

Design em favor de mulheres potiguares LGBTQIAP+: pertencimento em espaços públicos

Design in favor of LGBTQIAP+ potiguar women: belonging in public spaces

Lorena Gomes Torres, Helena Rugai Bastos, Amannda Cavalcante

mulheres LGBTQIA+, segurança em espaços públicos, design de produtos digitais, metodologia de projeto

O artigo objetiva apresentar o processo desenvolvido para a concepção de aplicativo, que contribui para a segurança e a percepção de pertencimento de mulheres potiguares LGBTQIAP+ nos espaços públicos de Natal/RN. A investigação revelou muitas questões atreladas ao preconceito, além da percepção desta comunidade sobre a subutilização de espaços na cidade, produto da falta de segurança e do abandono de regiões. Com esta orientação foi possível indicar oportunidade de projeto, que articula conhecimentos sobre design de/para serviços e design da informação. Buscou-se adotar para o desenvolvimento do projeto abordagens metodológicas participativas e colaborativas, que contribuíram para levantamento de dados e no processo criativo. Este artigo apresenta síntese da pesquisa realizada sobre a temática e o público, por meio de revisão da literatura sobre identidade de gênero, sexualidade, espaços públicos e possibilidades de apropriação da sociedade, traçando um paralelo com o conceito de cidade instantânea. O estudo embasou a seleção de abordagens e de procedimentos para o desenvolvimento de projeto, fundamentada nas experiências do público, nos conceitos do design de informações para serviços. Este processo metodológico é descrito neste trabalho.

LGBTQIAP+ women, safety in public spaces, digital products design, design methodology

The article aims to present the development process for the design of an application, which contributes to safety and perception of belonging of LGBTQIAP+ potiguar women in public spaces of Natal/RN. The investigation revealed many issues linked to prejudice, in addition to the perception of this community about the underutilization of public spaces in the city, a result of the lack of security and the abandonment of regions. With this orientation, it was possible to indicate a project opportunity, which articulates knowledge about design of/for services and information design. For the development of the project, participatory and collaborative methodological approaches were adopted for data collection and in the creative process. This article presents a summary of the research carried out on the subject and the targeted audience, through a review of the literature on gender identity, sexuality, public spaces and possibilities of appropriation by society, drawing a parallel with the concept of "Instant City". The study based the selection of approaches and procedures for project development, based on the public's experiences, on the concepts of information design for services. This methodological process is described in this work.

1 Introdução

O artigo apresenta parte dos resultados obtidos a partir de uma pesquisa maior sobre mulheres LGBTQIAP+ e o pertencimento mais seguro desta comunidade em espaços públicos da cidade de Natal/RN. A investigação revelou questões sobre preconceito, visibilidade, marginalização, violência, além da percepção desta comunidade sobre a subutilização de espaços na cidade, fruto da falta de segurança e do abandono de regiões. Acreditando que o design pode contribuir para promover a discussão sobre questões que envolvem a comunidade estudada, a partir da fundamentação teórica e do levantamento com o público, foi possível indicar oportunidade de projeto, que articula conhecimentos sobre design de/para serviços e design da informação.

O texto discute temáticas relacionadas à comunidade LGBTQIAP+ no Brasil, que envolvem padrões socialmente construídos sobre a identidade de gênero, e que geram diversas questões resultando, também, a marginalização e a violência que muitos de seus membros enfrentam. Muitas destas questões se manifestam nos espaços públicos, assim, este artigo apresenta, igualmente: aspectos sobre o espaço público e sua subutilização, o abandono destes lugares o que gera insegurança; conceitos que permitem pensar maneiras de apropriação destes espaços e que promovam a participação e o pertencimento; ou dispositivos que possam tornar as cidades mais seguras. Com esta perspectiva, busca-se refletir sobre como algumas abordagens de design podem servir como processo e como ferramenta para discutir tais questões, para capacitar e engajar pessoas, promovendo autonomia, criatividade e visão de futuro e, ademais, permitindo que estas pessoas se tornem cidadãos ativos e empáticos em suas comunidades. A partir destas abordagens, apresenta-se o percurso metodológico para o desenvolvimento do aplicativo e os resultados obtidos no processo.

2 Gênero e sexualidade

Ainda hoje, muitas das qualidades intrínsecas e dos modos de comportamento para os gêneros são estabelecidas a partir de construções sociais e culturais e, consequentemente, verificam-se muitas regras de consumo em diversos países no mundo (Butler, 2003; Foucault, 1998 e 1999; Connell, 2009). Ademais, é necessário considerar o reino animal e a diferenciação entre machos e fêmeas em algumas espécies como a humana, sistematização esta embasada em padrões biológicos, especificamente no sexo biológico ou nos sistemas reprodutores feminino e masculino, que incluem características como “a morfologia genital, a composição cromossômica e os fatores genéticos, que afetam as características sexuais secundárias”, como pelos do corpo, mamas, entre outros (Enke, 2012, p. 17). Esta predeterminação biológica, de acordo com Simone de Beauvoir (1970 [1949]), institui conceitos sobre sexo e incorpora muitos padrões sociais construídos. Tais conceitos estritamente biológicos, propõem padrões de masculinidade e feminilidade, que precisam ser superados. É necessário, pois, considerar a identidade de gênero, ou seja, a maneira como indivíduos se reconhecem, como

constroem sua identidade e como agem em sociedade, seguindo ou não tais padrões socialmente estabelecidos. Trata-se de uma visão humana, fundada no reconhecimento do “corpo a partir da existência”, que segundo Beauvoir (1970, p. 55), transforma a biologia em “uma ciência abstrata”.

