla e é utilizada para estudar e compreender a criação ou não criação de sentidos por seres humanos (DERVIN, 2005). Conforme a abordagem, as necessidades de informação são evocadas por lacunas na mente dos indivíduos, que conseqüentemente, buscam informações que façam sentido e preenchem essas lacunas.

Figura 5 – Methodology Sense-Making central metaphor:

Fonte: Dervin (2005).

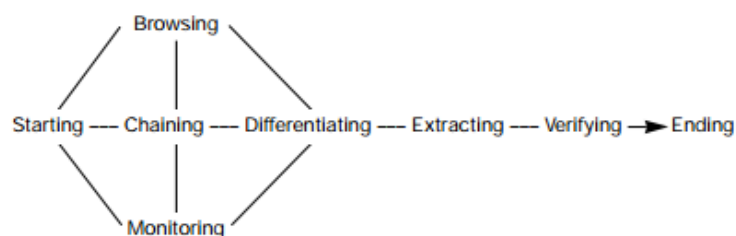
Em 1986, Taylor publicou o modelo *Value-Added*. Esse modelo buscava entender quais eram as necessidades de informação dos usuários de sistemas de informação, por que as possuem e como os sistemas são capazes ou não de atender às necessidades. Considerando que a finalidade dos sistemas de

informação é atender os usuários, o modelo os enfatiza. Existem ainda outros elementos, como: informação, sistema, hierarquia de informações e chamada de espectro de informações. O espectro de informações se move até a ação e, por conseguinte, até o sistema, que tem como objetivo “*agregar valor*” às necessidades dos usuários (PALMQUIST, 2005).

Em 1989, Ellis publicou um modelo de comportamento humano durante o processo de busca da informação. O “*Information seeking behaviour*” foi baseado em estudos empíricos de pesquisadores, cientistas e engenheiros e construído por meio de teoria fundamentada. A principal premissa teórica da abordagem considerava que o comportamento humano oferecia um foco de estudo mais tratável do que a cognição e, portanto, a abordagem comportamental seria mais viável para o modelo.

Tal como o processo de busca da informação de Kuhlthau (1993), o modelo de Ellis apresenta categorias de atividades durante o processo: iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar, finalizar. Após iniciada (iniciar) ocorre o desenvolvimento da busca (encadear). Na navegação, os indivíduos buscam de forma casual ou semidirigida em diferentes fontes de informação. Posteriormente, as informações recuperadas são filtradas (diferenciar). Monitorar indica que os indivíduos revisitam as fontes de informação essenciais frequentemente para trabalhar sistematicamente com as fontes de interesse (extrair). Num último momento é realizada a checagem das fontes de informação (verificar) e o processo é concluído (finalizar).

Figura 6 – Information seeking behaviour:



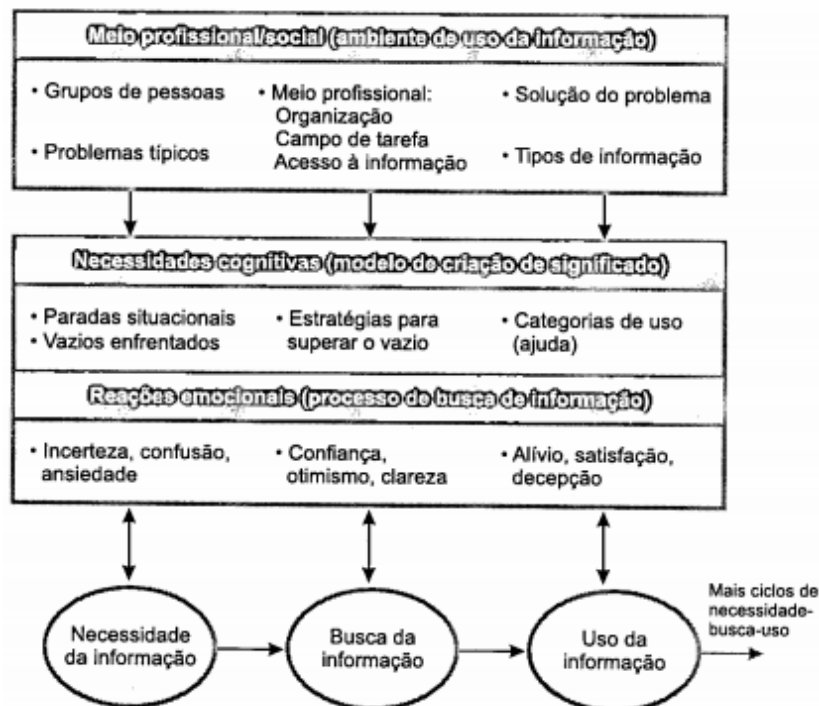
Fonte: Wilson (1999).

Com base na busca e uso da informação, Choo (2006) esboçou um modelo representando como os indivíduos necessitam, buscam e usam informações. Nesse esboço, os ciclos de busca e uso estão inseridos em dois ambientes: um de processamento da informação, que é constituído de estruturas cognitivas e

disposições emocionais dos indivíduos; e um amplo de uso, que é determinado pelas condições do meio social e profissional em que a informação é usada.

O modelo destaca três propriedades de busca e uso da informação. Primeiro, o uso da informação é construído, isso porque é o indivíduo que dá significado à informação. Segundo, o uso da informação é situacional, ou seja, o meio social ou profissional ao qual o indivíduo pertence, vive e trabalha estabelece contextos para o uso da informação. Terceiro, o uso da informação é dinâmico em dois sentidos: a necessidade, a busca e o uso ocorrem em ciclos recorrentes que interagem sem ordem predeterminada; e na interação com elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente.

Figura 7 – Modelo de uso da informação:



Fonte: Choo (2006).

Conforme demonstrado pelo esboço, as necessidades de informação podem ser analisadas sob três elementos: cognitivos, emocionais e situacionais. Nesse sentido, as necessidades de informação são “filtradas” pelos níveis de consciência dos indivíduos, e assim, podem começar com uma vaga sensação de inquietude ou incompreensão. As necessidades são “clarificadas” à medida que os indivíduos vão conversando com outros indivíduos, observam, refletem etc. Posteriormente, de forma progressiva, o indivíduo será capaz de expressar as suas necessidades.

Quando o indivíduo for capaz de expressar suas necessidades de informação ocorrerá à busca. A busca torna-se importante depois que o indivíduo desenvolveu compreensão suficiente para entender suas necessidades e formulá-las como perguntas ou tópicos que possam de alguma forma, guiar o processo de busca. Nesse contexto, a busca se concentra no comportamento que os indivíduos empregam enquanto buscam ativamente por informações.

O último estágio do modelo é o uso da informação. Durante esse estágio, o indivíduo atua sobre a informação selecionada com o objetivo de responder questionamentos, solucionar problemas, tomar decisões, dar sentido a situações etc. O uso é contínuo e recorrente durante todo o processo: no estágio de necessidades de informação, o aparecimento e compreensão das necessidades pode ser resultado do uso; e durante a busca, o movimento entre as fontes e seleção da informação leva em conta a informação recuperada no processo (CHOO, 2006).

Sabe-se que desde a sua origem a ciência da informação tem se preocupado com os fluxos, recuperação da informação e comunicação do conhecimento na sociedade. Nesse contexto, Hollnagel (1980) considera que a ciência da informação não se preocupa apenas com o uso da informação, mas, por seu caráter social, preocupa-se também em compreender as necessidades e os comportamentos empregados durante a busca e acesso da informação, tanto sistêmica como não sistematicamente. Ou seja, uma das preocupações da ciência da informação é estudar o comportamento informacional em diferentes comunidades e contextos e, por isso, a seguir serão apresentados estudos da informação em comunidades de pessoas LGBT.

2.3 Estudos da informação em comunidades LGBT

Mesmo com o desenvolvimento de pesquisas e estudos da ciência da informação em comunidades lidas como minorias, é consenso entre os autores de que há uma lacuna bibliográfica sobre as necessidades e interação de pessoas LGBT com informação. Como destacado por Norman (1999), a população LGBT aparentemente tem sido ignorada pelos serviços de informação, existe pouca literatura disponível e os temas pesquisados são recorrentes: *saída do armário* e *saúde sexual*. Ou seja, embora os serviços se mostrem relevantes são também estreitos, pois, certamente a população LGBT possui necessidades de informação que vão além desses dois tópicos.

Ainda que Norman (1999) destaque que um dos temas recorrentemente pesquisados diz respeito à saúde, Fikar e Keith (2004) relatam que, existem na literatura poucos estudos sobre necessidades de informação de pessoas LGBT, seus interesses em serviços de informação e quais serviços estão disponíveis para essa população. A falta de conhecimento das pessoas trans sobre os serviços de informação disponibilizados em bibliotecas e centros de informação é fator de impacto para o uso de coleções especializadas, como é o caso da coleção LGB abordada no estudo de Norman (1999).

O objetivo principal da pesquisa de Norman (1999) era identificar quem usava a coleção LGB, as razões pelas quais utilizavam, os recursos mais utilizados e os benefícios de se ter uma coleção centralizada. O estudo concluiu que a maior parcela dos usuários era constituída por pessoas LGBT que estavam descobrindo a orientação sexual ou identidade de gênero. Também foi possível verificar que as necessidades de informação dessas pessoas estava relacionada ao processo de aceitação e à saúde sexual (doenças sexualmente transmissíveis).

Apesar de a retórica atual, a sociedade e os campos de investigação abordar frequentemente a temática LGBT, Adams e Peirce (2006) afirmam que há uma seleção das necessidades de informação, isto é, diferente de gays, lésbicas e bissexuais, os problemas informacionais das pessoas transgêneras têm sido pouco discutidos e, portanto, *talvez sejam ainda menos conhecidas as necessidades de informação desse grupo.*

Além de identificar os usuários da coleção LGB da *Brighton and Hove*, Norman (1999) se propôs a identificar também as razões pelas quais as pessoas utilizavam. Como pontuado por Adams e Peirce (2006), a coleção era voltada à lésbicas, gays e bissexuais, então, poucas pessoas transgêneras faziam uso dos materiais da coleção. Contudo, o autor verificou questões além das necessidades de informação: *a falta de recursos financeiros para a compra de materiais bibliográficos, as dúvidas que permeiam o processo de saída do armário etc.*

Neste contexto, evidencia-se a importância dos serviços oferecidos por bibliotecas, arquivos e centros de informação e documentação em geral. Com base na revisão de literatura de Joyce (2000) sobre serviços de informação oferecidos a pessoas LGBT, Fikar e Keith (2004) realizaram uma pesquisa sobre as necessidades de informação de profissionais da saúde LGBT. Na visão dos autores, os serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas públicas possuem diversas

barreiras no compartilhamento da informação com pessoas LGBT. O estudo se concentrou em obter informações de médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem e bibliotecários especializados em saúde sobre as necessidades de informação dos profissionais que atuam em hospitais, clínicas e postos de saúde.

Identificar barreiras informacionais é importante para o desenvolvimento de políticas, recursos e ferramentas que possam combatê-las. Portanto, é comum que nos estudos sobre a interação dos indivíduos com canais e sistemas de informação sejam empregados questionamentos que levem a descoberta dessas barreiras. A pesquisa de Pohjanen e Kortelainen (2016) se insere num contexto paralelo entre o comportamento informacional e a construção da identidade de gênero. Por meio de entrevista semiestruturada, as autoras fizeram perguntas, tais como: *onde é possível encontrar informações sobre transgeneridade e processo de transição de gênero? Quais problemas ou barreiras existem na busca de informação sobre esses temas?*

Os resultados do estudo de Fikar e Keith (2004) demonstram a importância de se identificar e destruir as barreiras informacionais. Mais de 75% dos bibliotecários especializados afirmam que os profissionais da saúde possuem necessidades de informação específicas, isto é, por estarem em um grupo que possui características semelhantes, sendo assim, diferentes do restante da população não LGBT, essas pessoas possuem necessidades de informação próprias. Os autores identificaram algumas dessas necessidades: *adoção homo parental, câncer, depressão, suicídio, prática sexual, saúde sexual e infecção por HIV.*

O estudo também buscou verificar como ocorre a interação dos bibliotecários especializados com os profissionais da saúde. A partir disso, foi possível concluir que existe a necessidade da incorporação de ferramentas e recursos informacionais na página *web* de bibliotecas e centros de informação que auxiliem esses profissionais. Embora exista ainda a necessidade de adequação dos recursos digitais, os profissionais da saúde relataram estar satisfeitos com o atendimento oferecido porque os bibliotecários costumavam ser bastante úteis e criativos.

Necessidades de informação são lacunas que aparecem na mente dos indivíduos todo o tempo. As necessidades podem ser analisadas individualmente ou em grupo, tudo depende do comportamento das pessoas que as detêm. O estudo de Fikar e Keith (2006), por exemplo, buscou compreender como pessoas transgêneras eram capazes de compreender a si mesmas à luz das diferenças

básicas entre suas próprias percepções e às percepções da sociedade sobre o que é ser feminino e masculino.

As questões que permeiam a transexualidade podem parecer mais complexas porque não necessariamente uma pessoa trans se enquadra na categoria binária de gênero, isto é, feminino e masculino. Beiriger e Jackson (2007, p. 46, *tradução nossa*) utilizam a definição da *LGBT Channel* para demonstrar isso: *transgêneros são pessoas que por diversas razões se identificam com uma identidade de gênero diferente do fisiológico e estado psicológico (masculino/feminino, homem/mulher). Eles podem se identificar com masculino/ feminino, homem/mulher ou podem não se identificar com nenhum desses*. Portanto, os autores consideraram como transgêneros pessoas que não se sentiam pertencentes ao gênero o qual foram designados durante a gestação e nascimento. Não necessariamente essas pessoas precisavam estar em processo de trânsito identitário para outro gênero.

A complexidade desses estudos é evidenciada, inclusive, na técnica utilizada para a coleta de dados. O estudo de Adams e Peirce (2006) adota a técnica de amostragem *snowball*, que é comumente utilizada em pesquisas com pessoas que pertencem a grupos marginalizados. A técnica consiste, basicamente, em encontrar novos participantes para o estudo por meio de pessoas que já foram entrevistadas. Isso porque os membros dessas comunidades podem apresentar resistência para participar do estudo. A pesquisa de Adams e Peirce (2006) iniciou-se por meio de amigos, familiares e membros da igreja próximos das pesquisadoras.

Nesses casos, os roteiros de entrevista seguem questões direcionadas, como por exemplo: *onde você busca informações sobre transgêneros? Dessas informações, o que não tem sido útil?* Assim, é possível identificar quais fontes e canais de informação são mais utilizados pelas pessoas transgêneras e a relevância atribuída por essas pessoas às informações recuperadas. Ao longo das entrevistas, Adams e Peirce (2006) perceberam o frequente uso da *internet* por pessoas transgêneras. *Uma das participantes relatou se sentir confiante em dizer que a internet foi um dos fatores mais importantes para o desenvolvimento da comunidade e para o empoderamento das pessoas transgêneras*. Essa ocorrência está associada ao fato de que após perceberem que há realmente disforia de gênero, as mulheres trans utilizam a internet para ler relatos de outras pessoas que passaram ou estão passando pelos mesmos questionamentos.

Embora a internet seja frequentemente citada nos estudos da informação em comunidades, como sendo a ferramenta mais utilizada é importante ressaltar que pessoas trans sempre existiram. Uma parcela dos participantes do estudo de Adams e Peirce (2006) tem idade superior à invenção da *internet*. Essa variável serve para a reflexão dos fatores que influenciam os critérios de avaliação de fontes, canais e sistemas de informação. Ao avaliar as necessidades de informação de um grupo transgênero em Portland, Oregon (EUA), Beiriger e Jackson (2007) buscaram compreender se existem necessidades de informação que não foram identificadas e/ou não estão sendo adequadamente atendidas pelas bibliotecas e centros de informação. A avaliação incluía *os tipos de material, formatos e modos de acesso que as pessoas trans preferem*. Ou seja, fatores culturais, demográficos, econômicos, políticos etc. podem influenciar os critérios que pessoas trans adotam para julgar a relevância das fontes e formatos de acesso.

Assim como pontuado por Adams e Peirce (2006), Beiriger e Jackson (2007) também consideram que nas últimas décadas as bibliotecas e centros de informação têm se tornado mais proativos em atender pessoas LGBT. Contudo, durante o processo de “*saída do armário*”, gays, lésbicas e bissexuais buscam informações sobre autoaceitação, como comunicar a família sobre sua orientação sexual etc. Para essas pessoas há um período de êxtase. Em contrapartida, o processo de “*saída do armário*” de pessoas transgêneras é menos episódico, isto é, é contínuo e com diversos questionamentos por um longo período de tempo. Influenciada por fatores cognitivos, culturais, sociais, econômicos, políticos e demográficos, *a busca de informações sobre transgeneridade é um processo contínuo e que sofre modificações quanto às necessidades de informação individuais e familiares*

Por esse motivo, o estudo de Beiriger e Jackson (2007) está associado à criação de um centro de informação que apoie a divisão “*Transgender Identity Resource Center*” (TiRC). A TiRC oferece educação parental, aconselhamento, encaminhamento e informações a pessoas em situação de rua que possam ter sido expulsas de casa ou privadas de algo devido orientação sexual, identidade de gênero, raça, etnia etc.

Considerando o *déficit* de estudos na ciência da informação que contemplem pessoas LGBT, Beiriger e Jackson (2007) pontuam quatro fatores que demonstram a unicidade de sua pesquisa: 1) *poucas questões trans foram incluídas no planejamento de políticas de desenvolvimento de coleções*; 2) *a literatura reflete*

inconsistências entre as políticas de desenvolvimento de coleções de bibliotecas e a implementação de serviços de referência que atendam pessoas LGBT; 3) a desinformação e os “mitos” de que pessoas trans não vivem na comunidade ou não frequentam centros de informação; e, por fim, 4) as bibliotecas, muitas vezes falham em atender as necessidades de informação de pessoas LGBT simplesmente pelo fato de o material estar perdido.

Levando em consideração esses fatores, Beiriger e Jackson (2007) decidiram adotar “*identidade de gênero*” como terminologia mais adequada para o desenvolvimento do estudo. E, com base, nos *surveys* concluídos a análise dos resultados foi organizada em quatro categorias: 1) *informação demográfica*; 2) *encontrando informação*; 3) *uso e conscientização da TiRC*; e 4) *comentários abertos*.

- **Informação demográfica:** *a análise demográfica indica que a comunidade transgênero de Portland não é homogênea. Na verdade, parece haver uma série de pequenas comunidades que são divididas por idade, classe social e identidade de gênero. Dentre as necessidades destacam-se: que nas bibliotecas tenha informação de um período mínimo de sessenta anos, que as informações estejam acessíveis a pessoas com deficiência e que existam informações em diversos idiomas;*
- **Encontrando informação:** *apesar de as pessoas participantes do estudo se perceber como parte de uma rede que contempla diversas comunidades, eles partilham dos mesmos padrões de busca. Isso demonstra que as pessoas trans dependem, fortemente, de fontes de informação semelhantes, como a internet por exemplo. Demonstra também que os centros de informação têm sido substituídos como recurso de informação, pois a grande maioria dos participantes considera que a internet é o recurso informacional mais utilizado por eles. A substituição dos centros de informação como recurso informacional levanta um questionamento para Beiriger e Jackson (2007), por que os centros de informação estão falhando em atender a todos os membros de sua comunidade;*
- **Uso e conscientização da TiRC:** *esse fator mediu a visibilidade da TiRC dentro e fora da comunidade. Destacando, mais uma vez, a*

importância de priorizar o tipo de material mais útil em um centro de recursos informacionais. Os resultados apontaram para biografias que contem histórias de sucesso. Esses recursos, considerados “trans-amigáveis” são essenciais para a comunidade trans em áreas como educação, emprego, medicação etc.;

- **Comentários abertos:** *assim como nas pesquisas de Norman (1999) e de Fikar e Keith (2004), o estudo de Beiriger e Jackson (2007) demonstra ser recorrente o fato de que pessoas LGBT possuem necessidades de informação relacionadas à saúde. Nos comentários abertos, destinados a soluções não resolvidas, preocupações e problemas, as pessoas trans destacaram questões médicas, econômicas e políticas.*

As necessidades de informação de pessoas transgêneras estão associadas ao fenômeno “*transgeneridade*”, que ocorre em uma pequena parcela da sociedade. Portanto, é consenso entre os pesquisadores de que os membros da população trans possuem necessidades específicas. A pesquisa de Beiriger e Jackson (2007) considera que, para atender a essas necessidades específicas, os centros de informação devem utilizar a *internet* como uma ponte para a divulgação dos produtos e serviços.

Neste contexto, o estudo de Jardine (2013) sobre informação inclusiva para pessoas transgêneras enumera as barreiras informacionais que pessoas transgêneras enfrentam, bem como apresenta os caminhos para eliminar essas barreiras e dar o acesso que essas pessoas desejam. A autora acredita que, dessa forma, é possível promover a inclusão de pessoas transgêneras em arquivos, bibliotecas e centros de informação e documentação.

As bibliotecas e centros de informação precisam ser inclusivos, isto é, atender e acolher os sujeitos de acordo com as suas singularidades. Caso contrário, as pessoas não farão uso do espaço e dos serviços de informação oferecidos por essas instituições. Para a promoção da inclusão de pessoas transgêneras em centros de informação, faz-se necessária a observância aos seguintes pontos: *remover ou tornar opcional a categoria “gênero” no cadastro de usuários; usar imagens que façam referência a diversos gêneros e não somente ao masculino e feminino; remover imagens e escritas que façam referências somente aos gêneros femininos e masculinos; adicionar sinais de gênero neutro nos banheiros etc.*

Essas pequenas ações são importantes porque pessoas transgêneras podem não ter acesso a informações pelo simples fato de acreditarem que não existem informações disponíveis sobre transgeneridade em bibliotecas e centros de informação. Jardine (2013) demonstra como acabar com barreiras informacionais e dar acesso à informação: *revisando e garantindo que as políticas de bibliotecas e centros de informação sigam a declaração de direitos da American Library Association (ALA); educando profissionais que atuam nessas instituições; conferindo se as coleções e políticas violam direitos humanos; orientando os profissionais a seguir as políticas existentes e conferindo se os materiais existentes sobre pessoas transgêneras estão corretamente catalogados e indexados.*

Tal como nos estudos de Fikar e Keith (2004) e Pohjanen e Kortelainen (2016), Jardine (2013) também identificou aspectos que limitam a busca e acesso da informação:

- **Geográfica:** dependendo da localização ou do centro de informação, os materiais são limitados, por exemplo, nas zonas urbanas existem mais documentos sobre e para pessoas LGBT do que nas zonas rurais;
- **Bloqueio de sites:** o bloqueio de páginas web nessas instituições geralmente limita o acesso sobre questões LGBT, posto que, muitas vezes, pessoas transgêneras estão associadas à prostituição e pornografia;
- **Vocabulários controlados:** geralmente estão desatualizados. No vocabulário da *Library of Congress* (LC), o termo “transgênero” só foi incluído em 2007;
- **Relevância:** os critérios adotados para julgar se os documentos são relevantes ou não, depende do conhecimento prévio que as pessoas têm sobre o tema, os canais e os sistemas de informação.

