

ပက်



Aplicativo de acolhimento e
assessoria para a comunidade LGBTQ+

Pablo Vitor Marques

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Letras e Artes
Escola de Belas Artes

Departamento de Comunicação Visual | BAV

Monografia e Projeto de Conclusão de Curso

de graduação em Comunicação Visual Design | 2019.2

Orientação: Fabiana Heinrich

“Quanto maior a escuridão do entorno,
mais os vagalumes brilham.”

João Silvério Trevisan

Agradecimentos

Agradeço primeiramente a minha avó Rosa, que desde pequenino me incentivava e dedicava todos os dias a me ensinar a ler e a escrever. Dedico também esses agradecimentos a outra mulher que nunca desistiu de mim, a minha mãe Sônia, que me motiva e apoia todos os meus sonhos, você foi a pessoa mais importante na minha fase de auto aceitação e por estar lutando também pelas causas dos LGBTQ. Obrigado por me dar tanto amor e carinho, eu não seria o mesmo sem você, te amo muito.

Quero dedicar esse projeto à minha amiga Victória Sacagami, por estar na minha trajetória a tantos anos, e por ter começado esse projeto juntos, e que hoje eu pude finalizar ele com muito amor e carinho.

Agradeço à minha orientadora Fabiana Heinrich, por ter tantas orientações e buscado um melhor caminho, hoje percebi que descobri novos horizontes e perspectivas, obrigado por todos os feedbacks e ter me apoiado neste projeto que era apenas uma coisa embrionária.

Também quero agradecer aos meus amigos de faculdade pelas nossas constantes trocas, vocês foram fundamentais para o meu crescimento como ser.

Por fim, quero dedicar esse projeto aos milhões de LGBTQs que passam diariamente vários e várias vezes diversos tipos de preconceitos, e que continuam resistindo, existindo, e re-existindo. Vocês são a alma do projeto.

Este projeto está só começando, **Obrigado!**

Resumo

MARQUES, Pablo. uni - Aplicativo de acolhimento e assessoria para a comunidade LGBT.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Comunicação Visual Design) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Belas Artes, 2019.

Este projeto de conclusão de curso tem como finalidade a criação de uma plataforma digital para o acolhimento da comunidade LGBTQ+. A proposta tem como base a união, a empatia, a resistência e a existência desse público em situações de vulnerabilidade, discriminação e opressão, uma vez que essas pessoas sofrem diariamente violências de alto nível pelo fato de não serem do padrão heterossexual cisgênero.

Para fundamentar este projeto, buscamos na literatura especializada as diversas configurações dos chamados corpos polimorfos e alguns dos principais momentos históricos de organização e resistência internacional e nacionalmente. A partir desse corpo de conhecimento e de pesquisa quantitativa e qualitativa com o público-alvo, sobretudo através de questionários, bem como com base em vivências pessoais, propomos a plataforma digital, utilizando a metodologia projetual de “Os elementos da experiência do usuário” de James Jesse Garrett (2003) como norte.

Palavras-chave: interface, lgbtq+, acolhimento, aplicativo, experiência.

Abstract

MARQUES, Pablo. uni - Greeting and advisory application for the LGBT community.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Comunicação Visual Design) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Belas Artes, 2019.

This project aims to create a digital platform to welcome the LGBTQ+ community. The proposal has as its initiative the union, empathy, resistance and existence of this public in situations of vulnerability, discrimination and oppression, since these people suffer daily high-level violence because they are not heterosexual cisgender.

To fundament this project, we first did a research on the specialized literature looking for the various configurations of the so-called polymorphic bodies, as well as, historically, the main moments of national and international organization and resistance. Parting from this body of knowledge and quantitative and qualitative research with the target audience, mainly through questionnaires, as well as based on personal experience, we propose the digital platform, using the project methodology of “The elements of user experience” by James James Garrett (2003).