Uma compreensão mais abrangente e humana sobre identidade de gênero, que revela a clara diferença do conceito de sexo biológico, pode ser encontrada nos Princípios de Yogyakarta (2007, p. 6, nota 2):

Compreendemos identidade de gênero a profundamente sentida experiência interna e individual do gênero de cada pessoa, que pode ou não corresponder ao sexo atribuído no nascimento, incluindo o senso pessoal do corpo (que pode envolver, por livre escolha, modificação da aparência ou função corporal por meios médicos, cirúrgicos ou outros) e outras expressões de gênero, inclusive vestimenta, modo de falar e maneirismos.

A sexualidade é uma constante construção social e cultural, que sofreu diversas interpretações e categorizações no decorrer da história, mas que definiu padrões de relacionamento socialmente aceitos. Foucault (1998), para explicar alguns aspectos da sexualidade, da sociedade e das formas de poder, define o termo dispositivo de sexualidade. O autor demarca práticas que normatizam e estabelecem padrões e verdades sobre o corpo e a sexualidade das pessoas. Por dispositivo o autor comprehende “discursos, instituições, organizações arquitetônicas, decisões regulamentares, leis, medidas administrativas, enunciados científicos, proposições filosóficas, morais, filantrópicas”, ou seja, “a rede que se pode estabelecer entre estes elementos” (1998, p. 244). São práticas discursivas ou não, saberes, conhecimentos, formas de domínio e de poder que propõem a normatização, o controle da sexualidade, a legitimação de “verdades” relacionadas com o corpo e prazer das pessoas, que se transformam em padrões socialmente aceitos, mas que são construídos pelas instituições dominantes de uma sociedade, também como forma de controle. Assim, pode-se compreender a imposição de padrões sociais de sexualidade e de relacionamentos como: mulheres se relacionam com homens e homens se relacionam com mulheres.

De acordo com Britzman (1996, p. 73) a identidade sexual está associada ao desejo e à afetividade, o que caracteriza uma forma fluida “de sociabilidade, de política e de identificação” para além de discursos dominantes da natureza biológica e do poder. Com esta perspectiva, a sexualidade é antes uma construção individual que social ou coletiva. A essa vivência e a diversidade de possibilidades dá-se o nome de orientação sexual.

Das influências que a sexualidade recebeu ao longo de sua construção na sociedade ocidental, uma das mais complexas e que permitiu julgamentos em diversos âmbitos, reside no pensamento religioso. Os mitos de origem, a doutrinação acerca da moralidade, seus limites entre pecados e virtudes arraigados no teor de confissões, tudo acaba convergindo e auxiliando na construção da relação do indivíduo com o próprio corpo, com o sexo e com a afeição para com os próximos e futuros parceiros (Foucault, 1999).

É na ruptura de discursos dominantes que se deve compreender a homossexualidade. Mesmo que o termo tenha sido utilizado no século 19, seu uso mais recorrente se deu no século 20 (Katz, 1996). Desde 1948 até 1955, de acordo com Ruy Laurenti (1984), o termo constava na Classificação Internacional de Doenças (CID) como Desvio Sexual na categoria Personalidade Patológica. Na 7^a revisão desta lista (1955) e, na 8^a revisão (1965), o "homossexualismo" foi classificado como uma subdivisão do "Desvio e Transtornos Sexuais".

Foram muitos os protestos do movimento ativista LGBTQIAP+ também em relação ao termo homossexualismo e o sufixo "ismo", que afirmava o caráter de uma patologia. Como resultado, em 1990 a classificação foi retirada do CID pela Organização Mundial de Saúde, o que acarretou o desuso do termo, substituído por "homossexualidade". É importante lembrar, que no Brasil, em 1985, o Conselho Nacional de Psicologia já não considerava a orientação sexual como doença (SANTOS, 2017). Considerou-se, pois, que essa orientação é pautada na liberdade, na possibilidade e na capacidade de autodeterminação de cada pessoa, de acordo com sentimentos e desejos (CIDH, 2015). Neste caminho, com o passar do tempo, foram surgindo identificações específicas, englobando diversas vivências e preferências, como héteros, gays, lésbicas, bissexuais, pansexuais. Segundo a Comissão Interamericana de Direitos Humanos, entende-se que existem várias outras noções de sexualidade e de orientação sexual que extrapolam identificações muito específicas.

O Quadro 1 apresenta uma síntese, produto da análise das informações levantadas na pesquisa e que serviram de base para o desenvolvimento de projeto, incluindo conceitos associados à identidade de gênero e à sexualidade, além de autores e investigações estudados.

Quadro 1: Síntese dos conceitos de sexualidade e de identidade de gênero.