É perceptível que a compreensão das necessidades de informação e dos comportamentos e estratégias empregados durante a interação com sistemas, canais e fontes podem contribuir para o desenvolvimento de bibliotecas e centros de informação inclusivos. É um longo processo, pois num primeiro momento é necessário adaptar os serviços de informação para que eles sejam convidativos ao público e num segundo momento é imprescindível que eles sejam capazes de fornecer materiais que atendam as necessidades de informação dos usuários LGBT.

Essas alterações são importantes, pois auxiliam sujeitos que estão passando por momentos de indecisão, dúvida e incerteza. Como destacado por Pohjanen e Kortelainen (2016), consoante a percepção da disforia de gênero está o sentimento de solidão. Os participantes do estudo sobre comportamento informacional de transgêneros relataram se sentir sozinhos, sem acesso a informações ou a serviços médicos.

Embora estejam se sentindo sozinhas, pessoas transgêneras percebem necessidades de informação todo o tempo. Conforme o relato de uma pessoa trans que participou do estudo de Pohjanen e Kortelainen (2016, p. 179, *tradução nossa*):

As minhas necessidades de informação surgem o tempo todo. Quando eu comecei o tratamento, precisei buscar informações sobre o assunto, que tipo de tratamento as pessoas como eu normalmente fazem.

Os estudos de Norman (1999), Fikar e Keith (2004), Adams e Peirce (2006), Beiriger e Jackson (2007), Jardine (2013) e Pohjanen e Kortelainen (2016) são alguns dos poucos estudos encontrados na ciência da informação sobre a população LGBT. As pesquisas demonstram que pessoas LGBT possuem necessidades de informação específicas e, geralmente, empregam estratégias específicas durante a busca, acesso, uso e disseminação da informação. Isso parece ocorrer pelo fato de que o comportamento desses indivíduos corresponde às suas individualidades, experiências e relações sociais. As necessidades de informação de pessoas trans são bastante complexas, pois, como já citado, a percepção da identidade de gênero não é um evento/episódio isolado. Dentre as principais necessidades identificadas na literatura, destacam-se: *como é feita a cirurgia de redesignação sexual? Como é feita a mastectomia? Qual hormônio é mais eficaz? Como contar a minha família que sou transgênero?*

2.4 Quem sou eu? Transgeneridade em foco

Com os dados obtidos a partir das entrevistas desta pesquisa, foi possível perceber que filmes, documentários e videodocumentários consistem em fontes de informação importantes no contato de pessoas transgêneras com o tema transexualidade, pois permitem que compreendam sobre suas condições, não somente sobre o que/quem são, mas também as lacunas de informação que possuem e a busca de autoconhecimento que empreendem.

A série de reportagens “*Quem sou eu?*” do programa Fantástico da Rede Globo mostra o que é ser uma pessoa transgênero, quais são as dúvidas e questionamentos dessas pessoas e de que modo tiveram a percepção de que eram realmente pessoas trans.

Uma das famílias entrevistadas foi a de Melissa, 11 anos¹. Em seu aniversário de nove anos, Melissa pediu para ser “transformada” em uma menina. Ela contou à repórter que desde os dois anos usava as roupas da mãe e que, atualmente, adora se maquiar. Então a repórter perguntou: “A maquiagem é uma forma de reforçar sua feminilidade”? Melissa prontamente respondeu: “Não! Porque eu já sou uma menina”. Os pais de Melissa procuraram ajuda no Instituto de Psiquiatria do Hospital das Clínicas de São Paulo, onde conheceram outros pais de crianças transgênero.

O pai de Melissa relatou que uma das barreiras existentes é a falta de conhecimento sobre a transgeneridade, pois quando os filhos ou filhas passam a se vestir com roupas designadas para o gênero oposto ao que lhes foi designado acreditam que os filhos são ou serão gays ou lésbicas. O pai de outra criança transgênero, Jean Rosa, disse à repórter que não sabia da existência da palavra “transgênero”, “*eu não tinha essa informação*”. Para o pai de Melissa, o fato de “seu filho” se manifestar no feminino era culpa da mãe, isso porque a mãe não criticava a filha por estar se expressando como ela realmente era. Ao frequentar as reuniões no Hospital das Clínicas, o pai de Melissa disse ter entendido que os pais não têm a capacidade de mudar o gênero de uma pessoa. Depois de ter compreendido o que é ser uma pessoa transgênero e que essas pessoas já nascem dessa forma, o pai passou a apoiar a filha, que hoje vive a plenitude de ser Melissa.

O adolescente Bernardo, de 15 anos, contou à repórter que desde os seis anos já expressava para mãe que não era uma menina, mas sim um menino². Luciana, a mãe, ao perceber que não possuía conhecimento para lidar sozinha com essa questão identitária buscou a ajuda de psicólogos, porém, nenhum conseguiu perceber que Bernardo era um garoto transgênero. De acordo com Bernardo, simplesmente pelo fato de ser quem é o *bullying* nunca vai acabar: “*Tem pessoas que se sentem ofendidas porque a diferença sempre traz discórdia*”.

¹Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=IPb11K1ISlw&t=28s>>. Acesso em: 20 out. 2017.

²Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=4e1jNu1Ge8Y&t=9s>>. Acesso em: 20 out. 2017.

Andrea, monitora de telemarketing e musicista, tinha 16 anos quando acessando a internet descobriu histórias de pessoas parecidas com a dela³. Segundo ela: “*Quando eu descobri que tinha um lugar que me encaixava, foi um alívio muito grande*”. Porém, Andrea relata que saiu da dúvida e entrou no medo, isso porque sabia o quanto pessoas transgêneras são marginalizadas. Hoje, com 22 anos, ela iniciou o tratamento hormonal e durante esse processo algumas questões têm surgido: “*Todo dia me olho no espelho, vejo uma mudança diária e pergunto ‘aonde essa mudança vai me levar?’*”.

Thaís, 21 anos, garota de programa⁴, relembra que, quando criança, era agredida pela mãe, pela avó e pelas tias quando percebiam seu comportamento feminino, como que em uma tentativa de correção. Sobre sua condição, analisa: “*Eu sou do interior, acho que as pessoas não têm conhecimento do que é ser transexual*”. Quando a família de Thaís percebeu o crescimento dos seios e o desenvolvimento das formas femininas a expulsaram de casa. De acordo com Thaís, esse foi um dos motivos que a levaram à prostituição.

Luíza, 26 anos, estudante de engenharia⁵, desde a infância escuta frases como: “engrossa essa voz!”, “homem não pode ser mulher” etc. Ela olhava no espelho todos os dias e pensava: “*Eu sou uma aberração da natureza*”. Aos 23 anos Luíza buscou ajuda médica, a fim de se orientar. O primeiro atendimento foi realizado no Sistema Único de Saúde (SUS). Ela foi encaminhada para o atendimento psicológico, onde a psicóloga a ajudou a compreender o que seu comportamento representava desde a infância. A partir da compreensão de que era uma pessoa transgênero, Luíza foi até a mãe e disse: “*Mãe, acho que sou transexual*”. A mãe de Luíza, sem conhecimento, questionou: “*O que é isso? É gay?*”. Ela respondeu: “*Não! Eu sou uma mulher em um corpo de homem*”. A mãe relembra que ficou “passada”, sem entender. O pai de Luíza conta que, ao longo do processo, percebeu que não era uma opção da filha, mas algo que veio com ela desde o nascimento. Após a compreensão dos pais, Luíza passou a usar roupas

³Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=4e1jNu1Ge8Y&t=9s>>. Acesso em: 20 out. 2017. A partir de 15min37s.

⁴Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=L779AfDbRmo>>. Acesso em: 20 out. 2017.

⁵Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=L779AfDbRmo>>. Acesso em: 20 out. 2017. A partir de 4min37s.

femininas em casa e se observar mais no espelho. Isso fez com que ela entendesse claramente que o que vivia desde a infância era uma questão identitária.

Mala Mala (2014) é um documentário que mostra várias histórias da comunidade transgênero em Porto Rico. O documentário destaca também a aprovação da Lei 238/2014, que previne a discriminação no emprego com base na orientação sexual ou na identidade de gênero.

Em *Mala Mala*, o depoimento de Samantha é marcado pelo sofrimento de ter iniciado o tratamento hormonal em condições de risco. Aos 18 anos, quando decidiu “se transformar em uma mulher completa, mulher dos pés à cabeça”, iniciou o tratamento hormonal no mercado negro, o que resultou em alguns efeitos colaterais: seu corpo ficou desregulado, com pouca energia, pele flácida etc. Diz Samantha que: *“Minha libido sumiu. E eu estava em um relacionamento. Ao mesmo tempo em que eu estava ficando satisfeita com o meu corpo, eu não podia dar prazer ao meu namorado”*. A busca pelo corpo adequado à mente é um processo longo e caro para pessoas transexuais, tanto que em uma de suas primeiras falas, Samantha relata: *“Meu corpo pode dizer algo por fora, mas por dentro a minha alma é feminina”*.

Para Sophia, a insegurança é um fator de peso. Diz ela que: *“Se as pessoas fossem mais tolerantes umas com as outras, se não fosse tão preto no branco, eu faria cirurgias? Provavelmente não!”*. Seu sonho é encaixar-se, pois sentir-se deslocada é algo que vem de muito cedo, desde a infância. Segundo Sophia, em Porto Rico ou você é homem ou você é mulher. Os porto-riquenhos não compreendem muito bem o que é transexualidade, e por isso o “objetivo de vida” dela é ser uma mulher transexual com passibilidade, isto é, ser reconhecida como mulher e não como transexual em locais públicos, tais como supermercados, faculdade, trabalho, banco etc.

Soraya, por sua vez, apoia-se nos documentos de identificação para defender o respeito a sua identidade de gênero. Ela não permite que a chamem de transexual em Porto Rico, isso porque os seus documentos a reconhecem como uma pessoa do sexo feminino, não como transexual. Questiona: *“O que é isso? Às vezes nem eu sei o que é ser transexual.”* Para ela, o termo mais adequado seria “disforia de gênero”, isto é, quando o indivíduo não se reconhece com o gênero que lhe foi designado durante a gestação/nascimento. A disforia de gênero é uma das condições mais controversas que existe no mundo, e uma das menos compreendida também. Poucas pessoas têm conhecimento do que é disforia de gênero. Para ela:

“Essa condição pode ser mudada por meio da cirurgia de redesignação, isso porque não se pode operar a mente, então optam por designar um novo sexo”. Mesmo apoiando sua identidade de gênero em documentos de identificação emitidos pelo Estado, Soraya finaliza dizendo que: *“Ser mulher é algo que se leva no coração e na alma”.*

Ivana conta que quando começou o processo de transição de gênero sua aparência era o mais importante. Ela diz estar satisfeita com o corpo atualmente, mas sabe que nem todas as mulheres transexuais buscam o mesmo corpo “perfeito” que ela. Segundo Ivana, a mídia a vê como um recurso e geralmente quando vão tratar do tema a convidam: *“Quando me dou conta que as entrevistas vão por uma linha sensacionalista, eu introduzo pontos educativos para balancear”.* Ela se considera uma pessoa muito importante para a comunidade, pois sabe que diferente dela, muitas pessoas transexuais não têm acesso a alguns tipos de serviço: *“Então me sinto orgulhosa quando pego meu carro e vou atrás delas, e elas gritam: ‘Ivana, me dê camisinhas! Ivana, onde podemos pegar camisinhas e fazer o teste de Human Immunodeficiency Virus (HIV)’?”*

O documentário também conta a história de Paxx, homem transexual não binário, que vive em Porto Rico. De acordo com Paxx, não existem informações sobre homens transexuais em Porto Rico: *“Sou só eu! É como... continue procurando, babaca”.* Ele diz que o máximo com o que pode sonhar é uma barba, mas que leu em algum lugar da *internet* ou ouviu de alguém que não há a mínima possibilidade, no momento, de conseguir testosterona na cidade em que vive.

O documentário, além de contar histórias de pessoas transexuais também retrata a aprovação da Lei 238-2014, que previne a discriminação no emprego com base na orientação sexual e/ou na identidade de gênero. Uma das entrevistadas, Sandy, acredita que enquanto as pessoas transexuais ficarem em uma caverna como morcegos e só saírem à noite, montadas, o mundo não saberá que elas existem e tampouco conhecerá suas necessidades. Para Ivana, muitas mulheres transexuais não têm coragem de aparecer em locais públicos por medo de serem identificadas como transexuais: *“As pessoas nos veem como transexual e ponto final”.* Ao final do documentário, Sandy consegue empregada no ramo imobiliário, prestes a assinar o contrato.

Em “O Amor é a Cura⁶”, produzido e dirigido por Aline Forneu, tem-se a história de autoaceitação de pessoas LGBT, dentre elas Luana Santos, mulher transgênero. O vídeo-documentário é uma reflexão sobre a percepção de gênero e diversidade. Para Aline, *O Amor é a Cura* “é uma ferramenta de conscientização e encorajamento diante do cenário atual, no qual esse tema vem sendo tratado como doença”.

No vídeo-documentário, Luana Santos conta ter sido muito repreendida quando criança por sua efeminação. No início da adolescência as questões ficaram mais complexas, pois ela percebeu que era muito diferente dos meninos e das meninas, o que criou uma sensação de não pertencimento a lugar algum: “*Eu fui me construindo a partir de várias crises e vários questionamentos que eu fazia pra mim mesma. Por que eu não me adaptava ao mundo masculino? Por que eu não me sentia tão à vontade no mundo feminino? Eu olhava para as meninas e eu não era uma menina, olhava para os meninos e também não me sentia como menino*”. Aparecida dos Santos, mãe de Luana, faleceu há cinco anos, deixando uma carta para a filha:

O que quer que seja que você acredita poder fazer ou sonha em fazer, comece! A ousadia possui genialidade, poder e mágica. Seja sempre uma primeira versão de si mesmo, em vez de ser uma segunda versão de alguém. E Luana, a felicidade não é um destino, é a atitude com a qual você decide fazer a viagem. Você para mim é a pessoa mais importante deste mundo. Não importa pra onde essa viagem vai te levar, lembre-se sempre que eu te amo muito, muitos beijos, mamãe.

Luana conta que essa carta foi decisiva para iniciar a transição de gênero e enfrentar todas as consequências decorrentes do processo: “*Eu tive que ir contra a família, contra os amigos e contra mim mesma porque é uma luta diária você se olhar no espelho e tentar conquistas uma imagem que nem você mesmo sabe qual é. Eu não sabia qual seria o resultado de tudo isso*”. Ela finaliza dizendo que antigamente olhava no espelho e via um menino triste, hoje vê uma menina feliz e sorridente.

O documentário “*A vida e morte de Marsha P. Johnson*” conta a história de uma mulher transgênero, negra, *drag queen*, prostituta, modelo e ativista, figura fundamental nos primeiros anos de luta por direitos das pessoas LGBT nos Estados Unidos. Marsha e outras mulheres transgêneras e *drag queens* estavam na linha de

⁶ Disponível em: <<http://www.videocamp.com/pt/movies/o-amor-e-a-cura>>. Acesso em: 26 out. 2017.

frente na revolta de *Stonewall*, marcada pelos ataques repressivos e homofóbicos de policiais à comunidade LGBT em bares gays de Nova Iorque, principalmente o *Stonewall Inn*, em *Manhattan*.

Marsha Johnson foi encontrada morta em 6 de julho de 1992. A causa da morte foi suicídio, o que familiares e amigos discordam, considerando a pessoa alegre e cheia de vida que ela costumava ser. Randy Wicker, colega de quarto de Marsha, destacou: “*Vamos ser realistas, a polícia já tinha colocado o ponto final. O caso está encerrado! Não perturbem!*”. “*É um ninguém, não é uma pessoa*”. A afirmação de Randy é interessante para pensarmos sobre o modo como a identidade de pessoas transgêneras é invisibilizada, sobretudo em casos de assassinato. É bastante comum que, em reportagens que transmitem esses casos essas mulheres sejam tratadas no masculino, identificadas como prostitutas ou outras qualificações depreciativas.

Sylvia Riveira, melhor amiga de Marsha, acredita que elas duas foram libertadoras, e que as *drag queens* e mulheres travestis e transgêneras que viviam na rua foram a vanguarda do movimento de pessoas transgêneras. Isso porque Marsha era um ícone da comunidade LGBT, conhecida em todo mundo. Sob a perspectiva da *identidade-nós*, de Elias (1994), Marsha fazia com que outras pessoas transgêneras, *drag queens* e negras se sentissem parte de uma comunidade, na qual eram reconhecidas como irmãos e irmãs.

Pouco tempo depois da revolta de *Stonewall*, Marsha e Sylvia perceberam que precisavam se concentrar em uma questão que só elas poderiam abordar: o fato de serem transgênero. Em 1973 os gays não queriam ser comparados a pessoas transgêneras e *drag queens*. Impulsionadas pelo ideal de ajudar pessoas similares que viviam nas ruas, elas fundaram a *Street Transvestite Action Revolutionaries House*. Dessa forma, passaram a abrigar pessoas transgêneras, travestis e *drag queens* de rua, ajudando-as a sobreviver. Sylvia conta que “*era a hora de mostrar ao mundo que éramos seres humanos*”.

Além de contar a história de vida e morte de Marsha P. Johnson, o documentário também retrata casos de assassinatos de mulheres transgêneras. Em 2013, Islan Nettles, 21 anos, foi atacada e espancada até a morte por James Dixon. Sobre o caso, Ted Mecguire destaca que gays, lésbicas e bissexuais são omissos quando se trata dos direitos de pessoas transgêneras: “*É um caso muito importante. Devia ter gente fazendo fila na porta. Todos fizeram manifestações pelo casamento*”.

gay (...) os privilegiados conseguiram o casamento gay e depois sumiram. Abandonaram a comunidade transgênero. E o resto da comunidade? E quando ao 'T'?"

Coco Rodríguez conta que Marsha se preocupava bastante com outras mulheres transgêneras, travestis e *drag queens*. Durante a epidemia de AIDS, ela se sentava ao lado de pessoas portadoras da doença e perguntava: *“Como você está? Precisa de algo? Ela ajudava as pessoas a sobreviverem”*. Marsha era como uma fonte de força, conhecimento e persistência para outras pessoas transgêneras. Por isso a morte dela abalou diversos membros da comunidade LGBT. Após a morte de Marsha, em 1992, Sylvia passou a beber mais do que o normal, tornando-se alcoólatra e moradora de rua.

Até que, em 1996, Chelsea Goodwin disse a Sylvia: *“você não é sem-teto, eu tenho uma casa. Enquanto eu a tiver, você não é sem teto”*. Chelsea conta que Sylvia não se mudou de imediato, mas começou a frequentar a casa, cuidar do jardim etc. Em um vídeo de Chelsea, Sylvia relata a importância da sororidade na comunidade: *“temos que ajudar umas as outras. Temos mesmo. É importante”*. Sylvia retornou à militância, e, na parada do orgulho LGBT de Roma (2000), disse que quando estava na linha de frente da revolta de *Stonewall* não imaginava ter “libertado” tantos “filhos”. No mesmo ano ela passou a coordenar a organização e distribuição de cestas básicas de uma igreja católica de *New York*, onde trabalhou até a sua morte, em 2002. Foi assim que Sylvia Riveira ficou conhecida como a “mãe” do movimento trans.

Rusty Mae e Chelsea Goodwin fundaram a *Transy House* no *Brooklyn*, em 1996. Rusty relembra: *“no início era só Chelsea e eu. E aí as pessoas começaram a aparecer. Começamos a pensar em nós como se fosse a casa que Sylvia e Marsha tiveram. Tomamos a Star House como nosso ponto de referência”*. Uma das moradoras da *Transy House* registrou em um vídeo de 1996: *“nós vivemos de acordo com o que somos. Nós somos isso. Somos nós em casa. Sei lá, só queremos ser nós mesmas. A mulher que somos por dentro e por fora”*.

O caso de Marsha P. Johnson segue sem uma solução concreta. Victoria Cruz, do Projeto Antiviolença, que estava investigando o caso, percebeu que poderia se tratar de homicídio e o repassou ao *Federal Bureau of Investigation* (FBI). O documentário é finalizado com uma gravação de Marsha P. Johnson falando

sobre a morte: *“Todo mundo morrerá um dia. O amanhã não é garantido. Aprendi isso na igreja aos cinco anos de idade e nunca mais esqueci. Então, todo dia conta”*.

O documentário *“Crescendo com Coy”* retrata a batalha que a família Mathis enfrentou quando a filha foi proibida de frequentar o banheiro feminino na escola em que estudava. O longa-metragem começa com a família Mathis no início de 2013, cerca de um mês antes do caso ser veiculado pela mídia. De acordo com a família, falar abertamente do caso era necessário não apenas para influenciar o público em prol do caso, mas também para informar a sociedade sobre a transexualidade.

A mãe de Coy, Kathryn Mathis, conta: *“Coy nasceu menino. Nós a deixamos decidir ser chamada de garota. Mesmo sendo um pouco assustador... realmente nos deixou nervosos. Mas ela é muito feliz desde então”*. Kathryn relembra que a escola de Coy se prontificou a fazer o possível para que a garota fosse aceita, por isso quando a proibiram de usar o banheiro feminino era como se estivessem falando: *“Ah, espere. Mudamos de ideia”*. O diretor do Distrito Escolar *Fountain-Fort Carson* chamou Kathryn na escola e disse: *“Coy não pode mais usar o banheiro feminino”*.