Keywords: interface, lgbt+, greeting, application, experience

Sumário

Introdução	08	5.2 Escopo do projeto	29
1. O Movimento LGBTQ+ e suas conquistas nos espaços	09	5.2.1 Análises de Similares	29
1.1 The Stonewall Inn - A Revolta	09	5.2.2 Considerações das análises	33
1.2 A aquisição dos direitos do movimento LGBTQ+ no Brasil	11	5.3 Estrutura do projeto	33
1.3 Diversidade polimorfa	14	5.3.1 Naming	33
2. Espaços e Ações de acolhimento	16	5.3.2 Arquitetura da informação	34
2.1 Protocolo de Acolhimento e Denúncia	16	5.3.3 Fluxograma	35
2.2 Espaços de Acolhimento	17	5.4 Esqueleto do projeto	36
2.2.1 Casa 1	17	5.4.1 Wireframes	36
2.2.2 Casa Nem	18	5.5 Superfície do projeto	42
2.2.3 Casinha	19	5.5.1 Paletas de cores	42
3. Pesquisas e suas narrativas	20	5.5.2 Identidade visual	43
3.1 Efeitos da reação familiar	20	5.5.3 Iconografia	44
4. Metodologia	21	5.5.4 Ilustrações	45
4.1 A construção de um projeto digital	21	5.5.5 Grid	46
5. Desenvolvimento do projeto	23	5.5.6 Linguagem e Tom	47
5.1 Fundamentação Estratégica	23	5.5.7 Tipografia	48
5.1.1 Definição do Público Alvo	28	6. Resultado	49
		7. Considerações finais	62
		8. Bibliografia	63

Introdução

Em pleno século XXI, quando falamos sobre orientação sexual e gênero, o nosso próprio lar pode ser um espaço tão cruel quanto o mundo lá fora. E diante de muitas histórias e vivências, de onde a rua se torna a única opção para se morar — apenas por serem quem são —, pessoas LGBTQs buscam acolhimento e assistência.

Ao entendermos os termos e as nomenclaturas utilizadas para a categorização de pessoas com orientações e gêneros diferentes do padrão estabelecido socialmente, adotamos aqui o termo “LGBTQ” (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transsexuais, Travestis e Queer).

Além de estarmos em um século no qual a diversidade e a pluralidade são significantes nas mais diversas manifestações, há também resistências a essa diversidade e pluralidade e, nesse sentido, vemos o constante crescimento da era da tecnologia e informação tanto como aliado quanto como inimigo — a tecnologia não é benéfica ou maléfica por si só, o que dita sua condição é seu uso e o contexto desse uso. Logo, diante disso, o objetivo central deste projeto é discorrer sobre as dificuldades enfrentadas por essa comunidade, fazendo questionamentos, expondo re-

latórios e propondo também algumas soluções para uma melhor construção de suas identidades, sobretudo através da tecnologia.

Para o desenvolvimento do projeto, contamos, no capítulo 1, com informações históricas acerca de movimentos de resistência LGBTQ+, para compreendermos os embates do momento presente. No capítulo 2, discorremos sobre iniciativas de acolhimento LGBTQ+ em 2019 no Rio de Janeiro e em São Paulo. Nos capítulos 3 e 4, com diálogos qualitativos — através de entrevistas e conversas informais — e pesquisas quantitativas — através de questionários —, buscamos compreender o nosso público em profundidade. Por fim, no capítulo 5, com as informações e visualizações oriundas dos capítulos 3 e 4, juntamo-nos à metodologia projetual de James Jesse Garrett (2003), com a qual construímos passo-a-passo o produto digital. Desenvolvemos, assim, a conceituação, as pesquisas, a identidade visual, naming, ilustrações, a arquitetura da informação, design de interface, e por fim uma prototipação em alta fidelidade do produto.

1. O Movimento LGBTQ+ e suas conquistas nos espaços

¹ Manifestações após stonewall. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Rebeli%C3%A3o_de_Stonewall Acessado em 20 de junho de 2019.

1.1. The Stonewall - A Revolta

O bar Stonewall Inn, localizado em Greenwich Village, Nova York, era um ponto de encontro para pessoas que eram marginalizadas pela sociedade — em sua grande parte gays, mendigos, drag queens, drag kings e transexuais —, que procuravam um lugar seguro para serem quem realmente eram. No ano de 1969, atos afetivos leves entre casais do mesmo sexo eram ilegais em boa parte dos EUA, assim como o travestismo.