	Identidade de gênero	Sexualidade
Conceito	Vivência própria, individual de gênero sentida por cada pessoa, "que pode ou não corresponder ao sexo atribuído no momento do nascimento, inclusive a vivência pessoal do corpo [...] e outras expressões de gênero" (Princípios, 2007, p. 6, nota 2)	"capacidade de cada pessoa de sentir uma profunda atração emocional, afetiva e sexual por pessoas de um gênero diferente ao seu, ou do mesmo gênero, ou de mais de um gênero, assim como a capacidade de manter relações íntimas e性uais com estas pessoas." (CIDH, 2015, p. 32)
Relação direta	Como a pessoa se identifica, se sente confortável e reconhece seu corpo e sua vivência	Como a pessoa se relaciona com outras sexual ou afetivamente
Normas regentes	Cisnormatividade	Heteronormatividade
Influência dos estereótipos de gênero	Apego ao binarismo masculino e feminino, de acordo com o sexo biológico	Binarismo e sexismo estabelecem como a sociedade enxerga a sexualidade do próximo: "A heterossexualidade é vista como a sexualidade natural e o resultado sexual de sucesso para meninas e meninos" (Karkasis, 2008, p. 139)
Categorizações ou subdivisões	Cisgênero e Transgênero. Em transgeridez encontram-se: travestis, transexuais, intersexuais, homens trans, agênero, pessoas não-binárias, gender fluid etc.	Homossexual (gays e lésbicas), Heterossexual, Bissexual, Assexual e Panssexual etc.
Autores e estudos analisados	Butler, 2003; CIDH, 2015; Connell, 2009; Enke, 2012; Princípios, 2007.	Butler, 2003; CIDH, 2015; Foucault, 1998 e 1999; Karkasis, 2008; Katz, 1996.

3 Espaços públicos e segurança

Os espaços públicos são geralmente definidos como espaços livres, em contraposição à definição de espaço privado (que pertence a alguém), ou são reconhecidos como híbridos. O espaço público estabelece uma relação entre a co-presença de indivíduos e a condição para que um lugar opere uma atividade pública (Gomes, 2002). Para Gomes (2002), o público não é apenas uma reunião de indivíduos com qualidades, interesses e valores. A convivência “impõe regulações e limites para a satisfação parcial desses diferentes interesses” (Gomes, 2002, p. 117). Alex (2008, p. 20) complementa esta definição coletiva “como o lugar da sociabilidade, a *mise-en-scène* da vida pública em que se exercita a arte da convivência”. Assim, é característica dos espaços públicos promover essas interações entre as pessoas. Para Francis (apud Alex, 2008), os espaços públicos são ambientes participativos e possuem cinco dimensões propostas por Kevin Lynch (1987, apud Alex, 2008), para a construção de ambientes satisfatórios para pessoas:

1. dimensão caracterizada pela presença e pelo direito de acesso a determinado lugar;
2. dimensão caracterizada pelo uso e pela ação, correspondente “às habilidades das pessoas de utilizar um espaço” (Alex, 2008, p. 21);
3. dimensão caracterizada pela apropriação, que implica os usuários tomarem posse do espaço;
4. dimensão caracterizada pela modificação, pelo direito de facilitar a utilização de espaço, alterando-o;
5. dimensão caracterizada pela disposição, a possibilidade de se desfazer de determinado espaço público.

Este trabalho considera principalmente a terceira dimensão. Segundo Mendonça (2007), para se compreender a apropriação de um espaço, deve-se entender a relação entre os interesses e os esforços sociais e econômicos, envolvendo cidadãos, seus desejos e intenções, e a configuração do ambiente urbano. Os espaços de uso compartilhado têm a capacidade de influenciar no desenvolvimento das relações entre as pessoas que fazem parte de uma comunidade. Podem, também, representar um mecanismo de defesa e de superação da população para com os modelos urbanísticos previamente impostos pelos planejadores.

Em Natal/RN, muitos espaços públicos espalhados pela cidade são subutilizados ou abandonados. O uso é restrito a horários específicos, e está relacionado a determinados eventos culturais, como comemorações públicas e eventos privados. Esse panorama pode ter relação com a insegurança e o medo da violência. Em 2018, Natal figurou no topo das capitais brasileiras mais violentas (BBC, 2018). Em 2021, o Conselho Cidadão para Segurança Pública e Justiça Penal do México divulgou o *ranking*, no qual Natal figurou na 28ª posição global, com taxa de 45,06 homicídios por mil habitantes. Mesmo considerando melhores índices, o número de homicídios na capital norte-rio-grandense é alto (Garret Jr., 2022, online), ultrapassando a

recomendação da Organização Mundial da Saúde, que considera uma taxa superior a 10 homicídios por 100 mil habitantes como característica de violência epidêmica.

A falta de segurança provoca medo na população, acarretando uma das principais razões para o desuso e o abandono dos espaços públicos. Segundo Sá e Cruz (2011):

O medo na cidade transformou-se em medo da cidade e, nos últimos anos passou a comandar transformações na configuração sócio-espacial desses ambientes. Construída para corrigir o caos aparente e assustador da natureza, há algum tempo passou a ser visto como um ambiente ainda mais selvagem e atemorizante. (Sá & Cruz, 2011, p. 17)

É importante lembrar que o espaço urbano não é responsável pela sensação de medo e pela violência, mas “as práticas de violência não se dissociam do espaço, enquanto condicionante das relações sociais” (Sá & Cruz, 2011, p. 17). Cidades e espaço urbano centralizaram a economia, e concentram a população. Porém, a alta concentração de pessoas não foi acompanhada pela oferta de serviços que suprissem as necessidades de todos:

a densificação ou a privatização de espaços públicos, a segregação social e racial (acrescento a segregação espacial) que leva a considerar as atividades informais ilegais, violentas ou não, como indicadores de uma transformação mundial da civilização. (Pedrazzine apud Sá & Cruz, 2011, p. 19).

Essas questões transformam espaços urbanos em lugares suscetíveis à violência.

Comunidade LGBTQIAP+ e segurança

Podemos incluir nesta discussão dados específicos sobre a violência enfrentada pela comunidade LGBTQIAP+. Segundo relatórios do Grupo Gay da Bahia (GGB), em 2021, a região Nordeste do Brasil liderou os índices de assassinatos, com 35% dos casos de mortes violentas de LGBTQIAP+. O índice aumentou para 43,36% em 2022 (Schmitz, 2023).