Kathryn relata que ela e seu marido, Jeremy Mathis, começaram a perceber que Coy era diferente quando ela tinha por volta de dezoito a dezenove meses de vida. Jeremy recorda que desde que Coy era muito pequena todas as suas coisas eram cor de rosa, todos os seus brinquedos remetiam ao gênero feminino, ela gostava de vestidos, de se arrumar e não gostava de vestir roupas feitas para meninos.

Durante o jardim de infância, Coy questionou os pais sobre quando a levariam em um médico para que pudesse se tornar logo uma menina. De acordo com o pai, foi nesse momento que prometeram à filha que fariam tudo que fosse possível para que ela crescesse como uma pessoa feliz. A insegurança em Kathryn parecia crescer a cada dia: *“Será que estamos fazendo a coisa certa?”*. Jeremy destaca que as inseguranças do casal somadas a um episódio vivido na escola foram primordiais para que buscassem ajuda médica.

Kathryn e Jeremy já estavam certos de que não era apenas uma fase, por isso levaram Coy para uma consulta com a psicóloga infantil, Tara Eastcott. Tara explica a disforia de gênero de Coy: *“A disforia de gênero é a experiência de se sentir desconfortável com o seu corpo ou com o papel social deste gênero”*. De acordo com a psicóloga, Coy demonstrou diversos aspectos que remetiam à disforia de gênero, tais como: afirmações de que era uma garota, perguntas sobre quando

iria crescer, quando iria desenvolver sua genitália feminina, o desejo de crescer e se tornar uma mulher, desconforto ao ser tratada como menino etc.

O diretor da escola em que Coy estudava disse que eram os advogados distritais que estavam dizendo que a garota não poderia mais usar o banheiro feminino, porém a criança poderia usar o banheiro masculino ou o da enfermaria. Quando Kathryn e Jeremy questionaram que aquilo não era correto e que estavam violando a lei, a escola respondeu: “*Não importa*”. Para Jeremy, o posicionamento da escola foi extremamente transfóbico, negativo e ofensivo.

Michael Silverman, da Assistência Jurídica para Pessoas Transgêneras, entrou com uma ação na Comissão de Direitos Civis do Colorado. Parte do trabalho de Michael era garantir que Kathryn e Jeremy estivessem preparados para as diversas coisas que as pessoas iriam dizer: “*Não há como saber o que irá acontecer porque vivemos numa cultura cheia de estereótipos*”. Michael acredita que a maioria das pessoas não conhecem pessoas que sejam abertamente transexuais: “*Há uma lacuna de informação e Kathryn e Jeremy sabem a importância de preencher esse vazio*”.

Segundo Michael, as estatísticas são assustadoras. As pessoas transgêneras enfrentam muito preconceito e discriminação e a única forma de mudar isso é falando sobre transgeneridade. Considerando a complexidade do tema, ao entrar com a ação, Michael decidiu divulgar a notícia – como falam na mídia – nos degraus da Assembleia Legislativa de Denver. A partir do primeiro contato com a imprensa para discutir a ação em nome de uma criança transexual de seis anos, Kathryn e Jeremy começaram a receber e-mails com mensagens de ódio.

A família Mathis passou a conceder diversas entrevistas e a participar de programas de televisão. Em uma das entrevistas, o repórter estabelece um diálogo com Coy: “*Você acha que deveriam deixar você voltar para a escola? ‘Sim, se eles deixarem de ser maus comigo’. ‘De que forma estão sendo maus com você?’ ‘Me chamando de menino sendo que sou uma menina. Eles querem me fazer usar o banheiro masculino’. ‘Então você quer usar o banheiro feminino como as outras garotas?’ ‘Sim’. ‘E as outras garotas estão bem com isso?’ ‘Sim’. ‘Tem mais alguma coisa que você queira me contar, Coy?’ ‘Não’*”.

Em contrapartida às declarações da família Mathis, a escola emitiu uma declaração à imprensa dizendo que os pais de Coy não estavam sendo razoáveis ao divulgar a história em rede nacional: “*Os pais de Coy decidiram levar essa questão a*

público ao aparecer em rede nacional com a sua filha e compartilhando o seu ponto de vista com a imprensa local e nacional. O fórum adequado para discutir essa questão é a Divisão de Direitos Civis”.

Considerando a enorme publicidade em torno do caso e o cansaço de Coy em relação às entrevistas e à mídia, Kathryn e Jeremy decidiram se mudar para Aurora, onde Coy e os seus irmãos poderiam retornar à escola. Para Kathryn, Coy recebeu tanta atenção ao longo do processo judicial que estava exausta em falar sobre quem ela era: *“Coy quer apenas ser. Quer viver como a garota que é. Ela não quer focar em como ela é diferente das demais garotas”.*

A decisão da ação surpreendeu a Kathryn, Jeremy e Michael: *“Uma garota transgênero de seis anos terá permissão para frequentar uma escola no Colorado e usar o banheiro feminino. O Distrito Escolar de Fountain-Fort Carson faz uma má interpretação dos estatutos e leis e disponibiliza informações supérfluas e irrelevantes, parece invalidar a situação de transgênero de Coy Mathis referindo-se a Coy como “ele” ou “ela” entre aspas. E demonstra uma falta de entendimento sobre a complexidade das questões transexuais”.* Essa foi a primeira decisão nos Estados Unidos afirmando que estudantes transgêneros podem usar banheiros compatíveis com sua identidade de gênero.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Modelo conceitual da pesquisa

Modelos conceituais são elaborados com o objetivo de analisar problemas por meio de focos específicos (CASE; GIVEN, 2016). O modelo conceitual desta dissertação é utilizado como base para nortear a investigação do problema de pesquisa, no caso, identificar a relação entre comportamento informacional de mulheres transgêneras e as suas percepções sobre identidade de gênero.

O modelo conceitual desta dissertação serve como elemento norteador do delineamento da pesquisa, incluindo a construção do instrumento de coleta de dados, da condução da análise e da discussão dos resultados. Para tanto, a construção do modelo se concentrou, basicamente, em dois aspectos: primeiro, lançou-se mão de conceitos da revisão, essenciais para a compreensão do fenômeno; segundo, construíram-se relações entre os conceitos relevantes.

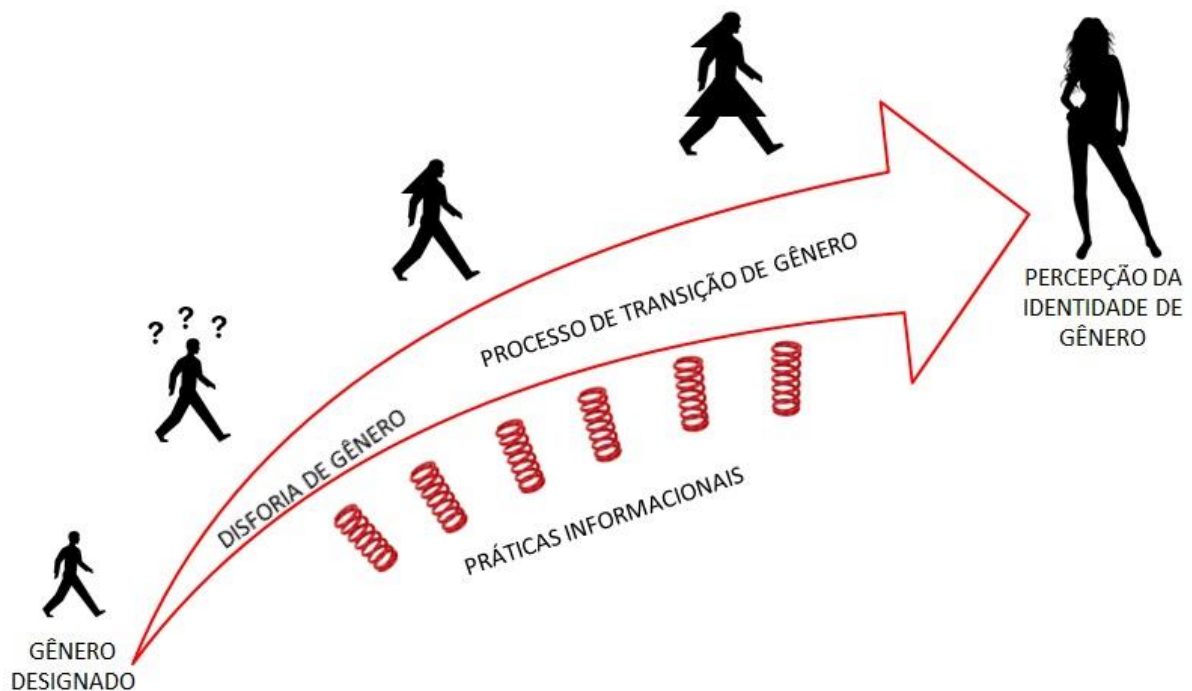
Os conceitos considerados relevantes para a pesquisa foram:

- **Gênero designado:** gênero atribuído durante a gestação e/ou nascimento (MARANHÃO FILHO, 2012);
- **Disforia de gênero:** quando o indivíduo não se sente confortável com o gênero e com as características do gênero designado na gestação e/ou nascimento. Isto é, o indivíduo sente uma disforia em relação ao gênero o qual foi designado (GROWING UP COY, 2013; MALA MALA, 2014);
- **Transição de gênero:** processo de transição entre o gênero designado e o gênero ao qual o sujeito sente pertencer (PETRY; MEYER, 2011; BENTO, 2011);
- **Identidade de gênero:** trata-se de uma questão identitária. É a sensação de pertencimento a um gênero (BENTO, 2006; JESUS, 2012);
- **Práticas informacionais:** entende-se por práticas informacionais as necessidades de informação e os comportamentos de busca, acesso, uso e disseminação (WILSON, 2000; CHOO, 2006; MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

O segundo aspecto diz respeito à construção de relações entre conceitos relevantes. Assim, considerando os conceitos relevantes e a relação entre eles, a teoria embutida no modelo conceitual elaborado para esta dissertação considera que durante a gestação e/ou nascimento atribui-se um gênero com base em

características sociais. Com o passar do tempo, os indivíduos percebem que há disforia entre o gênero atribuído e o modo como se percebem. A partir da constatação da disforia e ao longo da transição de gênero, os indivíduos têm necessidades de informação e, portanto, engajam-se em práticas informacionais intensas, tais como: busca, acesso, uso e disseminação de informações. Esse processo contínuo, mutável e infinito resulta na percepção que os indivíduos possuem sobre as suas identidades de gênero. Em síntese, as práticas informacionais emanam condições que viabilizam a constatação da disforia, transição e percepção da identidade de gênero.

Figura 8 – Modelo conceitual da pesquisa:



Fonte: Elaboração própria.

3.2 Caracterização e plano da pesquisa

De acordo com Creswell (2007), quando os pesquisadores começam projetos de pesquisa com suposições sobre como e o que irão aprender, significa que estão fazendo alegações de conhecimento. Em seu livro sobre projetos de pesquisa qualitativos, quantitativos e mistos, o autor aborda quatro escolas de pensamento a respeito das alegações de conhecimento. São elas: pós-positivismo, construtivismo,

reivindicatória/participatória e pragmatismo, como demonstrado na Figura 9, a seguir:

Figura 9 – Posições das alegações de conhecimento alternativas:

<i>Posições das alegações de conhecimento alternativas</i>	
Pós-positivismo	Construtivismo
Determinação	Entendimento
Reduccionismo	Significados múltiplos dos participantes
Observação empírica e mensuração	Construção social e histórica
Verificação da teoria	Geração de teoria
Reivindicatória/participatória	Pragmatismo
Política	Consequências das ações
Orientada para delegação de poder	Centrado no problema
Colaborativa	Pluralista
Orientada para mudança	Orientada para prática no mundo real

Fonte: Creswell (2007).

Segundo Creswell (2007), o construtivismo baseia-se na visão que os participantes possuem da situação que está sendo estudada. Assim, o pesquisador precisa ouvir, cuidadosamente, o que os participantes dizem, tal como observar a forma como dizem e o que fazem em seus ambientes. O pesquisador precisa também, concentra-se em entender como os contextos em que as pessoas vivem, estudam, trabalham e se relacionam podem contribuir para a compreensão da história dos participantes.

Com base nas alegações do conhecimento alternativas de Creswell (2007), esta pesquisa identifica a relação entre o comportamento informacional e as percepções da identidade de gênero de mulheres transgêneras a partir de suas próprias vivências, adotando o construtivismo. Isso porque os construtivistas defendem a suposição de que os sujeitos procuram compreender a si mesmos e o mundo em que vivem, tal como se baseiam em construções sociais e históricas, que é justamente o que ocorre no caso das mulheres transgêneras. Existe uma espécie de caminho, que é trilhado por essas pessoas até alcançarem o êxito de adequar os corpos às mentes.

Discutindo sobre o construtivismo, Crotty (1998) destaca três suposições:

- *Significados são construídos pelos seres humanos à medida que eles se envolvem com o mundo que estão interpretando;*

- *Os seres humanos encaixam-se em seu mundo e extraem sentido disso com base em perspectivas históricas e culturais;*
- *A geração básica de significados é sempre social e ocorre a partir da interação com a comunidade humana.*

Operando em um nível mais aplicado, encontram-se as estratégias de investigação qualitativa, quantitativa e mista. Creswell (2007) apresenta uma visão geral dessas estratégias:

Figura 10 - Estratégias alternativas de investigação:

Estratégias alternativas de investigação

Quantitativa	Qualitativa	Métodos mistos
Projetos experimentais	Narrativas	Sequencial
Projetos não-experimentais (levantamentos)	Fenomenologias	Simultânea
	Etnografias	Transformador
	Teoria embasada na realidade	
	Estudos de caso	

Fonte: Creswell (2007).

As estratégias de investigação proporcionam direções específicas do procedimento metodológico. Creswell (2010, p. 26) considera a pesquisa qualitativa como “um meio para explorar e entender o significado que os indivíduos atribuem a problemas sociais e/ou humanos”. Assim, o processo de pesquisa envolve questões, dados, análise e interpretação dos dados por parte dos pesquisadores. Paralelo ao construtivismo, este estudo adota abordagem qualitativa, pois ao atribuírem significados a problemas sociais e humanos, os indivíduos procuram entender o mundo em que vivem.

Por fim, o propósito de uma pesquisa leva em consideração o estágio de desenvolvimento do conhecimento a respeito do fenômeno investigado. Esse propósito apresenta três estágios: exploratórios, explicativos e descritivos. Como destacado por Hernández Sampieri, Fernández Collado e Baptista Lucio (2013), os estudos descritivos buscam especificar características de fenômenos que estão submetidos à análise. Esses estudos são úteis para evidenciar, precisamente, os ângulos e dimensões de fenômenos, situações, comunidades e contextos. Desse modo, este estudo observa e descreve o fenômeno da relação entre o

comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções da identidade de gênero.

3.2.1 Amostragem da pesquisa

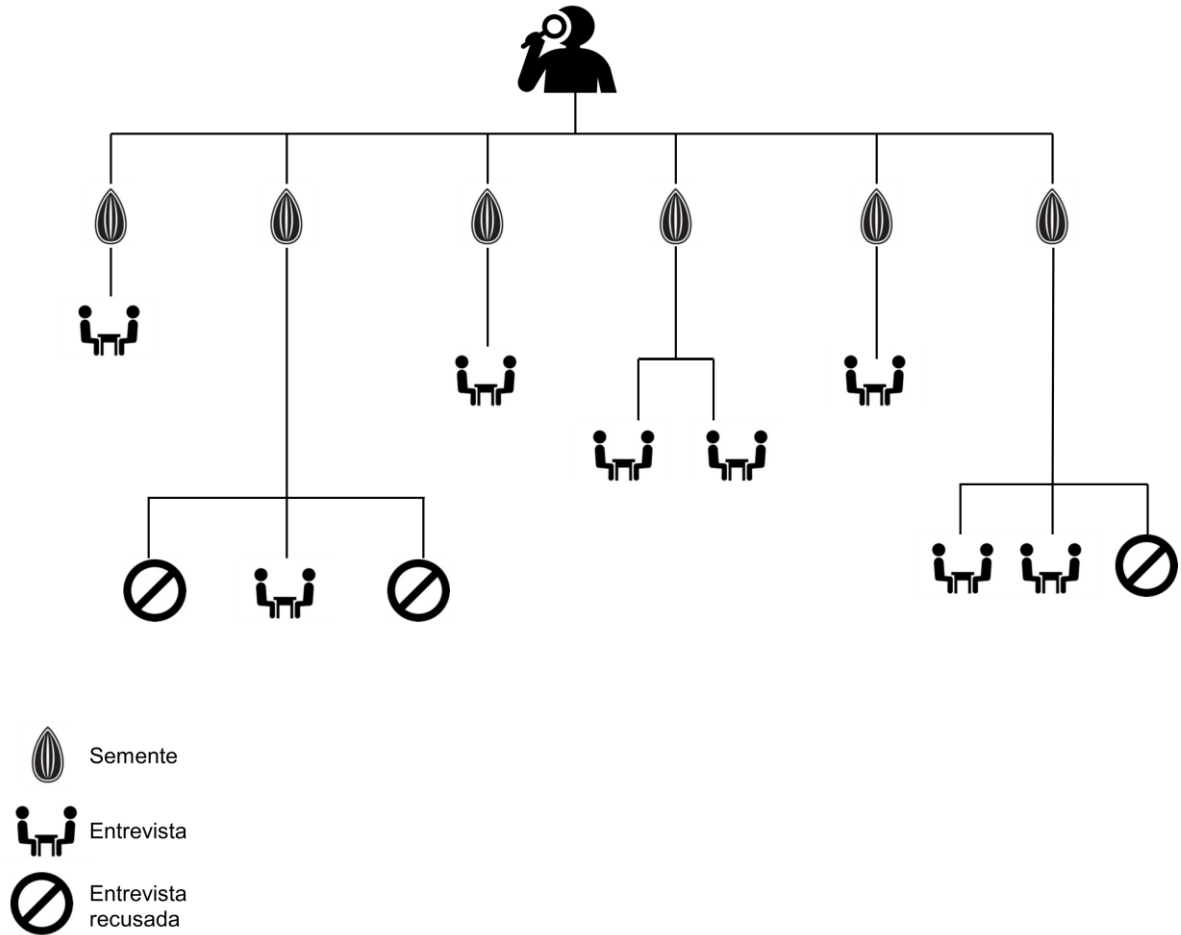
De acordo com Flick (2009a), a amostragem na pesquisa qualitativa pode seguir lógicas distintas. Existem dois tipos básicos: amostragem formal e amostragem informal. A amostragem formal segue critérios previamente definidos, como por exemplo, o número de entrevistados, gênero, faixa etária, profissão, estado civil etc. que podem ser definidos de antemão. A amostragem informal foca as necessidades que podem aparecer durante a realização da pesquisa e, portanto, as decisões são mais flexíveis. *Esta pesquisa adota a técnica de amostragem informal snowball.* Nesse tipo de amostragem, os participantes pré-selecionados convidam pessoas com características em comum para participar do estudo. A técnica *snowball* é bastante utilizada para acessar comunidades cujas populações podem ser de difícil acesso como é o caso de indígenas, pessoas negras, homossexuais, bissexuais, transgêneros etc.

A amostragem por *snowball* é utilizada, segundo Vinuto (2014), com três objetivos: desejo de melhor compreensão sobre um tema, testar a viabilidade de realização de um estudo mais amplo e desenvolver métodos a serem empregados em estudos subsequentes. Contudo, os objetivos devem levar em consideração que as pessoas indicadas podem não aceitar fazer parte da pesquisa, prejudicando assim, o aumento da rede. A autora considera a execução da amostragem *snowball* uma construção. Inicialmente, são utilizadas “sementes” para localizar, dentro da população geral, pessoas com o perfil necessário para a pesquisa. Em seguida, solicita-se às pessoas indicadas pelas sementes que indiquem novas participantes com as características desejadas. É comum que o quadro de amostragem se torne saturado, isto é, não há novos nomes ou estes não adicionam novas informações ao quadro de análise.

Apesar de não ser possível determinar a probabilidade de seleção de cada participante na pesquisa, existem basicamente dois tipos de amostragem por *snowball*: linear e exponencial. Na amostragem linear, uma semente indica apenas um participante para o estudo. Já na amostragem exponencial, as sementes devem indicar duas ou mais pessoas ao pesquisador. Esta investigação adota amostragem exponencial, como demonstrado na Figura 11. Foram selecionadas seis sementes

que indicaram onze mulheres transgêneras para participar da pesquisa. Destas onze, apenas oito aceitaram participar efetivamente do estudo, constituindo assim, a amostra de oito mulheres.

Figura 11 – Amostragem da pesquisa:



Fonte: Elaboração própria.

3.2.2 Métodos e técnicas para coleta e análise dos dados

Estudos descritivos, normalmente, assumem forma de levantamento (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010). Bell (1991) considera que o objetivo do levantamento é a obtenção de informações sobre certa parcela da população. O levantamento utiliza de métodos quantitativos, qualitativos ou mistos para apresentar conclusões representativas da população como um todo.

As técnicas mais frequentes de levantamento são questionários e entrevistas. De natureza qualitativa, os dados das entrevistas apresentam a compreensão do mundo sob o ponto de vista do entrevistado, o significado de suas experiências e a descoberta do mundo em que eles vivem (KVALE, 1996). Portanto, nesta pesquisa utilizamos a entrevista, que constitui técnica apropriada para estudos construtivistas e de abordagem qualitativa.

Entrevistas são classificadas, basicamente, em três tipos: estruturadas, semiestruturadas e não estruturadas. Este estudo adota a entrevista semiestruturada como técnica para coleta de dados da pesquisa, isso porque é focada em um objetivo sob o qual um roteiro é confeccionado com perguntas principais e complementado com questões que surgem durante a entrevista (MANZINI, 1991). Por esse motivo, é a mais adequada quando se deseja obter informações sobre comportamentos e percepções de diferentes comunidades.

Antes de entrar em campo, os pesquisadores precisam saber como irão fazer o registro dos dados. Creswell (2010) considera que os pesquisadores devem utilizar a maior quantidade de recursos disponíveis, tais como: roteiro de entrevista, bloco de anotações, gravador de áudio, gravador de vídeo. Considerando a trajetória metodológica desta pesquisa, os recursos mais adequados foram: roteiro de entrevista, bloco de anotações e gravador de áudio. Portanto, esses recursos constituem os instrumentos da coleta de dados oriundos das entrevistas.

Flick (2009a) e Creswell (2010) consideram que a melhor forma de se analisar os dados oriundos de entrevistas, de grupos focais e de observações é por meio da codificação e da categorização. Segundo Flick (2009b), a codificação temática foi desenvolvida para os estudos em que os participantes são provenientes da questão de pesquisa, e por isso, são definidos a priori. Considerando que esta investigação utiliza as percepções de identidade das mulheres transgêneras, que fazem parte da questão de pesquisa, adotamos a codificação temática para analisar e discutir os dados obtidos por meio de entrevistas.

O Quadro 1 representa a relação entre os objetivos específicos, o métodos, os instrumentos, a amostra, a técnica de coleta e a técnica de análise, discutida com detalhes no próximo capítulo.

Quadro 1 – Relação entre objetivos específicos, método, instrumentos, amostra, técnicas de coleta e de análise de dados:

Objetivos específicos	Método	Amostra	Técnica de coleta	Instrumento	Técnica de análise
<i>Identificar</i> necessidades de informação de mulheres transgêneras.	Levantamento	Mulheres transgêneras, com base em critérios estabelecidos no item 3.2.1 desta dissertação.	Entrevista semiestruturada	Roteiro de entrevista, bloco de anotações e gravador.	Categorização e codificação temática.
<i>Reconhecer</i> comportamentos de busca, acesso, uso e disseminação da informação.	Levantamento	Mulheres transgêneras, com base em critérios estabelecidos no item 3.2.1 desta dissertação.	Entrevista semiestruturada	Roteiro de entrevista, bloco de anotações e gravador.	Categorização e codificação temática.
<i>Verificar</i> percepções que mulheres transgêneras possuem sobre identidade de gênero.	Levantamento	Mulheres transgêneras, com base em critérios estabelecidos no item 3.2.1 desta dissertação.	Entrevista semiestruturada	Roteiro de entrevista, bloco de anotações e gravador.	Categorização e codificação temática.

Fonte: Elaboração própria.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa realizada. Esta investigação adotou como método de análise a codificação temática, desenvolvida para estudos em que os grupos abordados são provenientes da questão de pesquisa. Nesse tipo de análise, a amostragem é voltada a grupos cujas perspectivas sobre a questão de pesquisa parecem ser mais instrutivas para a análise (FLICK, 2009b). Para obtenção dos dados foram realizadas entrevistas no

período de agosto de 2017 a outubro de 2017. As entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra.

Na análise temática, Flick (2009b) sugere que os dados sejam interpretados como um procedimento de três estágios. Como mostra a Figura 12, este estudo percorreu três estágios durante a análise de dados: primeiro, os dados foram descritos; segundo, foi feita uma breve descrição de cada participante; e terceiro, os tópicos centrais mencionados pelos participantes foram focalizados e interpretados à luz da literatura.

Figura 12 – Estágios da análise de dados:



Fonte: Elaboração própria.

4.1 Descrição dos dados

No primeiro estágio foram transcritas as entrevistas de oito mulheres transgêneras (MT1-MT8). As entrevistadas responderam a vinte e cinco questões sobre necessidades, busca, acesso, uso e compartilhamento de informação. As entrevistas tiveram duração mínima de 19min. e duração máxima de 1:17min. Os dados obtidos estão transcritos. O Quadro 2 exemplifica como ocorreu esse estágio.

Quadro 2 – Estágio 1: Exemplo de descrição dos dados:

Classificação	Duração da entrevista	Tópico	Dados transcritos
			<i>No meu caso, eu fui direto para a internet. Parece que as pessoas começam a aparecer na sua</i>

MT2	00h51min	Busca da informação Questão - 6	<i>vida. Numa balada eu conheci uma menina trans, daí começamos a falar de hormonização, ela me colocou em vários grupos de pessoas transgêneras no Facebook. Aí você começa a dialogar com outras meninas, começa a se direcionar. A maioria das meninas faz a hormonização clandestinamente. Então, apesar da internet ajudar muito, é perigoso.</i>
-----	----------	------------------------------------	--

Fonte: Elaboração própria.

4.2 Descrição da amostra

No segundo estágio foi realizada uma breve descrição de cada participante. A descrição surgiu da interação entre o pesquisador e as entrevistadas ao longo do processo de entrevista. O Quadro 3 apresenta a localização geográfica, ocupação e demais informações fornecidas pelas mulheres transgêneras participantes do estudo.

Quadro 3 – Descrição da amostra da investigação:

Amostra	Localização geográfica	Descrição
MT1	Planaltina – DF	Nasceu em Formosa – GO. É estudante universitária. Iniciou o processo de transição de gênero há um ano. Recebe o apoio dos pais, familiares, amigos, colegas e professores da universidade.
MT2	Gama– DF	É estudante universitária. Está familiarizada com estudos de informação e comunicação. Iniciou o processo de transição de gênero há dois anos. Não se preocupa em alcançar a

		“mulheridade” que tantas mulheres trans buscam. Após comunicar a família sobre o seu processo de transição perdeu o contato com o pai.
MT3	Guará – DF	É estudante universitária. Está sempre rodeada por informações sobre transgeneridade. Participa de seminários, rodas de conversa, entrevistas etc. Ingressou na universidade como primeira acadêmica transgênero de seu departamento.
MT4	Planaltina – GO	É estudante de nível técnico. Trabalha em uma empresa privada no DF. Preocupa-se bastante com a estética corporal. Têm muitos familiares e amigos que a apoiam. Adora usar a internet e se considera “geek”.
MT5	Gama – DF	É técnica em necropsia e anatomia médico-legal. Faz acompanhamento de saúde na rede pública do DF. Frequenta também, as reuniões do Hospital Universitário de Brasília (HUB). Considera a internet como uma importante ferramenta para a disseminação de informações.
MT6	Varjão – DF	É estudante de nível médio e ativista. Mantém um relacionamento com um rapaz transgênero. Acha importante que pessoas trans sejam vistas, ouvidas e que ocupem cargos de destaque.
MT7	Brasília – DF	É servidora pública. Iniciou a transição de gênero há sete anos. Já realizou procedimentos estéticos no rosto e fez também a cirurgia de redesignação sexual. Atualmente frequenta as reuniões do HUB e procura sempre se atualizar sobre questões de gênero, sexualidade, política etc.

		Acridita que a internet é um divisor de águas na vida de qualquer cidadão.
MT8	Gama – DF	É estudante universitária. Esteva afastada durante o segundo semestre de 2017 devido a problemas pessoais. Hoje, trabalha como voluntária no zoológico de Brasília.

Fonte: Elaboração própria.

4.3 Descrição e interpretação dos dados

O terceiro estágio da análise de dados se refere à descrição e interpretação dos tópicos centrais discutidos pelas participantes da pesquisa em relação ao assunto da pesquisa. Sendo assim, os tópicos centrais estão associados às práticas informacionais e às percepções sobre identidade de gênero. Nesta pesquisa, os tópicos centrais foram divididos em três categorias: 1) *Contato inicial*, 2) *Práticas informacionais*, 3) *Informação e identidade*. O primeiro conjunto de dados analisados corresponde ao sentimento antes do primeiro contato com o tema transexualidade e o que resultou disso.

4.3.1 *Contato inicial com o tema transexualidade*

Ao serem indagadas acerca de como se sentiam, as mulheres trans destacaram a falta de conhecimento e compreensão do que estava acontecendo. Sentiam-se diferentes, estranhas, perdidas e desencaixadas. Mesmo que, em alguns casos, fosse perceptível que não se tratava de orientação sexual, ainda assim, eram provocadas pelo sentimento de dúvida e incerteza:

Eu me sentia totalmente perdida. Nem eu me entendia direito. Eu sabia que não me identificava como menino gay, que até então eu achava que era. Eu olhava para os meus amigos gays e não me via como eles. (MT2).

Eu me sentia muito perdida porque eu não tinha muito acesso à informação. E ter acesso a esse tipo de informação é muito importante porque na época, como eu não tinha, eu não sabia como me identificar e me assumir para a sociedade. (MT3).

No início eu não tinha conhecimento dessa palavra. Então, pra mim, conhecimento em relação a esse assunto era zero. (MT5).

Sentia-me desencaixada, sentia que algo estava errado comigo porque eu não me enxergava como os homens homossexuais costumam se enxergar. Eu me sentia desconfortável o tempo todo. (MT8).

Como pressuposto embutido no modelo conceitual da pesquisa, Figura 8, em certo momento da vida, as mulheres transgêneras percebem que há disforia entre o gênero com o qual elas foram designadas durante a gestação e/ou nascimento e a forma como se percebem e desejam se expressar.

É possível observar que, o primeiro contato com o tema transexualidade foi marcado por necessidades de informação que, na maioria das vezes, não puderam ser expressas pelas mulheres trans. Como relatado por Faibisoff e Ely (1976), há pessoas que podem expressar demandas e *há aquelas que têm desejo de informação, mas não são capazes de especificar o que elas necessitam*. Há pessoas que podem saber quais informações são relevantes para atender suas necessidades, porém, *existem outras que fazem poucas demandas, mas têm muitas necessidades*. Dentre outras razões, essas pessoas não expressam suas necessidades de informação porque não tem conhecimento específico para traduzi-las.

Como destacado por Jesus (2012) não existe consenso no Brasil sobre o termo *“transgeneridade”*. Portanto, é comum que pessoas transgêneras se sintam desencaixadas quando percebem a disforia de gênero. Em seu estudo, Bento (2006) obteve resultado correlato ao resultado obtido nesta pesquisa. A autora relata caso ocorrido durante a pesquisa para sua tese de doutorado sobre a experiência transexual: *“um cara chegou pra mim e falou assim: ‘você é travesti?’ – ‘Não, eu não sou travesti!’ – ‘Você é mulher, então?’ Eu fiquei pensando: ‘o que eu sou?’”*.

As respostas obtidas pelas entrevistadas mostram que antes do primeiro contato com o tema transexualidade, as mulheres transgêneras não tinham conhecimento sobre suas identidades de gênero. A sensação de incerteza era mais evidente, posto que, sabiam que não eram meninos homossexuais, mas também não sabiam aonde se encaixavam. Essa sensação de incerteza também está presente no âmbito familiar como relatado na série de reportagens *“quem sou eu”*. Segundo o relato dos pais de crianças transgênero, quando o filho passa a brincar com itens atribuídos culturalmente ao gênero feminino, o máximo que pode acontecer é que ele seja homossexual. *Um dos pais entrevistados recorda não ter*

conhecimento da palavra transgênero, pois nunca tinha tido acesso a esse tipo de informação.

Quando instigadas sobre quando e como foi o primeiro contato com o tema transexualidade, as mulheres transgêneras disseram que ocorreu, principalmente, por meio da *internet* e conversas com outras pessoas. As transcrições das respostas, a seguir, mostram que a descoberta de artigos, documentários, séries de televisão e conversas com outras pessoas transgêneras marcaram o primeiro contato das mulheres trans com o tema:

Eu encontrei alguns sites sobre a comunidade LGBT e a partir disso fui pesquisando. Inicialmente os sites me direcionaram ao que era travesti, que era algo próximo do que eu sentia, mas ainda não era... Porque eram pessoas que se montavam e eu tinha a necessidade de "ser" o tempo todo. Aí eu encontrei artigos, vídeos e documentários que falavam sobre transexualidade. Eu estava numa Lan house pesquisando sozinha, porque os meus pais não sabiam e eu tinha muito medo, o medo que todo mundo passa. Quando eu comecei a pesquisar sobre pessoas trans, eu assisti a documentários que não me fizeram sentir bem porque eram relatos de pessoas que tiveram problemas com a família. Primeiro, eu encontrei todos os problemas e preconceitos. (MT1).

*O meu primeiro contato com uma pessoa trans foi em uma festa. A princípio eu não sabia muito sobre. Logo depois eu assisti à série *Orange Is The New Black*, onde tem a atriz trans Lavern Cox. Nesse ano, a mídia se voltou... Estavam prestando bastante atenção na causa trans, tanto pela Lavern quanto pela Caitlyn Jenner. Foi na mesma época que a Caitlyn se assumiu trans e fez um documentário sobre a sua vida. (MT3).*

Bom, o meu primeiro contato foi na internet, nas buscas. O contato foi com uma ativista, que me orientou o que eu deveria buscar, aonde eu deveria buscar. O contato imediato foi na internet mesmo. (MT5).

*Depois que eu separei da minha esposa, eu tive a curiosidade de procurar na internet o que eu queria ser. Até esse momento, eu achava que era a única pessoa no mundo assim. Eu fui ter contato com internet em 2006. Acendeu essa chama em mim em dezembro de 2007. Na internet eu descobri um grupo de *crossdressers*⁷ que reunia pessoas do Brasil todo. Conversando com uma dessas *crossdressers* que conheci no grupo, que inclusive trabalhava na mesma empresa que eu, ela me perguntou: Por que você não vem aqui na minha casa? Vem passar uma semana aqui em casa, no Rio. Fomos amadurecendo a ideia e em dezembro de 2009 eu fui para casa dela. Foi muito legal, eu conheci a esposa dela. Me trataram super bem. Lá, essa *crossdresser* me perguntou se eu já havia pensado na possibilidade de ser uma mulher trans. Eu respondi que não e perguntei: O que é isso? Após ela me explicar, acendeu em mim a chama da curiosidade. (MT7).*

⁷ Termo utilizado para caracterizar pessoas que se vestem com itens atribuídos culturalmente ao gênero oposto.

O primeiro contato com o tema permeia diversas práticas informacionais, tais como: necessidades de informação e comportamentos de busca, acesso e uso. Pessoas, documentários, festas, seriados e sites na internet foram indicados pelas mulheres trans como fontes de informação que permitiram o primeiro contato com o tema da transexualidade (POHJANEN; KORTELAJINEN, 2016).

Como demonstrado no modelo de busca da informação de Kuhlthau (1993), a apreensão, incerteza e ansiedade são características que aparecem nos primeiros momentos das buscas, posto que, os pensamentos ainda são vagos e as necessidades de informação não estão completamente formuladas. Por este motivo, MT3 relatou não saber muito sobre transexualidade até assistir a série de televisão *Orange is The New Black*, que possui em seu elenco uma atriz transgênero.

O acesso à informação por meio de vídeos, documentários, séries, filmes e sites na internet provoca nas mulheres transgêneras questões sobre identidade. O documentário *A vida e morte de Marsha P. Johnson*, por exemplo, relata a história de Marsha, mulher transgênero, negra, ativista, modelo, *drag queen* e garota de programa, que foi figura fundamental na luta pelos direitos de pessoas LGBT nos Estados Unidos.

Mas independente da fonte de informação utilizada durante os primeiros contatos com o tema transexualidade, as mulheres transgêneras empregaram práticas informacionais em direção à compreensão de si mesmas. É nesse sentido que elas identificam demandas, formalizam, acessam e usam informações.

Do primeiro contato com informações sobre transexualidade surtiram os seguintes efeitos na vida das mulheres transgêneras: alívio, entendimento, reflexão, compreensão e negação, tal como pode ser observado nas citações a seguir:

Eu me retrai e neguei bastante. Até entrar na universidade eu neguei. Quando a gente entra na universidade, a gente percebe um mundo diferente. No meu caso, eu moro na zona rural. Era muito mais difícil para mim ter acesso porque na minha comunidade não existiam pessoas assim, não se falava de homossexualismo, não havia pessoas que eu pudesse conversar. É um tabu muito pesado, as pessoas não têm conhecimento, o meio de informação que temos nessas comunidades é a televisão, o rádio, essas coisas. É diferente do acesso a informação que nós temos na zona urbana. (MT1).

Você percebe que não é a única e que têm outras pessoas passando pelo mesmo processo que você. *Você passa a ter o entendimento. Então, a informação é fundamental, sabe?! Ela te direciona. (MT2).*

Foi muito inspirador saber que existiam outras pessoas que se sentiam como eu, que eu não era um caso excepcional. *Como não era falado e eu não tinha muita informação, eu achava que era uma pessoa a parte...* Que eu não me identificava com nada. *Ver que existiam outras pessoas que eram como eu, que tinha uma nomenclatura, um estudo e uma vivência por trás disso fez eu me sentir parte de algo.* (MT3).

Eu me olhava no espelho e não via a possibilidade daquela figura se transformar em uma mulher. Eu tinha traços bem masculinos, eu tinha o nariz um pouco mais comprido, barba fechada, pelos no peito e nas costas. (MT7).

Fiquei reflexiva sobre a possibilidade de mudar isso, de poder ser quem eu sentia que eu era. Pouco tempo depois dessa “experiência” eu ouvi pessoas falando sobre travestis de forma pejorativa, relacionando a prostituição. Então, eu “acreditava” que eu não deveria ser “aquilo”. (MT8).

Como destacado por Paisley (1968), o uso pode ser o resultado de uma necessidade de informação ou de uma leitura casual ou acidental. Como resultado de necessidades de informação, as respostas obtidas demonstram que o uso da informação fez com que as mulheres transgêneras percebessem que pertencem a uma comunidade e de que não são as únicas pessoas que estão passando por transição identitária de gênero. Ou seja, o uso da informação fez com que esses indivíduos percebessem que são transgêneros, que *pertencem a um “guarda chuva” que acolhe todas as pessoas que se declaram em situação de transição de gênero* (MARANHÃO FILHO, 2012).

O uso da informação parece influenciar na construção corporal das mulheres transgêneras. Isto é, parece ser possível dizer que as informações auxiliam na tomada de decisões sobre alterações corporais que se assemelhem ao gênero com o qual se identificam. Neste contexto, Vencato (2003) acredita que, quando os indivíduos se identificam como transgêneros, é comum que busquem uma construção corporal que se assemelhe culturalmente ao corpo do gênero com o qual se identificam. E por isso, deixam o cabelo crescer, aplicam preenchimento, realizam procedimentos cirúrgicos etc.

4.3.2 Práticas informacionais

A análise das necessidades de informação, da busca, do acesso, do uso e da disseminação é crucial para reconhecer o comportamento informacional de mulheres transgêneras. Nesse sentido, o segundo conjunto de dados analisados diz respeito às práticas informacionais.

4.3.2.1 Necessidades de informação

Quando inquiridas sobre as necessidades de informação mais relevantes que tiveram ao longo do processo de transição de gênero, as mulheres transgêneras pontuaram a incompreensão do que estava acontecendo com elas, o porquê de estar acontecendo e, posteriormente, como transformar um corpo masculino em um corpo feminino:

A primeira necessidade foi de *saber o que estava acontecendo comigo porque eu não entendia o porquê de aquilo estar acontecendo comigo*. Eu podia fingir, podia negar... Então, *eu tinha a necessidade de conhecer uma pessoa, um grupo, um centro que fale sobre isso...* Eu não tive, infelizmente. Eu não tinha aonde buscar. Tive que buscar na internet, sozinha, e caí em sites que me direcionaram para lugares totalmente diferentes. (MT1).

Quando você começa a ler você passa a entender que você está passando por esse processo você “entra em questionamento”: *por que isso está acontecendo comigo? Aí vem a questão de negação, pois é um processo muito doloroso. Então, as minhas necessidades de informação começaram a aumentar, eu passei a pesquisar mais. Eu tinha a necessidade de conhecer mais*. Eu me polio muito para não ficar paranoica de que para ser trans você tem que ser extremamente feminina, não pode ter nenhum traço masculino, tem que colocar prótese nos seios, tem que fazer cirurgia de redesignação.

Ah, principalmente *a questão psicológica para saber de onde isso vinha, porque acontecia etc. Também para começar a hormonização e adequar cada vez mais o meu corpo ao gênero o qual eu me identificava*. (MT3).

Olha, particularmente, *eu queria entender na verdade o que eu era*. Em meados de 2005-2006, a questão transexual não tinha ainda informações, nem na mídia, nem lugar nenhum. Então, foi complicado. Foi muito complicado. Como informação era zero, você não tinha onde buscar. Até mesmo se você fosse buscar... Era algo inicial. A internet ainda era restrita a poucas pessoas. (MT5).

Inicialmente eu tinha dificuldades de encontrar um termo para mim. A gente sente a necessidade de se enquadrar em alguma coisa, ser de algum grupo, entrar em uma gaveta etc. A partir do momento que eu encontrei o meu grupo, que eu me achei, *a minha necessidade posterior foi saber como eu me transformaria nessa pessoa que eu sou*. (MT7).

As respostas demonstram que, as necessidades de informação das mulheres transgêneras são ordenadas em dois tipos: 1) necessidade de saber o que estava acontecendo e por que estava acontecendo (Por que estou me sentindo dessa forma? Por que eu não sou igual aos outros garotos? Por que me sinto desencaixado?); 2) necessidade de ajustar o corpo ao corpo do gênero com o qual se identificavam (O que devo fazer para ter um corpo feminino? Qual é o melhor hormônio? Como é o procedimento de redesignação sexual?). Percebe-se, neste momento, que as necessidades de informação já haviam sido formuladas pelas mulheres transgêneras, ou seja, necessidades expressas (FAIBISOFF; ELY, 1974;

MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007). Choo (2006) considera que, inicialmente as necessidades são sentidas em nível visceral, e, posteriormente, dão lugar a questões que irão envolver outras práticas informacionais.

Além das necessidades se encontrarem no estado cognitivo, existe também necessidades no estado social. Saracevic (2009) considera que os indivíduos e grupos sociais com características em comum compartilham das mesmas necessidades de informação, como é o caso de mulheres transgêneras. Como relato pelas mulheres transgêneras, existe a necessidade de ajustar o corpo ao corpo do gênero com o qual se identificam (VENCATO, 2003; BENTO, 2006). Isso ocorre porque, como destacado por Paisley (1968), as necessidades de informação são inseparáveis dos valores da sociedade.

Nesse contexto é possível destacar o depoimento de Ivana, do documentário *Mala Mala*. Para Ivana é importante compartilhar suas necessidades e conhecimentos, pois algumas pessoas transgêneras não têm acesso a serviços básicos, como por exemplo, não sabem aonde pegar preservativos gratuitos, fazer exame de HIV etc. Ou seja, é possível adicionar a essas necessidades, as necessidades que envolvem a construção corporal. E por isso, faz-se importante o compartilhamento de informação entre pessoas transgêneras.