As vias públicas e espaços abertos das cidades são apontadas com frequência como o segundo local (38% dos casos) onde mais ocorrem crimes LGBTfóbicos, segundo GGB (2023), que apontam a suscetibilidade desta comunidade à violência e aos crimes de ódio. Vale ressaltar que o primeiro lugar (48% das mortes), ocupado pelos ambientes residenciais, também é fruto de dados relacionados ao suicídio, que também apresenta altos índices. Os dados alarmantes da violência LGBTfóbica indicam a existência de um problema complexo e a necessidade de se pensar políticas públicas (não apenas relativas à segurança) voltadas para essa parcela da população, além de serviços que colaborem para a segurança e para a qualidade de vida dessa comunidade, a proposta maior da pesquisa aqui apresentada.

4 Design e cidade instantânea

A cidade instantânea, conceito apresentado por Maia (2013), acrescenta às formas sedentárias da cidade existentes uma prática nômade, que tem caráter temporário e instantâneo, revelando “a emergência de uma dinâmica que ainda não é nômade” (Maia, 2013, p.14). Essa proposta

de ambiente urbano dinâmico se caracteriza como “um coletivo sem escala, sem localização e com fronteiras e limites extremamente frágeis, fluidos e temporários” (Maia, 2013, p. 14), que baseia suas conexões em redes, de coletividade vivida, experiências práticas e cotidianas, para além de dimensões políticas e econômicas.

Maia (2013) indica que a cidade instantânea só é possível por meio de projetos de design, necessariamente de caráter individual e coletivo simultaneamente. Trata-se de um projeto que está pronto para responder instantaneamente às necessidades imprevisíveis de uma pessoa, ajustando-se imediatamente às necessidades do coletivo. O design do instantâneo pode ser ajustado em tempo real à rotina individual, sem perder a conexão com a coletividade. O agenciamento instantâneo dos espaços coletivos, compartilhados e de interesse comum intervém nas infraestruturas existentes, (re)programando instantaneamente eventos nos espaços coletivos.

É com este viés que o design atuou nesta investigação: foram articulados conceitos do design para serviços e o design da informação, para viabilizar a necessidade de adaptação instantânea no cotidiano individual e de comunidades. Assim, no decorrer da pesquisa, considerou-se a disponibilização de serviço, pensando interações, o que indicou a oportunidade de elaboração de um projeto de aplicativo. Foi importante a conexão entre o design de informação e o design de interfaces, a partir de conceitos estudados por alguns autores: interface como mediadora para os diversos atores envolvidos em sua concepção (Lemos, 1997) e pelas pessoas que a utilizam, manipulando diretamente a informação; interface que disponibiliza informações e signos (Bonsiepe, 2011). Neste contexto, foram considerados aspectos relacionados à informação, à disponibilização, à organização e à configuração de conteúdo para interações em interfaces, assegurando a eficiência, a efetividade da comunicação (Frascara, 2011; Jacobson, 2000; Bonsiepe, 1999).

Meroni e Sangiorgi (2011) estabelecem quatro áreas de intervenção e de abordagem de projeto para serviços, como indicado no quadro 2.

Quadro 2: Áreas de intervenção e de abordagens de projetos para serviços, adaptados de Meroni e Angiorgi (2011)

Projetando interações, relações e experiências	Projetando interações para moldar sistemas e organizações	Explorando novos tipos de modelos de serviços colaborativos	Imaginando futuras direções para sistema de serviço
Compreender experiências através de conversas empáticas e metodologias de pesquisa, que contribuem para organização de informações e promovem o envolvimento e a participação das pessoas interessadas (co-design).	Projeto interações entre usuários e sistemas de informações para serviços	Gerar novas ideias de serviços, assimilando os padrões de comportamento emergentes, tendências e o potencial tecnológico	Ajudar comunidades/organizações a imaginar cenários futuros para suas localidades

Considerando o trabalho desenvolvido, que leva em conta as pessoas que podem utilizar artefato a ser produzido, bem como o público interessado que participou de todo o processo de concepção, é possível estabelecer aproximação com as quatro categorias de projeto identificados por Meroni e Sangiorgi (2011).

5 Metodologia projetual: explicando o processo e discutindo resultados

O método aplicado, essencialmente baseado na abordagem de Meroni e Sangiorgi (2011), promoveu a visão coletiva e participativa na resolução de problemas, incentivando o desenvolvimento e a construção de capacidades numa escala regional, o que pode contribuir para transformação da comunidade de mulheres LGBTQIAP+.

Todo o processo foi organizado a partir de 3 macro fases - exploratória, generativa e avaliativa (Martin e Hanington, 2012) – subdivididas para a aplicação de ferramentas participativas, colaborativas e que promovessem a imersão na problemática principal: a segurança e a percepção de pertencimento de mulheres potiguaras LGBTQIAP+ nos espaços públicos de Natal/RN. Os próximos itens apresentam o processo, resultados obtidos e a discussão sobre as questões levantadas.

Fase exploratória

De modo a extrair informações gerais foram escolhidas quatro ferramentas nesta fase: mapa de território, questionários, mapa afetivo e diário do usuário.

O mapa de território é uma ferramenta visual, que explicita os focos do projeto pela visão do designer, antecipando as atividades de projeto e identificando as partes envolvidas. É a construção de um diagrama com uma visão especulativa do futuro do projeto. O mapa de território, levou em conta características principais e possibilidades de conexão entre os três focos do projeto, a comunidade LGBTQIAP+, os espaços públicos e o conceito de cidade instantânea. O diagrama que segue representa essas interligações.