Quando interpeladas sobre situações marcantes em termos de necessidades de informação, as mulheres transgêneras pontuaram aspectos físicos, tais como: atendimento endocrinológico, hormonização e cirurgia de redesignação sexual:

Eu comecei a pesquisar sobre terapias hormonais, mas eu demorei um pouco para iniciar porque eu não tive atendimento endocrinológico e nem psicológico. Estou tendo acompanhamento agora. Eu iniciei o meu tratamento no meio desse ano. Então essa é uma necessidade que eu percebi: *buscar meios para me adequar, adequar a minha aparência.* (MT1).

Eu acho que a *necessidade de saber da vivência dessas pessoas*, porque na minha época só existia o termo “travesti”, que era algo banalizado, ridicularizado, não parecia algo sério, existia muito preconceito e uma visão errada do que era uma mulher travesti. *Saber que essas pessoas existem, casam, têm filhos, que elas podem levar uma vida normal.* (MT3).

Quando, a partir das necessidades de informação sobre hormônios, os meus seios começaram a se desenvolver. Eu pensei: esse é o hormônio mais forte, vou tomá-lo! (MT4).

A necessidade que eu tinha... O que eu tinha mais anseio era a *cirurgia de redesignação sexual*. É uma busca que eu acho que a maioria das pessoas trans tem. (MT5).

“Quando eu vi o vídeo sobre *redesignação sexual*. Quem não sente vontade de fazer acha que é uma agressão, mas para mim... é isso aí!”. (MT7).

Como se vê, as necessidades de informação das mulheres transgêneras estão associadas às complexidades que envolvem a transformação de um corpo com traços masculinos em um corpo feminino. Como relatado pela MT7 “*A partir do momento que eu encontrei o meu grupo, a necessidade posterior foi saber como eu me transformaria na pessoa que eu sou hoje*”.

Os resultados obtidos a partir das entrevistas corroboram as descobertas de Beiriger e Jackson (2007). Os autores consideram que as necessidades de informação de pessoas transgêneras são mais complexas do que de pessoas LGB. As necessidades de informação de pessoas LGB estão relacionadas ao descobrimento da sexualidade e não envolvem questões de identidade de gênero, não há a necessidade de adequar o corpo à mente. No caso das mulheres transgêneras, as necessidades se modificam à medida que um novo estágio de construção corporal é alcançado.

A partir do momento em que as mulheres transgêneras percebem que há uma necessidade de informação sobre o processo de transição de gênero e conseguem formalizá-las, tornam-se capazes de perceber que a informação possui significados e valor não apenas para a redução de incertezas, mas também para tomada decisão (ADAMS; PEIRCE, 2006). Em decorrência disso, passam a empregar estratégias para buscar, acessar, usar e compartilhar informações.

4.3.2.2 Busca da informação

Ao serem questionadas sobre onde e como buscavam informações, as mulheres transgêneras demonstraram consenso nas respostas. Em algum momento ao longo da transição de gênero *todas* as mulheres utilizaram a internet para buscar informações:

Mais uma vez *eu fui à internet*, mas eu já tinha conhecimento sobre o que poderia me ajudar. Como eu estava na UnB, lá no Darcy têm muitas pessoas trans que já passaram pelo processo. *Eu consegui, lá na UnB, o contato de outras meninas trans, fui ao ambulatório trans...* Eram outras vivências, pessoas que já passaram pelo processo. (MT1).

No meu caso, *eu fui direto para a internet*. (MT2).

Eu procurava muito na internet porque o acesso era mais fácil pra mim, mas no começo eu acho que usava nomenclaturas muito difíceis. (MT3).

Primeiro foi na internet, no Youtube. Eu comecei vendo vídeos, depois eu fui para um grupo no Facebook, onde falavam sobre hormônios. (MT4).

Foi através da internet. (MT5).

Na internet. No SciELO, YouTube, sites de notícia. (MT7).

Para Wilson (2000), o processo de busca da informação é marcado pela interação dos indivíduos com as mais diversas fontes, canais e sistemas de informação. Mesmo que a internet tenha sido a fonte de informação mais utilizada pelas entrevistadas, ressalta-se que o conhecimento sobre as fontes e a forma empregada para buscar informações foram distintas. A MT3, por exemplo, reconhece que, inicialmente, utilizava termos de busca muito complexos para acessar informações. Já a MT7 buscava artigos no site SciELO, pois, é um fonte de informação de natureza científica.

A busca da informação pode ser considerada como o início da compreensão do que está acontecendo na mente de pessoas transgêneras que descobriram a disforia de gênero e começaram o processo de transição. No documentário *Quem sou eu*, Andrea, 16 anos, buscou na internet pessoas cujos sentimentos se assemelhavam aos dela. Andrea relata que foi um alívio muito grande descobrir que existia um lugar em que ela se encaixava.

Quando inquiridas sobre os meios e estratégias utilizados durante a busca de informação, as mulheres transgêneras deram respostas mais diversificadas. Isso porque existem diversas barreiras que limitam a busca de informação, tais como as de natureza demográfica, econômica, social etc.:

As minhas buscas eram muito naturais. No caso das informações que eu recebia de outras pessoas era bastante natural. Lembro-me do caso em que um amigo de uma garota trans veio me elogiar, começamos a conversar e fomos embora do evento juntos. No caminho eu perguntei: Como foi a sua hormonização? “Quais os hormônios que você tomou?” Aí ela foi me explicando... Algo bem natural. (MT2).

Como eu não tinha acesso à informação sobre pessoas trans, eu buscava com base no que a sociedade me passava e, por isso, sempre recuperava coisas esdrúxulas, como: homem que se veste de mulher. Eram realmente informações rasas, estereotipadas, pejorativas. (MT3).

Como eu pesquisava mais sobre hormônios, eu colocava o nome dos hormônios que eu já conhecia. Eu pesquisava sobre os procedimentos cirúrgicos também porque eu queria saber como era feito. Foi isso. (MT4).

A minha estratégia era mais pessoal. Era mais vontade própria. *Eu usei as minhas estratégias pessoais de ir atrás. Fui ao hospital de base para ver se tinha algum tipo de informação. Querendo ou não você tem que se locomover, é mais custoso, diferente da internet que você acessa de dentro de casa.* (MT5).

Eu usava o Google. *Eu colocava umas palavras chaves lá e fazia a pesquisa.* (MT7).

Eu digitava no Google “terapia hormonal trans”, aí aparecia tudo o que eu precisava. No grupo do Facebook foi mais fácil porque a todo o momento chegavam informações até mim sem que eu precisasse buscar. (MT8).

Como é possível observar, as mulheres transgêneras empregavam estratégias pessoais/informais para buscar informações. Esse aspecto encontra respaldo na afirmativa de Choo (2006). O autor acredita que os indivíduos buscam informações de formas completamente diferentes, pois existem diversas variáveis em questão, como: *o conhecimento de cada um em relação às fontes, canais e sistemas de informação, as experiências de busca anteriores, os critérios empregados por cada pessoa etc.*

É possível observar isso nas respostas das mulheres transgêneras. Enquanto algumas mulheres utilizaram mecanismos de buscas de informação na internet, outras buscaram informações por intermédio de outras pessoas. A MT2, por exemplo, buscou informações sobre hormonização com outra pessoa trans. Já a MT8 ressaltou que, além de realizar buscas ativas na internet, também recebia informações de forma passiva, isto é, recebia informações as quais não estava buscando. Neste último caso, percebe-se forte correspondência com o previsto por Wilson (2000) quando afirma que na busca passiva há interação dos indivíduos com canais e fontes de informação, mesmo quando estes não estão buscando por informações que satisfaçam necessidades.

Ainda sobre a busca passiva da informação, quando indagadas sobre a busca e recepção de informações, as mulheres transgêneras destacaram, na maioria dos casos, que tiveram que buscar informações. Porém, em alguns casos, demonstraram também que receberam informações involuntárias ao longo do processo de transição de gênero. Esse aspecto é possível ser observado nas citações as seguir:

Eu tive que buscar. Nenhuma informação chegou até mim. Porque até então, na televisão nós víamos pessoas travestis, drag queens etc. Não se falava sobre transgeneridade, transexualidade. Era tabu. (MT1).

Pois é... *Algumas chegaram até mim involuntariamente. Eu conheci uma pessoa no início do meu processo de transição de gênero que já tinha se relacionado com outras pessoas trans e com a vivência dele, mesmo sendo homem cisgênero, ele soube me esclarecer o que era uma pessoa trans...* Na verdade eu sempre soube o que eu era, mas eu negava isso porque o que eu entendia sobre ser trans era muito marginalizado. (MT3).

Uma informação que chegou até mim foi a de fazer acompanhamento psicológico com profissionais. Eu conheci um psicólogo da UnB, começamos a conversar e eu falei para ele que eu era trans. A partir desse contato ele me apresentou o CREAS da diversidade. (MT4).

Eu tive que buscar. Tive que ir atrás. O único caso que eu recebi informações foi bem peculiar: o tio da minha mãe é gay, casado, mora no Piauí. A minha mãe estava ajudando o meu tio porque ele estava em depressão. Eu estava ouvindo a conversa deles e fiquei pensando: como assim? Gay? O que é isso? Então eu fui pesquisar e descobri que aquela era a minha diferença. (MT6).

Ambos. Eu tive que procurar informações no início, mas depois que entrei nos grupos do Facebook – que eu também tive que procurar –, as informações passaram a chegar até mim. (MT8).

Como é possível perceber, a busca de informação vai além da simples interação entre indivíduo e sistema. A busca não ocorre apenas como consequência de uma necessidade de informação, mas também como resultado de interações sociais involuntárias (SARACEVIC, 2009).

Nesse contexto, como pontuado por Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996) existem dois fatores que influenciam a busca da informação: *fontes de informação e conhecimento da informação*. O primeiro se refere aos locais onde as informações são procuradas. As fontes mais comuns são livros, bibliotecas, pessoas e a própria experiência. O segundo diz respeito ao conhecimento das fontes, do processo da busca e da informação recuperada. Ou seja, conforme destacado nas citações das entrevistas, durante a busca da informação as mulheres transgêneras recebiam informações de fontes de informação formais e informais.

Quando questionadas se haviam encontrado todas as informações que necessitaram ao longo do processo de transição, as mulheres transgêneras relataram a dificuldade de buscar e encontrar informações sobre um tema tão complexo e tão pouco debatido na sociedade, conforme evidenciado nas citações a seguir:

Não exatamente, porque o processo de transição é muito relativo, varia de pessoa para pessoa. Algumas pessoas se sentem bem com as informações que têm, mas outras não.

Então acho que vamos recebendo informações no decorrer da vida. *É um assunto o qual sempre precisaremos de informações.* (MT1).

Sempre tem barreiras, sempre, sempre. Tem a questão psicológica, a questão financeira. No meu caso não foi tão difícil justamente porque eu conheci outras meninas que me indicaram médicos. A minha endocrinologista eu encontrei pela internet. Eu procurei pelo plano de saúde, fui e gostei do atendimento dela, da forma que ela trabalha e foi bem tranquilo. (MT2).

Não, não... *Todas não.* Principalmente na questão da hormonização porque *não existem muitos endocrinologistas que sejam especialistas em atender pessoas trans.* (MT3).

Tudo que eu pesquisei... *Tem algumas cirurgias faciais que são um pouco difíceis de você achar aqui em Brasília.* Aqui em Brasília não fazem redesignação sexual, apenas silicone. Como são poucos os lugares que fazem a gente tem que procurar bastante. *Se eu quiser fazer um procedimento cirúrgico, eu tenho que ir para São Paulo, Goiânia, Rio de Janeiro.* (MT4).

Encontrei. Mas sempre por meio do que as outras pessoas trans falavam na internet. *Para alguém sem acesso a internet é quase impossível conseguir essas informações.* (MT8).

É perceptível, entre as mulheres transgêneras entrevistadas, o fato de que não conseguiram encontrar todas as informações que necessitaram ao longo do processo de transição de gênero. Com base no relato da MT3, pode-se depreender que *há ausência de informações em saúde trans, pois não existem muitos profissionais especializados.* Isso influi diretamente como variável no processo de busca da informação.

De acordo com Wilson e Walsh (1996), existem oito variáveis que intervêm no processo de busca da informação: 1) pessoais; 2) emocionais; 3) educacionais; 4) demográficas; 5) sociais ou interpessoais; 6) meio ambiente; 7) econômicas; 8) relativas às fontes. Kuhlthau (1993) pontua também que a busca da informação envolve sentimentos, pensamentos e ações. Isso ratifica o que foi dito pela MT2 ao procurar por uma médica endocrinologista. Ela procurou pelo plano de saúde, marcou uma consulta e gostou da médica. Depois disso, passou a se consultar regularmente com essa médica.

Mais uma vez fica evidente que as necessidades de informação de mulheres transgêneras não são episódicas. São, na verdade, contínuas, mutáveis e infinitas. Isso porque, como destacado pela MT1, algumas pessoas transgêneras podem se sentir satisfeitas com as informações que receberam, mas outras não. Então, do seu ponto de vista, processo de transição de gênero é um tema o qual pessoas transgêneras sempre irão precisar de informações sobre.

As pessoas transgêneras enfrentam barreiras informacionais desde os primeiros momentos do processo de transição de gênero, isto é, desde que percebem a disforia de gênero. No documentário *Growing up Coy*, a pequena Coy é proibida de utilizar o banheiro feminino da escola em que estudava e, por esse motivo, seus pais entraram com uma ação judicial contra a escola e a decisão judicial foi a seguinte: “*O Distrito Escolar de Fountain-Fort Carson faz uma má interpretação dos estudos e leis e disponibiliza informações supérfluas e irrelevantes, parece invalidar a situação de transgênero de Coy Mathis referindo-se a ela como “ele”. E demonstra uma falta de entendimento sobre a complexidade das questões transexuais*”. Ou seja, isso corrobora com o que foi dito por Fikar e Keith (2004), que as instituições possuem diversos bloqueios quanto ao fornecimento de informações à comunidade LGBT, em especial pessoas transgêneras.

Quando perguntadas sobre situações marcantes em termos de busca da informação ao longo do processo de transição de gênero, não houve muita similaridade nas respostas fornecidas:

Acho que uma coisa que me marcou muito foi o carinho que algumas pessoas tiveram comigo. *A boa vontade de me ajudar quando eu precisei de informações*. Foi uma coisa muito bonita, foi algo que me marcou muito. (MT1).

A gente se sente muito mais pertencente. Acho que a primeira pessoa que eu vi que me chamou atenção foi a Ariadna do BBB. Eu via a Ariadna, mulher. *Mas não tinha informação sobre o processo de como ela chegou ali*. Ela não nasceu daquele jeito. Na época eu não tinha noção nenhuma de que era por hormonização. Eu só imaginava: “*Como essa pessoa consegue ficar dessa forma?*” (MT2).

Eu acho que foi *quando aconteceu o mutirão para retificação do nome*. *Vários profissionais estavam ali para receber pessoas trans, informá-las*. (MT3).

Quando eu vi a cirurgia de redesignação... Eu me senti muito feliz, com muito desejo de ter aquilo. (MT4).

Essa eu me arrependo. *Fui buscar informações sobre travestis* porque eu não entendia essa categoria. *Nessa pesquisa eu descobri que uma amiga virtual havia falecido, a Dandara*. *Foi a informação mais chocante que eu recebi porque eu não consegui segurar o choro*. Chorei. Não foi bom. (MT6).

Sim. *Teve um momento no começo desse ano, 2017, que eu comecei a “lactar”, estava saindo uma espécie de água branca dos meus seios*. Isso era sinal de que a minha prolactina estava alta e em longo prazo isso poderia causar alguns problemas, como o aparecimento de tumores. *Eu não tinha endocrinologista*. Já havia procurado aqui em Brasília, mas não tinha encontrado algum que entendesse do assunto e aceitasse me atender. *Recorri ao Facebook e descobri qual remédio eu poderia usar para abaixar a prolactina*. Deu certo. (MT8).

As situações relatadas pelas mulheres transgêneras corroboram com o pensamento de Adams e Peirce (2006) de que os indivíduos buscam compreender a si mesmos e as suas vidas à luz das diferenças básicas entre suas percepções e as percepções da sociedade sobre identidade de gênero.

Como pontuado pela MT2, a primeira vez que ela viu uma mulher abertamente transgênero a fez imaginar como aquela pessoa havia conseguido chegar àquela forma. Essa situação atesta também, o que foi depreendido do estudo de Adams e Peirce (2006). De acordo com os autores, as buscas de informação de pessoas abertamente transgênero podem auxiliar no processo de quem está iniciado a transição de gênero, visto que, direcionam essas pessoas a um mundo no qual não estão completamente inseridas.

4.3.2.3 Acesso à informação

Quando indagadas sobre as formas de acesso que utilizavam para obter informações ao longo do processo de transição de gênero, todas as mulheres transgêneras disseram ter utilizado dispositivos eletrônicos que dão acesso à internet:

A internet, as redes sociais. (MT1).

Internet e pessoas. (MT2).

Computador e celular. Mais o celular. (MT4).

Olha, sempre foi a *internet*. A internet é um meio que veio para desbancar qualquer outro tipo de busca porque é muito fácil, prático e ágil. (MT5).

Celular e livros. Eu gosto do rústico, de sentir o livro, o cheiro. Então as informações vieram através dos livros e do celular. (MT6).

Sempre internet. Google ou Facebook. (MT8).

Apesar de ser consenso entre as mulheres transgêneras que a internet seja o principal meio de acesso à informação ao longo do processo de transição de gênero, há também a interação física, isto é, o uso de livros, celulares, computadores e pessoas como fontes de acesso à informação.

Nesse contexto, Wilson (2000) reitera que o acesso à informação constitui-se de interações nos níveis humano e intelectual. No nível humano destacam-se os atos físicos, como por exemplo, o uso do mouse para clicar em *links*, abrir ou fechar

janelas e o uso do teclado para digitar questões de busca da informação. Em sentido oposto, no nível intelectual são adotadas estratégias cognitivas, tais como: uso de operadores booleanos, critérios de relevância etc.

Como se vê, as mulheres transgêneras possuem relações de interação nos dois níveis. Ao utilizar livros, celulares, computadores ou qualquer outro dispositivo físico, estão posicionadas no nível humano. Quando utilizam palavras chave, termos ou estratégia de busca para acessar informações estão posicionadas no nível intelectual. Ou seja, é realmente um conjunto de interações físicas e cognitivas que faz com que pessoas transgêneras tenham acesso à informação ao longo do processo de transição de gênero e ao longo da vida.

Quando questionadas a razão pela qual preferiram as formas de acesso utilizadas, as mulheres transgêneras destacaram a facilidade de se acessar informações utilizando os mais diversos dispositivos, meios e fontes de informação:

Acho que pela facilidade de não precisar se deslocar. Eu, por exemplo, até o meio do ano morei em Formosa. Lá não é fácil encontrar esses tipos de informação. Então a internet foi sempre meu porto seguro. (MT1).

Porque era mais fácil e estava mais acessível. Porque se você for observar em revistas e jornais raramente tem algo sobre pessoas trans. (MT2).

Eu preferi pela internet e pela televisão porque foi um período em que eu fui bombardeada de informação. (MT3).

Porque é mais fácil. Às vezes estamos no ônibus e lemos alguma coisa. Com o celular já podemos pesquisar, não é necessário esperar chegar em casa. É muito moderno. (MT4).

Pela facilidade em se conseguir informação. Também por ter muitas fontes, então eu podia pesquisar e ter acesso a diversas opiniões e trocas de experiência, *principalmente no Facebook.* (MT8).

Como se vê, além da facilidade de acesso, as mulheres transgêneras pontuaram alguns outros fatores relevantes, tais como: *a ausência de informações sobre pessoas transgêneras em jornais e revistas e a falta de centros de informação em zonas rurais*, como relatado pela MT1. Jardine (2013) considera essa ausência como uma barreira informacional, isto é, dependendo da localização de uma biblioteca ou centro de informação, as informações são limitadas. A autora destaca que existem mais informações sobre pessoas LGBT nas zonas urbanas do que em zonas rurais. Essa barreira demográfica também é evidenciada no documentário

Mala Mala. Um homem transgênero entrevistado, Paxx, afirma que, em Porto Rico não existe informações sobre hormonização masculina. O máximo de informações que Paxx recebeu, até o momento da filmagem do documentário, foi da possibilidade de utilizar um medicamento que faria com que a sua barba crescesse.

O livro também foi citado por uma das mulheres transgêneras como fonte de informação. Nesse contexto, Jardine (2013) alerta ao fato de que as bibliotecas e centros de informação precisam ser convidativos e inclusivos. Para tal, a autora sugere que essas instituições removam ou tornem optativa a categoria “gênero” no cadastro de usuários; utilizem imagens que façam referência aos diversos gêneros e não somente feminino/masculino; eduquem os profissionais que trabalham nessas instituições e adicionem termos chave às coleções que façam referências a pessoas LGBT.

Quando inquiridas sobre como acontecia à forma de acesso e recepção das informações que chegavam involuntariamente, poucas mulheres transgêneras se recordam de situações em que isso ocorreu:

Não aconteceu. (MT1).

Uma vez eu estava no dentista e duas mulheres estavam conversando sobre um rapaz que não queria ser tratado no masculino, estava usando as roupas das primas. Aí você percebe que é outra pessoa que está vivenciando as mesmas situações que você. (MT2).

Não tiveram informações que chegaram até mim. (MT5).

Pela televisão. Em 2007, quando eu entrei no serviço público eu fui trabalhar no Congresso Nacional. Nós tínhamos uma cliente que era marcadamente uma mulher trans no início da transição. Ela já tinha seios e cabelo longo, mas usava roupas masculinas. *Eu acompanhei a transição dela, quando ela passou a usar roupas femininas, fazer cirurgias no rosto etc.* Eu pensava "como ela é corajosa. Eu queria ter essa coragem". *Uma vez eu vi uma travesti uma rodoviária, super fina, usando óculos escuros e pensei a mesma coisa "como ela é corajosa".* Então, além da internet, *eu aprendi também com essas pessoas a importância de dar o primeiro passo.* (MT7).

Mesmo que os indivíduos estejam rodeados e envolvidos com informações todos os dias e o dia todo, alguns não são capazes de reconhecer que o acesso e recepção de informações acontecem independentemente de ter sido feita uma busca ativa (FAIBISOFF; ELY, 1974). Essa percepção está associada à idealização de que um caminho deve ser percorrido sempre que o indivíduo identifica uma lacuna em seu estado de conhecimento: *necessidade > busca > acesso > uso.*

Nos dados obtidos é possível observar que, ao longo do processo de transição de gênero, as mulheres transgêneras foram capazes de identificar o que Wilson (2000) chama de “recebimento passivo de informações”. Isto é, a recepção/acesso de informações sem nenhuma intenção de desenvolver algo a partir disso. O recebimento passivo de informações é subjetivo, depende da interpretação dos indivíduos de que aquilo é uma informação e que possa fazer sentido em algum momento da vida. Em longo prazo, as informações podem criar significados, como por exemplo, no caso ressaltado pela MT7, que acompanhou o processo de transição de gênero de uma colega do trabalho. Nessa época, ela não tinha informações sobre como um corpo com traços masculinos poderia se transformar em um corpo feminino.

Quando perguntadas sobre o quanto confiavam nas informações que recebiam e acessavam ao longo do processo de transição de gênero, as mulheres transgêneras apresentaram dois pontos de vista: *ao mesmo tempo em que não confiavam totalmente nas informações, buscavam meios para tornar as informações confiáveis:*

Então, por mais que eu confiasse nas pessoas que me passavam informação, eu sempre fui muito paranoica. Ainda mais com esse processo, que mexe muito com a saúde. Então, quando eu tinha conhecimento sobre algo, eu buscava tudo quanto é tipo de informação que eu podia na internet, em sites. (MT1).

Isso realmente foi uma questão problemática porque eu tenho desconfiança de tudo que eu leio, de tudo que eu vejo. Mas eu adquiria informações, as guardava e depois as discutia com pessoas trans. E aí discutindo elas diziam: “é exatamente por aí”, “não é bem assim”. (MT3).

Quando eu pesquisava em vários sites, vários grupos, falava com várias pessoas e as respostas eram semelhantes. (MT4).

Sinceramente, eu confiava uns 90% porque nós temos o entendimento de que a maioria das fontes que estamos lendo na internet são seguras. (MT5).

Por isso que eu buscava mais no SciELO. Sites como Youtube, as pessoas falam muita besteira. Então eu procurava em lugares que já tinham certa confiabilidade. (MT7).

Eu já estava acostumada com pesquisas, então eu sabia “filtrar” as informações, olhar mais de uma fonte etc. Então eu confiava mais na minha interpretação e no meu processo de pesquisa e julgamento do que na informação em si. (MT8).

Como se vê, as mulheres transgêneras utilizavam critérios semelhantes para identificar se as informações a que tiveram acesso, ao longo do processo de

transição de gênero eram, de fato, confiáveis. A verificação de informações acontecia em diversas páginas *web* e também no contato com as experiências e vivências de outras pessoas transgêneras, que podiam confirmar e dar credibilidade às informações. A MT7, por exemplo, utilizava a base de dados *SciELO* para buscar informações, pois tinha o conhecimento de que era uma base que possuía caráter científico, havia uma pré-avaliação para que os artigos fossem ali depositados.

Como pressuposto no modelo conceitual, Figura 8, as práticas informacionais “apoiam” o processo de transição de gênero, que é marcado por diversas questões físicas e psicológicas. Ao longo do processo de transição, as mulheres transgêneras utilizam informações para tomar decisões sobre terapia e hormonização. Sendo assim, é importante que saibam estabelecer critérios de confiabilidade nas informações que são recuperadas e acessadas.

Para Lopes (2004), a qualidade da informação é um dos mais importantes aspectos a ser considerado, devido ao exponencial crescimento de informações veiculadas na internet. A autora destaca, com base em indicadores de qualidade, que existem sete categorias: 1) credibilidade; 2) conteúdo; 3) apresentação do *site*; 4) *links*; 5) *design*; 6) interatividade; 7) anúncios. Ou seja, essas categorias podem servir como norte para que mulheres transgêneras confiem nas informações as quais estão acessando.

4.3.2.4 Uso e compartilhamento da informação

As mulheres transgêneras foram inquiridas sobre a finalidade do uso da informação. As respostas demonstram três finalidades para o uso: compreender o fenômeno transgeneridade; iniciar o processo de transição de gênero e disseminar as informações a que tinham tido acesso:

No começo foi *para eu me entender, me aceitar*. Esse processo de aceitação é muito complicado, muito singular. Acho que foi mais para me adequar ao que eu buscava, a minha necessidade. (MT1).

O que mais marcou na questão do uso foi a hormonização porque a gente sabe que é com a hormonização que o nosso corpo vai mudar. Eu lembro que a primeira vez que eu fui num endocrinologista foi péssimo. Eu fui, fiz duas consultas com ele e aí fui conversar com as minhas amigas. E elas me auxiliaram “faz assim”, “não faz isso”, “vai por ali” etc. Depois eu procurei por outro profissional, foi quando eu encontrei a minha atual médica. A partir dessas informações eu tive que tomar decisões sozinha. (MT2).

O uso foi para eu começar a tomar o melhor hormônio para o meu organismo, mas também para passar informações para outras pessoas. (MT4).

Ah, espalhar, né?! Avisar para as outras pessoas que uma gay empoderada não é motivo de piada. Que não é "traveco", é travesti. Que uma mulher trans não precisa ter pênis ou vagina. Que nem todas as lésbicas são masculinas. (MT6).

Para ajustar a minha hormonização. (MT8).

As respostas demonstram que o uso da informação é fundamental para a tomada de decisões ao longo do processo de transição de gênero. A partir dos apontamentos das mulheres transgêneras, é possível traçar um paralelo com a classificação de Taylor (1986) sobre uso da informação, discutida a seguir.

Na categoria “*esclarecimento*”, a informação é usada para criar contextos, dar significado a situações e responder perguntas, exatamente o que aconteceu com as mulheres transgêneras que utilizaram a informação para compreender o que era transgeneridade. Na categoria “*instrumental*”, a informação é utilizada para auxiliar o indivíduo a tal ponto que ele seja capaz de saber o que e como fazer. Nesse sentido, as mulheres transgêneras utilizaram a informação para iniciar a transição de gênero e também para ajustar a hormonização ao longo do processo. Já na categoria “*pessoal/política*”, a informação é utilizada para criar relações, promover *status* ou satisfação pessoal, ratificando assim, o que foi destacado pela MT6, de que o uso da informação corroborou para avisar a outras pessoas que “*não é traveco, é travesti!*”.

Quando indagadas sobre as contribuições do uso da informação, isto é, se as informações utilizadas satisfizeram ou geraram mais necessidades, as mulheres transgêneras mencionaram que aconteciam ambos os casos:

De certa forma, ambos. Satisfez algumas necessidades porque eu comecei a transição, fiz algumas mudanças... Mas gerou necessidades também porque conforme vivemos e nos relacionamos com outras pessoas aparecem mais necessidades. Eu tenho a necessidade de adequar mais a minha aparência porque ela é andrógina, e isso me incomoda. (MT1).

Sim, satisfez. Na verdade, ambos. É sempre bom ter mais informações, eu estou sempre pesquisando. (MT4).

Com certeza. O uso da informação só fez me satisfazer. E mesmo se fosse fazendo com que eu tivesse mais dúvidas, era quase certo eu iria saná-las. (MT5).

Eu fiquei bem satisfeita. Mas como eu sou pessoa curiosa eu queria pesquisar mais e mais. Eu sempre fui uma pessoa que corria atrás da sabedoria e do conhecimento. (MT6).

Como se vê, o uso da informação satisfaz as mulheres transgêneras, visto que, auxiliou no início e ao longo do processo de transição de gênero. Porém, a informação e suas diversas facetas podem causar dúvidas, gerando novas necessidades de informação (BUCKLAND, 1991).

As respostas dadas pelas entrevistadas demonstram que, apesar de o uso da informação satisfazer suas necessidades, era comum que surgissem novas lacunas de conhecimento. Isso acontece porque, como destacado por Miranda (2006), as lacunas de informação podem ser relativas ao conhecimento necessário para dar significado a uma situação. Portanto, supõe-se que ao utilizar informações, os indivíduos escolhem fontes de informação de acordo com os resultados obtidos em situações anteriores. Ou seja, as interações anteriores com sistemas e fontes de informação influenciam as mulheres transgêneras a buscar por novas informações.

Quando solicitadas a responder o que construíam após usar a informação ao longo do processo de transição de gênero, as mulheres transgêneras deram basicamente duas respostas: construções cognitivas (compreensão do que é transgeneridade) e construções físicas (alterações corporais):

Acho que quando a gente não tem informação, a nossa cabeça viaja. A gente pensa “n” coisas. Para mim, a questão da estética pesa muito, sabe?! É uma coisa que eu sempre busco melhorar. Então, a informação me direciona, eu pego algumas questões e vejo o que faz sentido na minha realidade, na minha vivência etc. (MT2).

Quando temos informação, temos conhecimento, temos base para nos construir como pessoa, isso nos impulsiona cada vez mais a fazer com que outras pessoas se identifiquem. (MT3).

Eu construía duas coisas: por dentro conhecimento e por fora as mudanças físicas. (MT4).

Olha, depois de absorver as informações eu tentava fazer com que essas informações não ficassem só comigo. Eu dava um jeito de usar informação, de ir atrás, de mudar questões de medicamentos. Foi uma coisa mais de pegar e usar mesmo, fazer agir, não deixar como algo apenas informativo. (MT5).

Eu usava as informações para avançar na minha transição, então eu construía o meu exterior. Apenas no âmbito pessoal mesmo. (MT8).

De acordo com as respostas obtidas, as mulheres transgêneras construíam o seu cognitivo ao usar informações sobre transgeneridade e processo de transição de

gênero. Tal como construíam seu corpo físico ao usar informações sobre hormônios e procedimentos cirúrgicos.

Durante o uso da informação, os indivíduos atuam sobre a informação para dar sentido às situações que vivem e tomar decisões (CHOO, 2006). Essa afirmação de Choo (2006) legitima a concepção de que, ao longo do processo de transição de gênero, as mulheres transgêneras tomam decisões influenciadas pelas informações que acessaram/receberam.

Neste contexto, é possível mencionar o caso de Samantha, mulher trans que foi entrevistada para o documentário *Mala Mala*. Samantha relatou as consequências de ter iniciado o tratamento hormonal no mercado negro: *pele flácida, corpo desregulado, falta de energia e ausência de libido*. As decisões tomadas com base em informações errôneas sobre hormônios destruíram o corpo de Samantha. Embora o seu corpo se assemelhe a um corpo masculino, ela ressalta: *meu corpo pode dizer algo por fora, mas por dentro a minha alma é feminina*.

As mulheres transgêneras também foram questionadas sobre como, com quem e com que finalidade compartilhava o conhecimento adquirido a partir do uso da informação:

Conforme eu aprendia coisas novas, eu repassava para as meninas que eu trocava informações e para as que me perguntavam. Eu ainda não tive oportunidade de conhecer uma pessoa trans que está iniciando o processo de transição e que esteja precisando de informações desse tipo. Eu ainda sou muito nova nesse meio, eu me assumi há um ano. *Eu não tenho muita experiência. Mas o que eu pude repassar, eu repassei*. (MT1).

Sim, é muito engraçado porque você está em uma situação e logo depois você encontra pessoas na situação em que você estava. Têm meninas que vêm conversar comigo. Eu tenho amigos que ao conhecerem pessoas que estão passando por essa situação falam sobre mim. Recentemente aconteceu isso: O amigo de um colega da faculdade se apresenta no masculino, mas não se identifica com esse gênero. Esse colega disse ao seu amigo que me conhecia e que poderia estabelecer uma ponte. Nós conversamos e tudo que ele falava foi tudo que eu passei. Os mesmos questionamentos. (MT2).

Sim. No grupo, com as minhas colegas de internet. Toda a informação que eu recebo, eu gosto de repassar. Minha motivação era para que elas também tivessem conhecimento. Quanto mais conhecimento, melhor. (MT4).

Olha, eu sempre usava o Facebook. O meu perfil pessoal. Quando eu passei a ter visibilidade, percebi que queria expandir. As minhas postagens só atingiam o meu público, isto é, meus amigos então eu fiz uma página onde eu falava sobre a realidade de um LGBT.

A página foi denunciada três vezes e o Facebook a excluiu. Mas quando eu tenho oportunidade, eu falo numa escola, num hospital. Qualquer oportunidade eu estou lá. (MT6).

Aqui no HUB somos muito estimulados a isso. Têm muitas pessoas que chegam aqui buscando um laudo para trocar o nome, orientação hormonal etc. O psicólogo voluntário aqui do HUB sempre diz que somos um grupo e estamos aqui para discutir, mas as pessoas trans aqui têm muito mais conhecimento do que eu. Nós trocamos muita informação. (MT7).

Como é possível perceber, as mulheres transgêneras compartilham informações com a motivação de ajudar outras pessoas trans que estão passando pelas mesmas situações e questionamentos associados ao trânsito identitário de gênero. Para tal, utilizam o contato físico e os canais virtuais. Por meio do contato físico, as mulheres transgêneras compartilham suas experiências e vivências individualmente ou em grupos. Já nos canais virtuais, utilizam as comunidades em redes sociais para compartilhar informações e tirar dúvidas de outras garotas trans, sobretudo das que estão iniciando o processo de transição.

Neste contexto, Alves e Barbosa (2010) afirmam que o compartilhamento da informação está associado ao ato voluntário de tornar um conhecimento disponível para outras pessoas. Contudo, Lara e Conti (2003) fazem um alerta quanto ao alcance dos canais de informação: *Qual é a parcela da população que tem acesso à internet? Quem utiliza as informações disponíveis? Qual a facilidade e nível de compreensão?* E, sendo assim, ressalta-se a importância do contato físico. Como destacado pela MT7, é comum que nas reuniões de grupo HUB pessoas transgêneras apareçam com dúvidas sobre hormonização, laudo para troca de nome e gênero etc. Ou seja, a despeito do fato das tecnologias constituírem elemento fundamental no comportamento informacional de mulheres transgêneras, o contato físico como, por exemplo, em reuniões é fundamental. Isso porque, possivelmente, sejam veiculados outros elementos relevantes e enriquecedores do processo de busca, acesso uso e disseminação da informação no contexto das mulheres transgêneras.

Com a expansão da internet e das redes sociais, a troca de conhecimentos coloca a informação como matéria prima para a constante criação de novos conhecimentos (ALVES; BARBOSA, 2010). Ou seja, o compartilhamento da informação pode ser considerado um ciclo, onde as pessoas que compartilham informações atendem a uma demanda que pode futuramente vir a compartilhar informações.

Quando questionadas sobre o quanto se sentiam seguras sobre compartilhar conhecimento com outras pessoas ao longo da transição de gênero, as respostas demonstraram certo consenso:

Eu me sentia segura em falar sobre as minhas vivências e as experiências que eu já tive. Mas é muito complicado você falar isso para uma pessoa que está iniciando a transição. Um adolescente de 12 anos... Eu não me sinto segura o bastante para falar sobre transição, processos hormonais etc. Eu não me sinto apta a passar esse tipo de informação. (MT1).

Eu não tinha medo por conta do meio social que eu me encontrava. Eu me sentia mais a vontade pra falar sobre... Mas quando eu participei de uma mesa em uma faculdade privada, por exemplo, onde a maioria é burguesa, heteronormativa, parecia que eu estava falando com pessoas que não tinham interesse, pessoas que se levantavam e saíam da sala. Há sempre essa resistência à informação, mas sempre tem uma pessoa que entende. (MT3).

Sinceramente?! 100%, por que eu via o que estava buscando estava me satisfazendo. Então, eu não via problema nenhum em compartilhar a minha experiência. (MT5).

Eu não me sentia segura, eu ia à cara e a coragem. Como eu não confiava 100% nas informações que eu acessava, eu ficava me questionando: "Será que é isso mesmo?" "Será que isso é verdade?" Eu simplesmente mostrava o que eu conhecia, mas não falava que aquilo era a verdade absoluta. (MT6).

Bom, eu fico temerosa de compartilhar conhecimento. "Comigo deu certo, então com você também vai dar". *O que eu faço é conversar com outras pessoas para saber se o que deu certo comigo também deu certo com elas. A partir disso, eu faço uma estatística e chego à conclusão de quais são as formas "menos erradas". Não tem jeito, não tem fórmula certa. (MT7).*

As respostas demonstram que as mulheres transgêneras se sentiam confiantes em compartilhar apenas informações derivadas de suas próprias vivências e experiências. Existe também, entre as mulheres transgêneras, a preocupação em não tornar as informações verdades absolutas, pois a vivência de uma mulher trans pode ser completamente diferente da vivência de outra. Então, o que funcionou no processo de transição de uma, pode não funcionar no processo de transição de outra.

A partir da resposta dada pela MT7 é possível perceber que o compartilhamento da informação é pautado na confiança estabelecida entre as mulheres transgêneras. Dito isso, Alves e Barbosa (2010) consideram que a confiança é um importante requisito para o compartilhamento da informação, visto que a confiança depende da crença na integridade, no caráter e na capacidade de cada indivíduo envolvido no compartilhamento de informações.

Neste contexto, Ivana, mulher transgênero, que participou do documentário *Mala Mala*, acredita que é uma fonte de informação e de compartilhamento para a comunidade transgênero. Ela conta que, geralmente, é convidada a participar de programas de televisão porto-riquenhos para falar sobre transexualidade. Nesses programas Ivana vê a chance de tratar o tema de forma séria, deixando de lado o sensacionalismo em volta do processo de transição, cirurgia de redesignação sexual etc.

As mulheres transgêneras também foram inquiridas sobre situações marcantes em termos de uso e compartilhamento de informação. As entrevistadas se recordaram de diversas situações, das quais se destacam as quatro, a seguir:

Não me recordo de pessoas que eu tive que compartilhar informações. Quanto ao uso, o momento mais marcante foi quando eu me decidi e comecei o que eu queria fazer: a transição. O uso da informação resultou na minha transição. (MT1).

Pode parecer uma coisa simples, mas o fato de estar reunida com outras meninas trans e partilhar questões pessoais. Foi no dia do orgulho trans: Fizemos uma campanha na universidade. Eu me lembro que fomos até a universidade fazer umas fotos e eu conheci várias meninas trans. Depois que tiramos as fotos, sentamos e conversamos. Isso foi incrível, porque eu nunca tinha passado por essa situação. E eu sempre quis ter amigas trans, mulheres trans próximas a mim... Dessa vez foi incrível porque cada uma começou a falar sua história, contar sobre o seu processo. (MT2).

No meu trabalho. Quando eu trabalhava, eu era aquele heterossexual padrão: cabelo liso, branco, bem masculino. Quando eu me assumi na igreja e no trabalho foi muito estranho porque eu era a única pessoa LGBT lá. Foi bem marcante porque as pessoas entenderam e aceitaram tranquilamente. (MT6).

Olha, eu tenho uma amiga que mora no Rio que tem 41 anos e não conseguiu se assumir. Ela é trans. Ela é casada com uma mulher, tem um filho de 03 anos. Ela não conseguiu se assumir porque tem medo. O meu esforço era falar “viva sua verdade! Você vai passar por preconceito? Vai! Mas se você for ligar para o que o outro acha”. Mas a questão é: ela tem 1,94m, calça 44, pé grande. Ela estava ficando careca e investiu um bom dinheiro em implante capilar. O cabelo estava crescendo, ela estava começando a se sentir confortável, mas em uma discussão com a esposa ela passou a máquina e raspou os cabelos. É uma frustração que eu tenho. Eu sei que a vida não é minha, mas sabe quando você apadrinha a pessoa? Isso foi marcante pra mim, mas no sentido negativo porque eu sei que lá na frente existe grande possibilidade dela se arrepender de não ter vivido o que podia. (MT7).

Fica claro, nas falas das mulheres transgêneras, que existem situações marcantes tocantes ao uso e compartilhamento de informações. Essas situações dizem respeito a: início do processo de transição de gênero, aceitação, contato com

vivências de outras pessoas trans e preocupação em como algumas pessoas trans não conseguem se aceitar e viver sua identidade de gênero.

O uso e compartilhamento da informação são influenciados por contextos que geram situações marcantes. Para Leite (2016), existe um conjunto de fatores de ordem cognitiva, cultural, social, política e tecnológica que exerce influência sobre o uso e disseminação da informação.

Esse conjunto de fatores pode ser evidenciado na fala da MT2, que a partir de um ato político na universidade conheceu mulheres transgêneras e, em uma roda de conversa, compartilharam informações e conhecimentos sobre o processo de transição de gênero. Tal como a fala da MT2, o depoimento de Luana no vídeo documentário “*O amor é a cura*” demonstra como o uso da informação pode impulsionar o início da transição de gênero. Como já foi visto, Luana deu início à transição de gênero após ler uma carta que sua mãe deixou antes de falecer.

4.3.3 *Informação e identidade*

O terceiro conjunto de dados analisados corresponde às percepções das mulheres transgêneras sobre as informações a que tiveram acesso ao longo do processo de transição de gênero. Isso inclui informações decorrentes de tecnologias e sistemas de informação, bem como de informações recebidas por intermédio de outras pessoas trans, médicos, psicólogos etc.

Foi solicitado às mulheres transgêneras que falassem sobre a importância que tecnologias como rádio, televisão e internet tiveram ao longo de seus processos de transição de gênero. Há consenso de que as tecnologias de informação fizeram parte do processo de cada uma, como demonstram os dados, a seguir:

Rádio e televisão não tiveram grande importância. A televisão apenas mostrava as pessoas trans e ponto. Acho que a internet foi o meio que eu mais tive... foi na internet que eu encontrei uma direção. (MT1).

Eu acho que bastante. A partir do momento que você começa a transição... Ao assistir uma novela e ver uma pessoa trans... Por exemplo, o filho da cantora Cher é trans. Quando você vê na internet uma reportagem, uma notícia sobre ele, você vê que tem pessoas trans que estudam e trabalham. A visibilidade era muito importante pra mim porque se você não vê uma pessoa como você, você não se sente pertencente. (MT2).