Diagrama 1: mapa de território



Considerando o público-alvo, foi importante destacar suas particularidades quanto à identidade de gênero e sexualidade, além de aspectos relacionados com discriminação, que é um dos principais problemas enfrentados pela comunidade. Esta questão aparece na intersecção entre público e espaços públicos, por ter relação à falta de segurança vivenciada nesses locais. Na intersecção público e cidade instantânea, figuram encontros e conexões característicos de ambientes digitais. Espaços públicos remetem à liberdade, conceito que, articulado aos princípios da cidade instantânea (tecnologia, comunicação instantânea, representação eletrônica) possibilitam a intervenção, ocupação e pertencimento, mesmo que temporários. Na convergência dos 3 domínios figuram oportunidades de interação física ou digital, que podem proporcionar serviços de caráter social.

Para a elaboração, a aplicação do questionário assim como para a divulgação da pesquisa, levou-se em conta a dificuldade de abranger toda a população natalense no prazo estipulado de duas semanas para este levantamento. Assim, o questionário foi elaborado e disponibilizado por meio da plataforma de Formulários Google e as mídias sociais foram utilizadas para a divulgação. O questionário, subdividido em duas principais seções, buscou reunir informações sobre a comunidade LGBTQIAP+ que mora em Natal/RN, e sobre a percepção destas pessoas em relação à cidade¹. O instrumento objetivou abranger diferentes pontos de vista da comunidade e identificar o perfil de respondentes. O questionário foi respondido por 276 pessoas, majoritariamente por mulheres cisgêneros (50,7%)², pessoas brancas (59,1%) com idades entre 21 e 25 anos (42,4%). A maior parte de participantes são homossexuais (48,6%), residentes da Zona Sul de Natal/RN (55,4%), especificamente moradores em bairros como Capim Macio (45 residentes), Neópolis (26 residentes), Lagoa Nova (22 residentes).

Como resultado, boa parte de respondentes (45,3%) revelou não existir um espaço público prioritariamente LGBTQIAP+ na cidade; outras pessoas sinalizaram lugares como a praça do Bar La Luna (em Neópolis, zona sul), que reuniu 29,7% das respostas. Com relação a esses lugares, participantes apontaram pontos positivos: se reconhecem no público frequentador, o que corrobora a sensação de liberdade, segurança e acolhimento em lugares abertos à diversidade ao poderem exercer e viver suas identidades. Quanto aos pontos negativos, foram levantados aspectos como: insegurança e o medo de sofrer discriminação; usufruto dos locais

¹ A primeira parte do questionário foi desenvolvida para obter dados demográficos sobre o público de interesse, tais como: idade, declaração étnico-racial, declaração de identidade de gênero e sexualidade, região e bairro onde mora. A segunda seção do instrumento apresentou questões sobre: os espaços da cidade frequentados ou orientados para a comunidade LGBTQIAP+; a percepção sobre a segurança na cidade; se respondentes já haviam sofrido ou presenciado atitudes de violência e preconceito nos espaços públicos em Natal/RN. Por fim, questionou-se se respondentes poderiam contribuir nos próximos passos da pesquisa.

² As opções de resposta sobre identidade de gênero foram: mulher cisgênero, homem cisgênero, mulher trans, homem trans, mulher abolitionista de gênero, não binário, prefiro não dizer, não sei.

se restringem aos horários de funcionamento de bares; a distância e acesso dificultado por não estarem, esses locais, em bairros centrais.

Sobre a cidade, as pessoas indicaram que se sentem inseguras por pertencerem à comunidade LGBTQIAP+: 46% delas revelaram que essa sensação ocorre às vezes, e 30,8% indicaram que raramente se sentem seguras ao sair nas ruas de Natal. Uma das questões solicitou a enumeração de requisitos/atributos importantes para tornar um espaço adequado. De acordo com respondentes, a maior prioridade é a segurança, dado que corrobora respostas da pergunta anterior.

Também foi questionado se participantes já sofreram ou presenciaram algum ato de preconceito ou discriminação no ambiente público, e a maioria (71,4%) afirmou ter presenciado/sofrido. Por fim, solicitou-se que respondentes indicassem os locais mais inseguros na cidade: a maioria respondeu as vias públicas e nas paradas de ônibus (47,1%).

O mapa afetivo, por seu turno, promoveu o compartilhamento das vivências de participantes (positivas e negativas) nos espaços públicos de Natal. Foram relatos individuais realizados por 12 mulheres, entre 20 e 30 anos, e de diversas orientações sexuais. Foram disponibilizados mapas da cidade para análise das participantes, sobre os quais foram feitas as marcações. Nos relatos de vivências positivas os tópicos mais abordados foram: primeiras trocas de afeto, lugares onde se sentem seguras por saberem que existem pessoas semelhantes ao redor. A maioria dos relatos negativos revelou desconforto ao receber olhares e violência verbal direta.

Quanto ao diário do usuário foram distribuídos 10 cadernos, em tamanho A6 para 10 mulheres. A orientação foi que elas anotassem/desenhassem durante 10 dias pensamentos sobre ser mulher LGBTQIAP+ e experiências em espaços públicos. Elas exploraram majoritariamente experiências de desconforto e ansiedade social, aspectos associados ao medo de serem agredidas.

Fase generativa

Mapa de empatia, *card sorting* e prospecção de cenários foram ferramentas escolhidas para estabelecer prioridades e definir requisitos. O mapa de empatia compreendeu o perfil das colaboradoras envolvidas nas fases anteriores, e estabeleceu o público que elas representam. A ferramenta revela aspectos emocionais relacionados com sensações do público (Quadro 3). Como resultado identificou-se: sentimento de insegurança e ansiedade, quando se encontram sozinhas; ansiedade causada pela possibilidade de agressão direta. Destacou-se a importância da representatividade, da reunião de semelhantes, que traz sensação de segurança.

Quadro 3: Mapa de empatia do perfil

O que pensa e o que sente?	O que escutam?	o que veem?	o que dizem? o que fazem?
Sentimentos de culpa, medo, por vezes raiva, e impotência, além da ansiedade na espera de uma possível agressão	Ofensas proferidas são relativas ao julgamento quanto à aparência ou expressão de gênero e questionamentos quanto à presença delas em determinados espaços	Tendem a buscar visualmente pessoas semelhantes (pessoas LGBTQIAP+) ou lugares onde possam se esconder ou encontrar um ambiente mais seguro	Algumas revidam comentários ou ataques diretos e outras preferem deixar o local que se encontram

A prospecção de cenários, embasado na criação de narrativas que exploram o uso futuro de um serviço do ponto de vista do usuário, ajuda o designer a considerar/prospectar possíveis cotidianos de uma pessoa e suas necessidades nesses prováveis cenários. Neste sentido, a maioria das intenções girou em torno de facilitar o atendimento de emergência (polícia, serviço de atendimento móvel de urgência) e as denúncias após ocorrência de agressão. Algumas observações apareceram com frequência: 7 pessoas mencionaram a necessidade de um botão de pânico, para notificar rapidamente autoridades e serviços de urgência médica.

Card Sorting, técnica de design participativo, foi utilizada para explorar como colaboradores do projeto agrupam itens em categorias, e como articulam diferentes conceitos. O quadro 4 revela 30 possíveis dispositivos ou soluções, que foram apresentadas a participantes para a categorização dos itens em grupos, nomeando-os.

Quadro 4: Soluções geradas e apresentadas às colaboradoras

Soluções geradas e apresentadas às colaboradoras		
Chats em grupos e redes de apoio	Ver a localização de outras usuárias que estejam próximas	Acesso à leis relacionadas à população LGBTQIAP+
Botão de prevenção (não me sinto segura no local)	Recomendações e localização de ONGs e centros de suporte LGBTQIAP+	Guia informativo de como proceder em situações de violência
Recomendações de profissionais e locais baseadas nas avaliações e dados recolhidos	Feed/fórum de interações anônimas	Guia de primeiros socorros
Compartilhamento de localização com outras usuárias que estejam próximas	Avaliação de profissionais (psicólogos, médicos e policiais/delegacias)	Denúncias anônimas (ou não encaminhadas à servidores públicos)
Guias de defesa pessoal	Botão de pânico com acesso rápido sem precisar desbloquear o celular	Avaliações em mapas de lugares “perigosos”
Compartilhamento de localização com amigos	Acesso rápido a gravação de áudio/vídeos	Denúncia de violência como testemunha
Feed/fórum de eventos e discussões gerais de cunho LGBTQIAP+	Círculo de Confiança – Registro de discagens rápidas (amigos, família)	Acompanhamento psicológico
Acompanhamento jurídico	Mapa com recomendações próximas de hospitais e delegacias	Trocar mensagens diretas com outras usuárias
Botão de pânico com acionamento	Plantões psicológicos	Conexão direta para abertura de BO online
Atendimento personalizado com profissionais capacitados acompanhando todo o processo (do atendimento médico aos trâmites jurídicos)	Avaliação de lugares públicos e/ou privados seguros para a população LGBTQIAP+	Ligações para linhas de crise

A ferramenta foi aplicada para 11 mulheres, divididas em 3 grupos (2 deles com 4 integrantes e 1 com 3 pessoas). Ao final, apurou-se quais os grupos tinham mais semelhanças entre si, e quais soluções se repetiram nas atividades dos grupos. Após a análise, considerou-se as priorizações feitas pelas equipes. O quadro 5 revela a classificação final elaborado pelas participantes, resultado estes que foi utilizado na fase avaliativa de projeto.

Quadro 5: Classificação das soluções

Emergência	Denúncias	Avaliações	Comunidade
Botão de prevenção que notifica meu círculo de confiança (não me sinto segura no local)	Denúncia de violência como testemunha	Avaliação de lugares públicos e/ou privados seguros para a população LGBTQIAP+	Trocar mensagens diretas com outras usuárias
Botão de pânico com acesso rápido sem precisar desbloquear o celular	Denúncias anônimas (ou não) encaminhadas à servidores públicos	Avaliações/depoimentos em mapas de lugares "perigosos"	Feed/fórum de interações anônimas
Botão de pânico com acionamento instantâneo de polícia e SAMU	Conexão direta para abertura do BO online	Recomendações e localização de ONG's e centros de suporte LGBTQIAP+	Feed/fórum de eventos e discussões gerais de cunho LGBTQIAP+
Círculo de Confiança – Registro de discagens rápidas (amigos, famílias)		Mapa com recomendações próximas de hospitais e delegacias	Compartilhamento de localização com amigos
Acesso rápido a gravação de áudio/vídeo			
Guias para acesso rápido (contra violência e primeiros socorros)			
Números importantes para discagem rápida			

Fase avaliativa

Com o intuito de refinar propostas geradas nas etapas anteriores, foram escolhidas as técnicas: mapa de jornada do usuário e prototipagem final.