Eu acho que teve importância significativa no que se refere à desmistificação do gênero. Porque quando você é trans e começa a entender o que é trans, você se sente na obrigação

de atingir um nível de feminilidade ou masculinidade absurdo. Você começa a confundir feminilidade com mulheridade. *Você é mulher independente de você ser muito alta, de calçar quarenta e dois, gostar de vestir roupas mais folgadas.* (MT3).

Olha, no meu processo de transição, *a internet como principal.* Assim, *na atualidade, eu vejo que a televisão, a internet e o rádio tem uma forma maior e de chegar até as pessoas... Parece ser um processo informativo...* Atualmente todos são importantes porque *as pessoas que não têm acesso internet podem ter acesso à televisão, rádio, jornal, revista, a algum meio de comunicação.* (MT5).

No caso do rádio, as músicas me ajudaram. A música de um rapper "Same Love" que fala sobre o "amor igual" e a música da Lady Gaga Born This Way (Nasci assim) me ajudaram bastante. *A televisão mostrava o gay, o LGBT como motivo de piada. A mulher trans sempre vendendo o corpo. Não mostrava mulheres trans como trabalhadoras. É como se toda mulher trans tivesse que ser garota de programa.* (MT6).

É possível perceber que o uso de tecnologias, sobretudo da internet, contribuiu para o processo de transição de gênero. As mulheres transgêneras destacaram a importância de conteúdos que verssem sobre pessoas transgêneras na televisão. Essa necessidade existe porque, como descrito por Dubar (2005), os indivíduos jamais constroem suas identidades *apenas* com base em suas próprias percepções, orientações e definições.

Na verdade, como se vê na fala das entrevistadas, os indivíduos dependem de atributos que os auxiliem ao longo do processo. Para a MT5, por exemplo, parece ser um processo informativo, isto é, atualmente, o acesso à televisão, internet e rádio é muito mais comum, fácil e rápido.

Nesse contexto, as instituições de informação têm falhado. Beiriger e Jackson (2007) relatam que, embora as pessoas transgêneras se percebam como parte de uma rede de diversas comunidades, elas compartilham das mesmas necessidades e padrões de busca, acesso, uso e disseminação da informação. Isso ratifica o fato de a internet ter sido citada por todas as entrevistadas como uma importante ferramenta para obter informações sobre o processo de transição de gênero.

Quando indagadas sobre a importância que as informações obtidas por meio de pessoas transgêneras, médicos e psicólogos tiveram ao longo do processo de transição, as mulheres transgêneras deram respostas consensuais que destacam, sobretudo, a importância de iniciar o processo de transição assistidas por profissionais de saúde:

Foi o mais importante porque por mais que a gente pesquise sobre, nunca temos a segurança... Mas a vivência de outras pessoas te dá uma base, um amparo. Quando você pesquisa sozinha você está apenas acumulando conhecimento e entendimento, mas você não lida com essas situações. Você vai se enchendo de informações, mas não há debate sobre. Eu acho que essas informações são muito importantes. (MT1).

Bom, de psicólogos é importante porque é bom saber que existem pessoas que sabem lidar com pessoas como nós, que sabem passar exatamente o que está acontecendo com a gente, que não somos doentes, apesar de haver um laudo para “transtorno de gênero”. Conversar com outras pessoas trans foi importante porque foi conversado com uma pessoa trans não binária que eu fui entender o que era uma pessoa trans não binária. (MT3).

Olha, foi muito pouco. A princípio foi mais uma busca pessoal. A questão de hormonização, por exemplo, eu iniciei sozinha, de forma clandestina. O bom é que eu tive atendimento psicológico até mesmo antes da transição. A ajuda de psicólogos foi fundamental. (MT5).

Muita importância. Teve aquela cliente do meu trabalho, que se transformou em amiga. Têm as pessoas aqui do HUB. O psicólogo. Eu fiz também terapia particular. Passei por sete psicólogos antes de encontrar a minha terapeuta. O que me chamou atenção nela foi o fato de ela pesquisar e conversar comigo “olha esse livro que estou lendo, olha que matéria interessante, olha essa informação aqui, isso aqui é verdade?” “Acontece assim mesmo?”. (MT7).

As informações de pessoas trans tiveram muita importância e do meu psicólogo também. Mas de médicos não. Toda vez que eu ia me consultar eu sabia mais sobre transgeneridade do que eles. (MT8).

Recorrendo à literatura, foi possível perceber que, a importância atribuída a informações de médicos e psicólogos está atrelada ao fato de que a transgeneridade tem suas raízes na psicologia clínica. A primeira intervenção cirúrgica, na década de 1950, deu origem ao termo “transexualismo”, e posteriormente, gerou debates que defendiam a especificidade do fenômeno transexual (ARÁN; Zaidhaft; Murta, 2008; Bento, 2006).

Mesmo que as mulheres transgêneras considerem importantes as informações obtidas de médicos e psicólogos, Dubar (2005) ressalta que, durante um processo de construção de identidade, por mais que alguns indivíduos tentem se posicionar no lugar de outros e compreender o que estão pensando, jamais será possível que adentrem o corpo e mente dessa pessoa. Dessa forma, as experiências e vivências de pessoas transgêneras têm um maior grau de importância.

Foi solicitado às entrevistadas que opinassem sobre as informações a que tiveram acesso ao longo do processo de transição de gênero. Os dados, presentes

nas citações a seguir, demonstram consenso de que há ausência de informações completas sobre transgeneridade:

Eu acho que ainda é muito precário. Você tem que buscar a fundo. Tem muitas informações que não estão em língua portuguesa. As informações parecem muito rasas. Você tem que buscar muito: não pode ir à primeira página, ler aquilo e tomar como verdade. (MT2).

Apesar de ser importante que o tema esteja sendo discutido, às informações existentes ainda são poucas, precárias e pobres. (MT3).

Eu já vi muita coisa na internet, no jornal. Às vezes, muitas pessoas não respeitam a questão do pronome, do uso do gênero correto. Tem muita informação correta, bem escrita, mas em contrapartida têm informações que deixam a desejar, acredito que, por falta de conhecimento, de informação. (MT5).

Assim... se você souber buscar. Por exemplo, saiu uma matéria em um jornal de grande veiculação no país sobre um ator que havia saído com travestis. E aí, esse ator foi vítima de chacota. Nos comentários da publicação você lia coisas cancerígenas. Então, você tem que saber onde ler. (MT7).

As informações são quase sempre incompletas, rasas, raramente são de profissionais médicos. Na verdade, quase sempre, as informações são de pessoas trans contando suas experiências pessoais e relatando o que deu certo e o que deu errado em seus processos de transição. (MT8).

Como se vê, há um consenso entre as entrevistadas de que às informações sobre transexualidade, na maioria das vezes, são poucas, precárias, duvidosas, rasas e incompletas. Em contrapartida, duas mulheres transgêneras ressaltaram a necessidade de filtrar as informações, isto é, de empregar estratégias de busca, acesso, análise e uso.

Os dados obtidos ratificam mais uma vez a percepção de que as necessidades de informação de pessoas transgêneras têm sido negligenciadas pelos campos disciplinares. As pesquisas de Norman (1999), Fikar e Keith (2004), Adams e Pierce (2006), Beiriger e Jackson (2007) e Jardine (2013) evidenciam que isso tem ocorrido tanto no tocante às pesquisas científicas quanto na elaboração e desenvolvimento de serviços de informação.

Quando inquiridas sobre o sentimento de satisfação em relação às informações existentes que versam sobre transexualidade, as mulheres transgêneras demonstram similaridades nas respostas, como demonstram os dados, a seguir:

Eu não diria "satisfeita". Porque não é fácil encontrar esse tipo de informação. Acho que não é uma coisa que supre. É necessário um lugar físico que a pessoa possa ir, possa conversar com outras pessoas, como o ambulatório, por exemplo. Uma pessoa trans de 12-13 anos que se sente diferente... Acho que tem a necessidade desse ponto físico para você poder ir lá conversar. (MT1).

A gente sempre acha que precisa de mais, né?! *Informação nunca é demais. Mas me parece que as pessoas estão mais abertas quanto ao tema. Eu me sinto satisfeita sim. (MT2).*

Eu não estou satisfeita, mas estou feliz que tenham pessoas estudando e querendo dar visibilidade para essas pessoas. Estou feliz, mas estou longe de estar satisfeita. Provavelmente eu nunca ficarei satisfeita. (MT3).

Não, não mesmo. Poderia ser melhor. As informações que nós temos é que transgêneros são pessoas com doença psicológica. Eu tenho uma doença psicológica pelo simples fato de eu querer mudar o meu corpo? De eu querer mudar o meu nome? O que falta no mundo é amor, empatia, educação, muita educação. (MT6).

Com as informações, sim. *Eu não me sinto satisfeita com a falta de suporte. Eu descobri uma endocrinologista que foi indicada por uma amiga minha que também é trans. É muito difícil. Eu passei por sete psicólogos antes de encontrar uma que eu me sentisse confortável. A assistência a pessoas trans... Não é pela falta de informações, se você souber onde pesquisar, as informações são de qualidade. (MT7).*

Foi possível perceber, nas respostas das entrevistadas, que existe a insatisfação em relação às informações existentes, atualmente, sobre transexualidade. As mulheres transgêneras destacaram a ausência de conteúdo, dificuldade de acesso, falta de suporte, dificuldade de identificar fontes confiáveis etc. Esses dados demonstram que há, de fato, barreiras que dificultam ou impedem pessoas transgêneras de ter acesso à informação, como já destacado por Jardine (2003).

Dois pontos corroboram para a insatisfação: primeiro, como já pontuado, as pessoas transgêneras têm sido pouco abordadas em estudos científicos, ou seja, há a necessidade de literatura científica especializada; segundo, como visto no modelo de processo de busca da informação de Kuhlthau (1993), a busca da informação está associada a sentimentos de ordem afetiva e cognitiva, o que pode resultar em insatisfação/decepção quando as informações não correspondem às expectativas esperadas.

Por fim, foi solicitado às entrevistadas que refletissem se as informações a que tiveram acesso ao longo do processo de transição de gênero contribuíram para a construção da mulher em que se transformaram. As respondentes demonstraram

percepções positivas quanto a isso, como pode ser percebido nas transcrições, a seguir:

Bom, *desde o começo as informações me ajudaram a ir me encontrando, me descobrindo como mulher, como pessoa trans*. Mas acho que todas as informações que eu tive somadas a todas as minhas vivências foram mudando algumas coisas em mim. Foram me fazendo perceber outros valores e outras coisas na vida. Então, sim, *foram muito importantes as informações que eu tive, tanto as boas como as ruins*. (MT1).

Sem dúvida. *As informações que eu tive me ajudaram muito porque além de me ajudarem a esclarecer o que eu estava sentindo, passando, me ajudaram também a não criar a busca pela “mulheridade”*. Ao mesmo tempo em que você lê muita besteira, têm pessoas que tem o pensamento parecido com o seu, sabe?! Você percebe que não está sozinha. (MT2).

Acho que ter acesso às informações, principalmente informações de empoderamento, de inclusão, de suporte, com certeza fizeram parte da minha formação como mulher porque ajudaram a formar a minha personalidade e a minha identidade. (MT3).

Com toda certeza! *As informações que eu obtive durante esse tempo todo, desde o primeiro instante que eu tive informações sobre trans até hoje, ajudam a me tornar cada dia mais mulher: informações sobre hormônio, procedimentos, comportamentos, tudo. Com certeza as informações me tornaram a mulher que eu sou hoje*. (MT4).

Não tem como passar por um processo ou alcançar algo que você quer se você não tem conhecimento. Eu diria que seria até impossível. Eu mesma, *eu busquei informações, eu procurei, eu percebi que se eu não tivesse isso, eu não teria chegado a forma como estou hoje*. (MT5).

Bom, todas as informações que eu obtive até agora me ajudaram a ser a pessoa que eu sou. Tanto em questão social como em me reconhecer como pessoa trans. Eu creio que as informações ainda irão me ajudar bastante. (MT6).

Com certeza! *As informações foram extremamente importantes, mas o meio o qual eu consegui as informações foi a revolução. A informação estava sendo produzida, mas não era acessível a todos*. Com o advento da internet, a disseminação do conhecimento e a possibilidade de agremiações de pessoas por afinidades e características ficaram mais fáceis. (...) Me ajudaram muito, *me fizeram sair da caverna que eu estava*. (MT7).

Não a ser a mulher que sou, pois isso eu já era antes mesmo de iniciar os tratamentos. Mas ajudaram a me manter saudável durante esse processo. (MT8).

Como se vê, as informações a que tiveram acesso ao longo do processo de transição de gênero exerceram papel fundamental para a percepção da mulher em que se transformaram. Tal como demonstrado no modelo conceitual que norteou a pesquisa, Figura 8, desde o primeiro contato/necessidade de informação sobre transexualidade até às percepções e construções cognitivas e físicas, as mulheres transgêneras se engajaram em práticas informacionais que contribuíram para a formação de suas personalidades e identidades, como relatado pela MT3.

É consenso nos estudos da informação em comunidades transgênero de que as informações a que essas pessoas tiveram acesso contribuíram para suas formações. A pesquisa de Pohjanen e Kortelainen (2016) sobre comportamento informacional de pessoas transgêneras, ratifica isso. As pessoas entrevistadas relataram que as informações recuperadas sobre o tema contribuíram para a construção de suas identidades de gênero como pessoas transgêneras.

Por fim, no Quadro 4 é sintetizada a relação entre os objetivos específicos desta pesquisa, a categorização e os resultados obtidos por meio da análise de dados.

Quadro 4 – Relação entre objetivos específicos, categorização, questões da entrevista e resultados:

Objetivos específicos	Categoria	Questões da entrevista	Resultados
<p><i>Identificar</i> necessidades de informação de mulheres transgêneras.</p>	<p>NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO</p>	<p>- Desde os momentos iniciais em que você percebeu que era diferente até os dias de hoje, quais foram às necessidades de informação (assuntos, temas etc.) que você teve? Ao longo do tempo, quais foram às necessidades de informação mais relevantes?</p> <p>- Você se recorda de situações marcantes em termos de necessidades de informação?</p>	<p>- O que está acontecendo?</p> <p>- Por que está acontecendo?</p> <p>- O que é transexualidade?</p> <p>- Como transformar um corpo masculino em feminino? (Hormonização, redesignação sexual etc.).</p>

<p>Reconhecer comportamentos de busca, acesso, uso e disseminação.</p>	<p>PRÁTICAS INFORMACIONAIS</p>	<p>BUSCA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para atender as necessidades de informação, desde o momento em que você se percebeu diferente até hoje, onde e como você buscou informação? - Quais os meios e estratégias de informação mais utilizados e importantes para buscar informação ao longo do processo de transição? - As informações que te ajudaram ao longo do tempo chegaram até você ou você teve que buscá-las? - Ao longo do processo de transição, você encontrou todas as informações que necessitava? Se não, quais foram as dificuldades enfrentadas? <p>ACESSO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ao longo do processo de transição, quando você encontrava as informações que buscava, que forma de acesso você estava utilizando? - Por qual razão preferiu esse meio de acesso? - No caso de informações que 	<p>BUSCA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internet (Youtube, SciELO, Google). - Emprego de palavras-chaves (nome de hormônios, procedimentos etc.). - Ambos (realizaram buscas, mas também receberam informações involuntariamente); - Inicialmente não. Havia falta de compreensão do que estava acontecendo, bem como o despreparo de médicos endocrinologistas. <p>ACESSO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computador, celular e livro. - Os meios foram escolhidos pela facilidade e praticidade. - Programas de televisão fechada e
---	------------------------------------	--	---

		<p><i>chegavam até você involuntariamente, qual foi a forma de acesso/recepção?</i></p> <p style="text-align: center;">USO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depois que você buscou e teve acesso às informações que necessitava, o uso foi para qual finalidade? - De um modo geral, o uso da informação satisfaz ou gerou mais necessidades de informação? - Você construiu algo após usar informação ao longo do processo de transição? <p style="text-align: center;">DISSEMINAÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Após o uso da informação, você compartilhava o seu conhecimento? Como? Com quem? Com qual finalidade/motivação? - Após o uso da informação, o quanto você se sentia segura sobre compartilhar conhecimento com outras pessoas? 	<p><i>pessoas na universidade, consultórios etc.</i></p> <p style="text-align: center;">USO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entendimento (aceitação, compartilhamento, iniciar transição de gênero etc.) - Ambos (satisfezo e gerei mais necessidades) - Conhecimento (interior) e corpo feminino (exterior). <p style="text-align: center;">DISSEMINAÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compartilhar com quem estava iniciando o processo (pessoalmente, em reuniões de grupos, pela internet etc.). - Quase 100% seguras.
<p>Verificar as percepções que mulheres transgêneras possuem sobre identidade de gênero.</p>	<p style="text-align: center;">INFORMAÇÃO E IDENTIDADE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qual sua opinião sobre as informações a que teve acesso sobre transexualidade? - Você se sente satisfeita com as informações que existem sobre transexualidade? - Você considera que as informações a que teve acesso ajudaram a ser a 	<ul style="list-style-type: none"> - Rasas e incompletas; - Não completamente porque muitas informações são pejorativas. - Sim, com certeza.

		<i>mulher que você é hoje? Por quê?</i>	
--	--	---	--

Fonte: Elaboração própria.

5 SÍNTESE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Uma vez identificadas às necessidades de informação e os caminhos percorridos durante a busca, acesso, uso e disseminação de informações ao longo do processo de transição de gênero, surgem elementos capazes de demonstrar as relações entre o comportamento informacional de mulheres transgêneras e suas percepções sobre identidade de gênero.

- **Incerteza:** antes do primeiro contato com informações sobre o tema transexualidade, as mulheres transgêneras se sentiam perdidas, desencaixadas, sentiam que algo que estava errado, incompleto, mas não sabiam o quê. Como destacado pela MT5, o seu conhecimento sobre esse tema era zero. Isso demonstra que, não necessariamente, as mulheres transgêneras percebem a disforia de gênero antes do primeiro contato com o tema transexualidade. Os sentimentos são vagos, de dúvida e incerteza.
- **Primeiro contato:** considerando o grande avanço tecnológico ocorrido nas últimas duas décadas, o primeiro contato com o tema transexualidade ocorreu principalmente na internet. Como relatado pelas participantes do estudo, elas buscavam na internet por informações que as ajudassem a ser o que/quem elas desejavam ser.
- **Resultado do primeiro contato:** o primeiro contato com as informações sobre o tema transexualidade resultou em: aceitação ou negação. No primeiro caso, as mulheres transgêneras passaram a ter o entendimento sobre o que eram, e a partir disso, perceberam que não estavam sozinhas, outras pessoas também eram transgêneras e já haviam passado por essas questões e dúvidas identitárias anteriormente. No segundo caso, as mulheres transgêneras temiam a discriminação e não conseguiam visualizar a transformação de um corpo com traços masculinos em um corpo com características femininas.
- **Práticas informacionais:** ao longo do processo de transição de gênero, as mulheres se engajam em práticas informacionais intensas, a fim de obter conhecimento sobre como lidar com as questões identitárias e como iniciar o

processo de adequação do corpo à identidade. Durante o processo, as mulheres transgêneras percebem que as informações sobre disforia, transgêneridade e processo de transição são escassas. Percebem também, que as informações obtidas por meio de pessoas transgêneras, médicos e psicólogos auxiliam na construção interna (conhecimento) e externa (corpo).

- *Necessidades de informação:* as necessidades de informação das mulheres transgêneras avançavam conforme o estágio em que se encontram na transição de gênero. Primeiro as necessidades de informação se associam ao porque disso estar acontecendo. Posteriormente, se relacionam a mudanças físicas, tais como: hormônios, procedimentos estéticos, cirúrgicos e redesignação sexual.
- *Busca da informação:* as mulheres transgêneras costumam buscar informações na internet, em sites como *Facebook*, *YouTube* e *SciELO*. Mas também obtêm informações de outras pessoas transgêneras, médicos e psicólogos. Durante as interações com sistemas de informação, as mulheres transgêneras geralmente utilizam palavras-chave para procurar por informações sobre transgêneridade.
- *Acesso à informação:* para acessar informações ao longo do processo de transição de gênero, as mulheres utilizam dispositivos eletrônicos, tais como: computador, notebook, celular e tablet. Neste contexto, destaca-se que, as mulheres transgêneras utilizam mais a internet como ferramenta para obtenção de informações sobre transgêneridade.
- *Uso da informação:* ao longo do processo de transição de gênero, as mulheres utilizam informação para três finalidades: compreensão de si próprias, início da transição de gênero com alterações do corpo e compartilhamento da informação. Como destacado pela MT4, o uso da informação foi importante ao longo do processo, pois foi a partir do uso que ela pôde construir conhecimento e as mudanças físicas em seu corpo.
- *Compartilhamento da informação:* após identificar necessidades de informação e expressá-las, empregar práticas de busca, acesso e uso da informação, as mulheres transgêneras percebem que os seus conhecimentos sobre transgêneridade avançaram desde que tiveram o primeiro contato com o tema. Sendo assim, elas costumam compartilhar conhecimentos, vivências

e experiências entre si, sobretudo, com pessoas que estão no início do processo de transição. Isso acontece pela percepção de que as pessoas que estão iniciando o processo estão em um estágio em que elas já estiveram um dia.

- **Informação e identidade:** ao longo do processo de transição de gênero, as mulheres não conseguiram ter acesso a todas as informações que necessitaram. E a opinião delas sobre as informações a que tiveram acesso é de que são informações rasas, incompletas e superficiais. Mesmo assim, acreditam que as informações obtidas na internet e por meio de outras pessoas transgêneras, psicólogos e médicos ajudaram durante o processo. Por fim, as mulheres transgêneras pontuaram a importância das informações a que tiveram acesso para suas construções pessoais. Das oito participantes do estudo, sete consideram que a informação foi fundamental ao longo do processo de transição. Isso é ratificado quando a MT3 diz que as informações a que teve acesso auxiliaram não apenas na formação da sua personalidade, mas também na construção de sua identidade como mulher trans.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo geral analisar a relação entre comportamento informacional de mulheres transgêneras e as suas percepções sobre identidade de gênero. Para alcançá-lo, três objetivos específicos foram firmados: identificar necessidades de informação de mulheres transgêneras; reconhecer comportamentos de busca, acesso, uso e disseminação; e verificar as percepções que as mulheres transgêneras possuem sobre identidade de gênero.