O mapa de jornada do usuário objetiva mapear a jornada do cliente através das principais etapas da experiência, identificando interseções principais, evidências e ações a serem realizadas por usuários. A execução da ferramenta procurou levar em consideração os resultados das fases anteriores, partindo, assim, para identificar as principais informações de entrada. O quadro 6 reúne as principais perguntas e algumas respostas que guiaram o processo de avaliação.

Quadro 6: Mapa de jornada

Quais são os objetivos e necessidades das usuárias?	Quais são os problemas que elas enfrentam?	Que tarefas elas executam?
Denunciar agressões; encontrar um espaço seguro para compartilhar vivências com outras mulheres cis LGBTQIAP+; proteger-se de violência ou denunciá-la.	Ter que lidar com burocracias ou pessoas despreparadas durante o processo de denúncia; não conseguir atendimento médico/policial rapidamente para garantir o flagrante; encontrar lugares que possam ser úteis durante situações de emergência e no dia-a-dia.	Ligações para autoridades e atendimento médico; denúncia e criação de boletim de ocorrência; procurar lugares que possam ser importantes durante a jornada da denúncia.

No processo avaliativo, foram detalhadas as ações a serem seguidas, necessidades e dores específicas das etapas, os pontos de contato entre o serviço e usuárias, os sentimentos envolvidos, e, por fim, uma análise de oportunidades e projeto. O quadro 7 apresenta a síntese da trajetória e de tarefas a serem realizadas pelas usuárias.

Quadro 7: Realização de tarefas

Descoberta	Download e Registro	Primeiro uso	Situação de emergência	Procura de locais	Relatos e redes de apoio
como ficam sabendo sobre a solução	como obtêm a solução e se registram para criação de perfil	o que precisa ser feito para começar a usar a solução	o que precisam fazer em caso de violência sofrida	onde podem encontrar segurança, atendimento e formalizar denúncia	onde podem encontrar apoio em outras pessoas que passaram por situações semelhantes

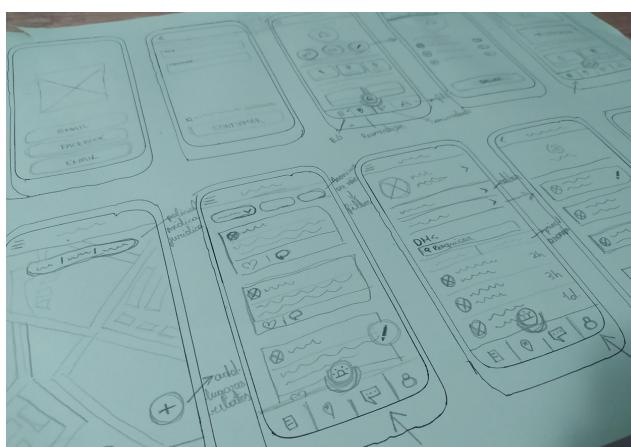
Após a finalização do mapa de jornada, as participantes responderam questões relacionadas às soluções do serviço propostas na fase generativa. Nesse sentido, descreveram percepções sobre como as soluções podem mudar o cotidiano, como indicado no quadro 8.

Quadro 8: Como a vida/ambiente muda utilizando o serviço

O que eles conseguem fazer agora?	O que eles podem finalmente evitar fazer?
Chamar socorro mais rapidamente; aprender a denunciar e seguir o processo de forma mais rápida e facilitada; encontrar lugares bem ou mal avaliados antes de frequentá-los; ter uma rede de apoio e proteção.	Falta de assistência durante situação de violência; desconhecimento ou demora para encontrar informações dos próximos passos após a ocorrência de agressão; podem evitar frequentar lugares potencialmente perigosos; evitar não ter apoio durante e após situações traumáticas.

A prototipagem foi fase importante no processo de design, pois traduziu toda a pesquisa em uma proposta de aplicativo. Inicialmente foi desenvolvido o protótipo de baixa fidelidade feitos em papel (Figura 1), a partir da distribuição das informações levantadas nas fases anteriores (marcação de textos, definição de áreas e formas para conteúdo e signos) em interface.

Figura 1: Prototipação em baixa fidelidade - Wireframes feitos em papel



A partir dessas primeiras experimentações, criou-se nome do aplicativo e foi desenvolvida a identidade e linguagem visual do aplicativo. A partir de então, foi iniciada a versão de alta fidelidade em plataforma online de criação e prototipagem de interfaces. Esta versão deve ser apresentada para a avaliação das pessoas que participaram do processo e, também, para engenheiros de softwares, para ajustes e futuros desdobramentos.

6 Considerações

O artigo aborda questões de mulheres cisgênero lésbicas e bissexuais da comunidade LGBTQIAP+, destacando os problemas decorrentes da intolerância e da falta de aceitação da diversidade. O estudo enfatiza a importância de incluir as vivências desse grupo no processo de design, por meio de abordagens co-criativas e participativas. A pesquisa identificou a conexão entre o público-alvo, os espaços públicos da cidade de Natal-RN e o conceito de cidade instantânea, visando melhorar a segurança e a experiência dessas mulheres nos ambientes urbanos. O resultado foi o desenvolvimento de interface, um artefato digital, que oferece suporte e segurança durante a interação em espaços públicos, além de fornecer dados para influenciar políticas públicas específicas para a comunidade LGBTQIAP+.

O trabalho pode incentivar novas pesquisas sobre diversidade, sobre inclusão e sobre projetos de caráter social, em especial aqueles que promovem a visibilidade de necessidades e dos desafios enfrentados pela comunidade LGBTQIAP+. Além disso, deve estimular ações coletivas que encorajem a busca por soluções e autonomia na implementação de propostas que melhorem o cotidiano dessa comunidade.

Para a concretização deste projeto, deve-se realizar avaliações com público de interesse e com equipe de engenheiros de software visando um lançamento futuro. Assim, imaginam-se aprimoramentos na interface, na interação, no conteúdo e na organização das informações.

Referências

- Alex, S. (2008). *Projeto da praça: convívio e exclusão no espaço público*. 2. ed. São Paulo, SP: Senac São Paulo.
- BBC News. (2018). *Estas são as 50 cidades mais violentas do mundo (e 17 estão no Brasil)* [Online]. Disponível em <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-43309946>
- Beauvoir, S. de. (1970). *O segundo sexo: fatos e mitos*. 4. ed. São Paulo: Difusão Europeia do Livro.
- Bonsiepe, G. (1999). *Del objeto a la interfase: mutaciones del diseño*. Buenos Aires: Ediciones Infinito.
- Bonsiepe, G. (2011). *Design, cultura e sociedade*. São Paulo: Blucher
- Brasil. (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

- Britzman, D. (1996). O que é esta coisa chamada amor – identidade homossexual, educação e currículo. *Revista Educação e Realidade*, 21(1), 71-96.
- Butler, J. (2003). *Problemas de gênero: feminismo e subversão da identidade*. Rio de Janeiro, RJ: Civilização Brasileira.
- Comissão Interamericana de Direitos Humanos. (2015). *Violência contra pessoas LGBTI*. S.I.: Organização dos Estados Americanos; CIDH.
- Connell, R. (2009). *Gender: In World Perspective*. Cambridge: Polity Press.
- Enke, A. F. (Ed.). (2012). *Transfeminist perspectives in and beyond transgender and gender studies*. Philadelphia, PA: Temple University Press. Disponível em <https://anistia.org.br/noticias/brasil-lidera-numero-de-assassinatos-de-diversos-grupos-de-pessoas-em-2017-aponta-anistia-internacional-em-novo-relatorio/>
- Foucault, M. (1998). *Microfísica do poder*. 13. ed. Rio de Janeiro: Edições Graal.
- Foucault, M. (1999). *História da sexualidade I: a vontade de saber*. 13. Ed. Rio de Janeiro: Edições Graal.
- Frascara, J. (2011). *¿Qué es el diseño de información?* Buenos Aires: Ediciones Infinito.
- Garret Jr. As 50 cidades mais violentas do mundo (o Brasil tem 10 na lista). *Portal Exame*. Disponível em <https://exame.com/mundo/as-50-cidades-mais-violentas-do-mundo-o-brasil-tem-10-na-lista/>
- Gomes, P.C.C. (2002). *A condição urbana: ensaios de geopolítica da cidade*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Jacobson, R. (ed.). (2000). *Information design*. Cambridge (MA): The MIT Press.
- Katz, J. N. (1996). *A invenção da heterossexualidade*. Rio de Janeiro: Ediouro.
- Laurenti, R. (1984). Homossexualismo e a classificação internacional de doenças. *Revista Saúde Pública*, 18(5). Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89101984000500002
- Lemos, A. (1997). Anjos interativos e retrabilização do mundo. Sobre interatividade e interfaces digitais. *Revista Tendências* 21(2). Lisboa: APDC, p. 19-29. Disponível em <http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/lemos/interativo.pdf>
- Maia, M. R. (2013). *Cidade Instantânea* (IC). [Tese de doutorado, não publicada] Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo.
- Martin, B., & Hanington, B. (2012). *Universal Methods of Design*. USA: Rockport Publishers.
- Mendonça, E. M. S. (2007). Apropriações do espaço público: alguns conceitos. *Estudos e pesquisas em Psicologia*, UERJ, 7(2), 123-137.
- Meroni, A., & Sangiorgi, D. (2011). *Design for services*. Farnham/Surrey, UK: MPG Book Group.
- Princípios de Yogyakarta: princípios sobre a aplicação de legislação internacional dos direitos humanos em relação à orientação sexual e identidade de gênero* [recurso digital]. jul. 2007. Disponível em http://www.clam.org.br › principios_de_yogyakarta.pdf.
- Sá, A. J. de, & Cruz, L. M. da. (2011). “*Medo urbano*” e suas novas formas geográficas. Recife:

Ed. Universitária da UFPQ: CCS Gráfica e Editora.

Santos, F. (2017). Homossexualidade não é doença segundo a OMS: entenda. *Terra* [online].

Disponível em

<https://www.terra.com.br/vida-e-estilo/saude/ha-21-anos-homossexualismo-deixou-de-ser-considerado-doenca-pela-oms,0bb88c3d10f27310VgnCLD100000bbcceb0aRCRD.html>.

Schmitz, A. Grupo dignidade - Mortes violentas de LGBT+ Brasil: Observatório do Grupo Gay

da Bahia, 2022. *Grupo Dignidade*. Disponível em

<https://cedoc.grupodignidade.org.br/2023/01/19/mortes-violentas-de-lgbt-brasil-observatorio-do-grupo-gay-da-bahia-2022/>

Schneider, J., & Stickdorn, M. (Orgs.). (2014). *Isto é design thinking de serviços*. Porto Alegre:

Bookman.

Sobre as autoras

Lorena Gomes Torres, Dra., UFRN, Brasil <lorenagomestorres@gmail.com>

Helena Rugai Bastos, Dra., UFRN, Brasil <helenarugai@gmail.com>

Amannda Gomes Cavalcante Ferreira, Graduada, UFRN, Brasil

<amanndagomescf@gmail.com>