6.1 Identificar necessidades de informação de mulheres transgêneras

O primeiro objetivo específico foi alcançado com os dados obtidos por meio das questões quatro e cinco do roteiro de entrevista (Apêndice A). Foi possível identificar as necessidades de informação mais relevantes ao longo do processo de transição de gênero:

- Inicialmente, as necessidades de informação estavam relacionadas ao desejo de saber o que estava acontecendo e por que estava acontecendo. Isso evidencia a necessidade de serviços de informação específicos para este público;

- Ao longo do processo, estavam associadas à necessidade de ter contato com experiências e vivências de outras pessoas transgêneras, à terapia e à cirurgia de redesignação sexual. Ou seja, o acompanhamento médico é indispensável durante o processo de transição.

6.2 Reconhecer comportamentos de busca, acesso, uso e disseminação da informação

O segundo objetivo específico foi alcançado com os dados obtidos por meio das questões sete a vinte. Foi possível reconhecer os comportamentos informacionais empregados por mulheres transgêneras ao longo do processo de transição de gênero. Quanto a isso, podem ser observadas as conclusões relacionadas a seguir.

6.2.1 Busca da informação

- Desde o primeiro momento em que perceberam a disforia de gênero, tal como ao longo do processo de transição, as mulheres transgêneras utilizaram como maior meio de busca a internet. Nesse contexto, a internet pode e deve ser usada como uma ponte entre as pessoas transgêneras e os serviços e sistemas de informação (BEIRIGER; JACKSON, 2007);
- As estratégias empregadas são similares. As mulheres transgêneras utilizam palavras chave, com base em seus conhecimentos, para buscar e recuperar informações sobre transgeneridade. Isso é comum, visto que, a formulação de uma questão para busca depende, principalmente, do conhecimento que o indivíduo detém sobre o tema, o canal e o sistema;
- Além de buscar informações de forma ativa, as mulheres transgêneras também reconhecem que acessavam informações involuntárias, isto é, recebiam informações de canais de comunicação e de pessoas, mas não tinham a intenção de fazer algo a partir delas (WILSON, 2000);
- Por fim, as mulheres transgêneras relataram não ter encontrado todas as informações que necessitavam e buscavam. Isso ocorre porque existem barreiras cognitivas, sociais, culturais etc. que limitam o acesso a informações.

6.2.2 Acesso à informação

- Os meios mais utilizados por pessoas transgêneras para acessar informações ao longo do processo de transição de gênero foram: celulares, computadores e pessoas. Isso aponta para o fato de que as tecnologias têm exercido papel fundamental nas construções e percepções sobre transexualidade;
- É consenso entre as mulheres transgêneras que estes meios de comunicação são mais utilizados porque garantem a facilidade e rapidez no acesso às informações;
- Quanto ao acesso de informações involuntárias, os meios de acesso mais utilizados foram: televisores e pessoas;
- Por fim, os critérios de relevância empregados por mulheres transgêneras para ter acesso a informações ao longo do processo de transição eram bastante semelhantes. As informações seriam consideradas relevantes, caso mais de uma pessoa ou mais de uma página da internet dissesse o mesmo.

6.2.3 Uso da informação

- Inicialmente, as mulheres transgêneras usavam as informações para autocompreensão. Ao longo do processo de transição passaram a utilizá-las para escolher os melhores medicamentos, hormônios, médicos, psicólogos etc.;
- Ao mesmo tempo em que as mulheres transgêneras usavam informações para satisfazer necessidades novas necessidades surgiam. Isso mostra que o uso da informação nem sempre satisfaz às necessidades. Como destacado por Kuhlthau (1993), o uso da informação pode causar decepção e insatisfação;
- Fica claro, que, ao longo do processo de transição de gênero, o maior uso de informações estava associado a transformações cognitivas e físicas. Isto é, a partir do uso das informações, as mulheres transgêneras construam seu interior (conhecimento) e o seu exterior (corpo feminino).

6.2.4 *Disseminação da informação*

- Depois de buscar, acessar e usar informações, as mulheres transgêneras costumavam compartilhar conhecimento com outras pessoas. O objetivo dessas mulheres era ajudar pessoas transgêneras que estavam passando pelas mesmas dúvidas, questionamentos e incertezas as quais elas já haviam passado;
- Inicialmente, as mulheres transgêneras se mostraram temerosas em compartilhar informações sobre transição de gênero. Mas de modo geral, ao longo do processo de transição, elas passaram a se sentir confiantes e seguras para compartilhar conhecimentos, experiências e vivências.

6.3 Verificar as percepções que as mulheres transgêneras possuem sobre identidade de gênero

Nota-se que o objetivo foi alcançado com os dados obtidos em diversas questões do roteiro de entrevista. As percepções sobre identidade de gênero são de ordem física e cognitiva. Quanto a isso, foi possível concluir que:

- Num primeiro momento, após identificarem que há disforia entre o gênero designado e o gênero com o qual se identificam, as mulheres transgêneras têm a percepção de que transexuais e travestis são pessoas estigmatizadas. Em alguns casos, as mulheres transgêneras negam e se reprimem, não aceitando sua identidade de gênero;
- Ao longo do processo de transição, as mulheres transgêneras se engajam em práticas informacionais que auxiliam na percepção da identidade de gênero. A partir das informações obtidas, as mulheres trans modificam seu estado de conhecimento, assim como constroem seus corpos em conformidade com o gênero com o qual se identificam. Ou seja, a percepção da identidade de gênero diz respeito à compreensão do que é identidade de gênero e também à construção da identidade de gênero por meio de hormonização, cirurgia de redesignação sexual e procedimentos estéticos.

6.4 Identificar a relação entre o comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções sobre identidade de gênero

Existem relações entre as necessidades de informação, os comportamentos empregados durante a busca, acesso, uso, disseminação da informação e as percepções sobre identidade de gênero de mulheres transgêneras. Isso porque, ao longo do processo de transição as mulheres transgêneras estão rodeadas de informação. Quanto a isso, é possível perceber que:

- As necessidades de informação de mulheres transgêneras estão associadas, inicialmente, às percepções de quem são. Posteriormente, as necessidades de informação estão atreladas à construção física da transgeneridade. Ou seja, no primeiro momento, as mulheres transgêneras anseiam saber qual é a sua identidade. Depois, passam a se perceber como pessoas transgêneras e, conseqüentemente, constroem suas identidades como mulher;
- Ao longo do processo de transição, as mulheres transgêneras empregam comportamentos de busca, acesso e uso da informação, a fim de descobrirem o que significa ser uma mulher trans, como se expressar como mulher etc. Portanto, esses comportamentos auxiliam nas percepções da identidade de gênero, visto que, as mulheres transgêneras interagem com informações obtidas em diversas fontes de informação, tais como: internet, livros, revistas, jornais, programas de televisão, profissionais da área da saúde, outras pessoas transgêneras etc.
- O acesso e uso das informações auxiliam as mulheres transgêneras na compreensão do que são e como podem expressar suas identidades de gênero. É com base nessas informações que elas decidem sobre o uso da terapia hormonal, se devem ou não realizar o procedimento de redesignação sexual, colocar implantes de silicone nas mamas etc.
- Por fim, a percepção das mulheres transgêneras sobre identidade de gênero é similar à constatação de Butler (2003) de que gênero é uma construção. Tal como constatado por essa autora, é possível observar que a identidade de gênero segue um percurso, tal como demonstrado no modelo conceitual, Figura 8, utilizado nesta pesquisa. É uma construção baseada em um conjunto de múltiplos fatores, nas necessidades de informação, na busca, acesso, uso e compartilhamento de informações, bem como nas experiências e vivências acumuladas ao longo do processo de transição de gênero, ou seja, do tornar-se mulher.

Como sugestão para estudos futuros recomenda-se:

- Desenvolver um sistema de informação, de acordo com a relação entre o comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções sobre identidade de gênero voltado à população transgênera;
- Identificar fatores que influenciam o comportamento informacional de pessoas transgêneras ao longo do processo de transição de gênero;
- Analisar a falta de literatura em CI sobre os estudos da informação em comunidades LGBT em relação a outras áreas que estudam o fenômeno.

REFERÊNCIAS

- ADAMS, S. S.; PEIRCE. Is there a transgender canon? Information seeking and use in the transgender community. *Proceedings of the Annual Conference of the Canadian Association of Information Science*, Toronto, June, p. 1-7, 2006.
- ALVES, A.; BARBOSA, R. R. Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: uma perspectiva teórica. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 39, n. 2, p. 115-128, maio/ago., 2010.
- ARÁN, M. A transexualidade e a gramática normativa do sistema sexo-gênero. *Agora*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, jan./jun., 2006, p. 49-63.
- ARÁN, M.; Zaidhaft, S.; MURTA, D. Transexualidade: corpo, subjetividade e saúde coletiva. *Psicologia & Sociedade*, v. 20, n. 1, p. 70-79, 2008.
- ARAÚJO, C. A. A. A ciência da informação como ciência social. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003.
- ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, jul./dez., 2010.
- A VIDA e morte de Marsha P. Johnson. Direção: David France. Produção: David France; Kimberly Reed; L. A. Teodosio; Tessa Treadway. Estados Unidos, 2017.
- BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coletas de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, 2007.
- BEAUVOIR, S. *O segundo sexo: a experiência vivida*. 2. ed. São Paulo: Difusão Européia do Livro, 1967.
- BEAUVOIR, S. *O segundo sexo*. 4. ed. Paris: Librairie Gallimard, 1970.
- BEIRIGER, A.; JACKSON, R. M. An assessment of information needs of transgender communities in Portland, Oregon. *Public Library Quarterly*, v. 26, n. 1-2, p. 45-60, 2007.
- BELL, J. *Projeto de pesquisa: guia para pesquisadores iniciantes em educação, saúde e ciências sociais*. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- BENTO, B. *A reinvenção do corpo: sexualidade e gênero na experiência transexual*. Rio de Janeiro: Garamond, 2006.
- BENTO, B. Política da diferença: feminismos e transexualidades. In: COLLING, L. (Org.). *Stonewall 40 + o que no Brasil?* Salvador: EDUFBA, 2011. p. 79-110.

BERTI, I. C. L. W. *Comportamento informacional de pais de crianças com síndrome de down*. 2014. 137 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2014.

BITTENCOURT, R. N. Stuart Hall e os signos da identidade cultural na pós-modernidade. *Espaço Acadêmico*, v. 13, n. 154, mar. 2014, p. 129-138.

BORKO, H. Information Science: what is it? *American Documentation*, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.

BRITZMAN, D. O que é essa coisa chamada amor - Identidade homossexual, educação e currículo. *Educação e Realidade*. v. 21, n. 1, jan/jul.1996.

BUTLER, J. P. *Problemas de gênero: feminismo e subversão da identidade*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr., 2007.

CARDOSO, A. M. P. Retomando possibilidades conceituais: uma contribuição à sistematização do campo da informação social. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 107-114, jul./dez. 1994.

CASE, D. O.; GIVEN, L. M. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behaviour*. United Kingdom: Emerald, 2016.

CASTEL, P. H. Algumas reflexões para estabelecer a cronologia do “fenômeno transexual” (1910-1995). *Revista Brasileira de História*, v. 21, n. 41, p.77-111, 2001.

CASTELLS, M. *O poder da identidade*. São Paulo: Paz e terra, 1999.

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

CRESCENDO com Coy. Direção e produção: Eric Juhola. Estados Unidos: Still Point Pictures, 2016.[83 min.].

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

CRESWELL, J. W. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CROTTY, M. *The foundations of social research: meaning and perspective in the research process*. Londres: Sage Publications, 1998.

DERVIN, B. What methodology does to theory: sense-making methodology as exemplar. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; MCKECHINE. *Theories of information behaviour*. New Jersey: ASIST, 2005, p. 25-30.

- DUBAR, C. *A Socialização: construção das identidades sociais e profissionais*. São Paulo: Martins Fontes, 2005.
- ELIAS, N. *A sociedade dos indivíduos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994.
- ELLIS, D. Elli's model of information-seeking behaviour. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; MCKECHINE. *Theories of information behaviour*. New Jersey: ASIST, 2005, p. 138-142.
- FIGUEIREDO, N. M. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.
- FAIBISOFF, S. G.; ELY, D. P. *Information and information needs*. New York: Center for the Study of Information and Education, 1974.
- FELIPE, J. Gênero, sexualidade e a produção de pesquisas no campo da educação: possibilidades, limites e a formulação de políticas públicas. *Pro-Posições*, Campinas, v. 18, n. 2, p. 77-87, maio/ago., 2007.
- FIKAR, C. R.; KEITH, L. Information needs of gay, lesbian, bisexual and transgendered health care professionals: results of an internet survey. *Journal of Medical Library Association*, v. 92, n. 1, p. 56-65, jan. 2004.
- FLICK, U. *Desenho da pesquisa qualitativa*. Porto Alegre: Artmed, 2009a.
- FLICK, U. *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009b.
- GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 39, n.1, p. 21-32, jan./abr., 2010.
- GOFFMAN, E. *Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. 4. ed. Rio de Janeiro: Livros técnicos e científicos, 1988.
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. O objeto de estudo da Ciência da Informação: paradoxos e desafios. *Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 19, n. 2, p. 117-122, jul./dez., 1990.
- GONZÁLES-TERUEL, A. La perspectiva del usuario y del sistema en La investigación sobre el comportamiento informacional. *Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, v. 12, n. 1, p. 9-27.
- GROSSI, Miriam Pillar. Identidade de gênero e sexualidade. *Antropologia em primeira mão*, Florianópolis: UFSC, p. 1-18, 1998.
- HALL, S. *A identidade cultural na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.
- HALL, S. Quem precisa de identidade? In: T. T. Silva (Org.). *Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais*. 7. ed. p. 103-133. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ CALLADO, C.; BAPTISTA LUCIO, M. P. *Metodologia de pesquisa*. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

HOLLNAGEL, E. Is Information Science an anomalous state of knowledge? *Journal of Information Science*, n. 2, p. 183-187, 1980.

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

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

JESUS, J. G. Feminismo e identidade de gênero: elementos para a construção da teoria transfeminista. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL FAZENDO GÊNERO, 10, 2013, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis, 2013, p. 1-9.

KAUARK, F.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H. *Metodologia da pesquisa: guia prático*. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

KUHLTHAU, C. C. A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, v. 49, n. 4, p. 339-355, 1993.

KVALE, S. *Interviews: an introduction to qualitative research interviewing*. London: SAGE, 1996.

LARA, M. L. G.; CONTI, V. L. Disseminação da informação e usuários. *São Paulo em Perspectiva*, v. 17, n. 3/4, p. 26-34, jul./dez., 2003.

LE COADIC, Y. F. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LEITE, F. C. L. *Comunicação da informação científica*. 2016. 78 slides. Material apresentado na disciplina Fundamentos da Comunicação e Mediação da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

LOPES, I. L. Novos paradigmas para avaliação da qualidade da informação em saúde recuperada na *web*. *Ciência da Informação*, v. 33, n. 1, 2004.

LOURO, G. L. *Gênero, Sexualidade e Educação: uma perspectiva pós-estruturalista*. Petrópolis, Rio de Janeiro. 1997.

LOURO, G. L. Gênero e sexualidade: pedagogias contemporâneas. *Pro-Posições*, v. 19, n. 2, p. 17-23, maio/ago. 2008.

MALA Mala. Direção e produção: AntonioSantini; Dan Sickles. Edição: SofíaSubercaseaux. Porto Rico: StrandReleasing, 2017. [90 min.].

MALUF, S. W. Corpo e corporalidade nas culturas contemporâneas: abordagens antropológicas. *Esboços*, v. 9, n. 9, p. 87-101, 2001.

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

MARANHÃO FILHO, E. M. A. “Inclusão” de travestis e transexuais através do nome social e mudança de prenome: diálogos iniciais com Karen Schwach e outras fontes. *Oralidade*, v. 6, n. 11, p. 90-115, jan./jul., 2012.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, mai/ago. 2007.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. *Ciência da Informação*, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

MORENO, J. C. Revisitando o conceito de identidade nacional. In: RODRIGUES, C. C.; LUCA, T. R.; GUIMARÃES, V. (Org.). *Identidades brasileiras: composições e recomposições*. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2014, p. 7-29. (Desafios contemporâneos).

NICHOLSON, L. Interpretando o gênero. *Estudos Feministas*, 144 v.8, n.2, p.9-41. 2000.

NORMAN, M. Out on loan: a survey of the use and information needs of users of the Lesbian, Gay and Bisexual Collection of Brighton and Hove Libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, United Kingdom, v. 31, n. 4, p. 188-196, dec. 1999.

O AMOR é a cura. Direção e produção: Aline Fornel. Brasil: videocamp, 2018. [8 min.].

OHTOSHI, P. H. *O comportamento informacional: estudo com especialistas em segurança da informação e criptografia integrantes da RENASIC/COMSIC*. 2013. 156 f., il. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

PALMQUIST, R. Taylor’s information use environments. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; MCKECHINE. *Theories of information behaviour*. New Jersey: ASIST, 2005, p. 354-357.

PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behaviour. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 35, p. 43-78, 2001.

| PETRY, A. R.; MEYER, D. E. E. Transexualidade e heteronormatividade: algumas questões para a pesquisa. *Textos & Contextos*, v. 10, n. 1, p. 193-198, jan./jul., 2011.

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

RENAULT, L. V.; MARTINS, R. O retrato da ciência da informação: uma análise de seus fundamentos. *Encontros Bibli*, v. 12, n. 23, p. 133-150, 2007.

ROSALDO, M. Z. A mulher, a cultura e a sociedade: uma revisão teórica. In: ROSALDO, M. Z.; LAMPHERE, L. (Org.). *A mulher, a cultura e a sociedade*. Rio de Janeiro: Paz e terra, 1979, p. 33-64.

SARACEVIC, T. A natureza interdisciplinar da ciência da informação. *Ciência da Informação*, v. 24, n. 1, p. 36-41, 1995.

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

SCOTT, J. W. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. *Educação e Realidade*. Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 71-99, jul./dez. 1995.

SILVA, T. T. A produção social da identidade e da diferença. In: SILVA, T. T. (Org.). *Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais*. Petrópolis: Vozes, 2009, p. 73-102.

UNGER, R. K.; CRAWFORD, M. Commentary: sex and gender – the troubled relationship between terms and concepts. *Psychological Science*, v. 4, n. 2, mar. 1993.

VENCATO, A. P. Confusões e estereótipos: o ocultamento de diferenças na ênfase de semelhanças entre transgêneros. *Cad. AEL*, v. 10, n. 18/19, p. 189-213, 2003.

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

WANG, P. Information behaviour and seeking. In: RUTHVEN, I.; KELLY, D. (Org.). *Interactive information seeking, behaviour and retrieval*. United Kingdom: Face Publishing, 2011, p. 15-41.

WILSON, T. D.; WALSH, C. *Information behaviour: an interdisciplinary perspective*. Sheffield: Department of Information Studies, 1996.

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

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, v.55, n.3, p. 249-270, jun. 1999.

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

APÊNDICE - A
ROTEIRO DAS ENTREVISTAS

<p>INTRODUÇÃO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Antes do primeiro contato com o tema transexualidade, como você se sentia?</i> 2. <i>Quando e como foi o seu primeiro contato com o tema transexualidade?</i> 3. <i>O que resultou/surgiu em você a partir desse primeiro contato?</i>
<p>NECESSIDADES</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. <i>Desde os momentos iniciais em que você percebeu que era diferente até os dias de hoje, quais foram às necessidades de informação (assuntos, temas etc.) que você teve? Ao longo do tempo, quais foram às necessidades de informação mais relevantes?</i> 5. <i>Você se recorda de situações marcantes em termos de necessidades de informação?</i>
<p>BUSCA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6. <i>Para atender as necessidades de informação, desde o momento em que você se percebeu diferente até hoje, onde e como você buscou informação?</i> 7. <i>Quais os meios/estratégias de informação mais utilizados e importantes para buscar informação ao longo do processo de transição?</i> 8. <i>As informações que te ajudaram ao longo do tempo chegaram até você ou você teve que buscá-las? No caso de informações que chegaram até você, quem ou o que e como contribuiu para isso?</i> 9. <i>Ao longo do processo de transição, você encontrou todas as informações que necessitava? Se não, quais foram às dificuldades enfrentadas?</i> 10. <i>Você se recorda de situações marcantes em termos de busca de informação?</i>
<p>ACESSO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 11. <i>Ao longo do processo de transição, quando você encontrava as informações que buscava, que forma de acesso você estava utilizando?</i> 12. <i>Por qual razão preferiu esse modo de acesso?</i> 13. <i>No caso de informações que chegavam até você involuntariamente, qual foi à forma de acesso/recepção?</i> 14. <i>O quanto você confiava nas informações que acessava e/ou recebia ao longo do processo de</i>

	<i>transição?</i>
USO	<p>15. <i>Depois que você buscou e teve acesso às informações que necessitava, o uso foi para qual finalidade?</i></p> <p>16. <i>De um modo geral, o uso da informação satisfaz ou gerou mais necessidades de informação?</i></p> <p>17. <i>Você aprendia/construía alguma coisa após usar informação ao longo do processo de transição? O que?</i></p> <p>18. <i>Após o uso da informação, você compartilhava o seu conhecimento? Como? Com quem? Com qual finalidade/motivação?</i></p> <p>19. <i>Após o uso da informação, o quanto você se sentia segura sobre compartilhar conhecimento com outras pessoas?</i></p> <p>20. <i>Você se recorda de situações marcantes em termos de uso e compartilhamento de informação/conhecimento?</i></p>
FECHAMENTO	<p>21. <i>Que importância tiveram as tecnologias como rádio, televisão e internet em seu processo de transição?</i></p> <p>22. <i>Que importância tiveram as informações obtidas de pessoas trans, médicos e psicólogos?</i></p> <p>23. <i>Qual sua opinião sobre as informações a que teve acesso sobre transexualidade?</i></p> <p>24. <i>Você se sente satisfeita com as informações que existem sobre transexualidade?</i></p> <p>25. <i>Você considera que as informações a que teve acesso ajudaram a ser a mulher que você é hoje? Por quê?</i></p>