Foi então que no dia 28 de junho de 1969 aconteceu a chamada Revolta de Stonewall, quando um grupo de gays, lésbicas e transexuais confrontou a polícia pelos direitos homossexuais. Esse confronto começou pelas incessantes batidas no bar, nas quais era alegado que a venda de bebidas alcoólicas era proibida. Como a grande maioria do seu público portava trajes majoritariamente ligados ao outro gênero, elas eram levadas sob custódia para delegacias, onde ficavam presas até que a sua vestimenta correspondesse ao do seu gênero biológico. (Truscott IV, the Voice archives, July 3, 1969, Vol. XIV, No. 38)

No momento em que essas pessoas foram levadas para as viaturas, uma multidão ao lado de fora que via essa movimentação ficou extremamente contrariada com essa atitude, e começou a arremessar moedas, pedras, tijolos, entre outros utensílios que haviam no lugar contra esses policiais. Ao se deparar com um

crescente número de pessoas ao lado de fora, esses agentes se alojaram dentro do bar e assim começou a revolta. Ao ver que não iriam conseguir sair daquele local, tentaram incessantemente chamar reforços mas por fim, não houve sucesso.

Foram exatos três dias de muitas manifestações na Christopher Street, e, por fim, muitos manifestantes que lutavam pelos seus direitos e foram às ruas em provocação contra o governo e acima de tudo com o orgulho de serem quem realmente eram, ganharam uma extrema notoriedade em diversos lugares dos EUA e até mesmo nos demais países que haviam sido impactados com essas manifestações, como em Londre, Paris e Estocolmo¹



Figura 1. Marsha P. Johnson distribui panfletos de apoio a estudantes gays da NYU, de “Art after Stonewall, 1969-1989”. Crédito: Diana Davies; A Biblioteca Pública de Nova York / Recursos de Arte.

A Revolta de Stonewall foi decisiva para a libertação da sexualidade. Posteriormente a este ato, inúmeras passeatas em diversas cidades e estados norte americanos vieram a acontecer. Uma delas foi a *Liberation Day March*, que reuniu cerca de 2 mil pessoas lutando pelos seus direitos e caminhando juntas sendo elas mesmas.

A Liberation Day aconteceu no dia 28 de junho de 1970, em uma sexta-feira, e contou com grupos majoritariamente de gays e lésbicas brancas de classe média, muitos deles sendo anti-transsexuais. O discurso feito por Sylvia Rivera, uma das líderes pelos direitos dos transexuais, confrontado pela multidão, fez com que os direitos que eram reivindicados por esse público incluísse também direitos ao grupo de transexuais, que sempre ficava às margens dos grupos maiores. Em fala, Sylvia expõe palavras como:

- É melhor vocês se acalmarem.
- Eu fui espancada!, Eu tive meu nariz quebrado.,
- Eu fui jogada na cadeia.
- Eu perdi o meu emprego, eu perdi a minha casa para a liberation day e vocês me tratam assim?
- Revolução agora!"

(A morte e a vida de Marsha P. Johnson, Netflix, 2017)

Sylvia Ray Rivera e também Marsha P. Johnson eram líderes pelos direitos dos transexuais, e posteriormente lutavam pelas pessoas com HIV/Aids. Os seus posicionamentos eram sempre fortes.



Figura 2. Sylvia Rivera confrontando uma multidão após um discurso anti-transsexual em 1970. Crédito: Bettye Lane Estate, via Biblioteca Schlesinger, Instituto Radcliffe, Universidade de Harvard

No ano de 1992, o corpo de Marsha foi encontrado no Rio Hudson, dias após a sua última passeata pelo orgulho. Rivera se dedicou a criar um espaço que fosse acolhedor para pessoas *queer*, mas infelizmente não conseguiu ver este projeto até o fim, pois foi diagnosticada com câncer de fígado. Pouco tempo depois do seu falecimento, o Sylvia Rivera Law Project foi inaugurado em Fevereiro de 2002, acolhendo assim os LGBTQs abandonados e sem amparo da família.

O legado delas permanece até hoje, através do qual pessoas transgêneras não só lutam pelas suas existências nos espaços, mas também pelos seus direitos.

1.2. A Aquisição dos direitos do movimento LGBTQ+ no Brasil

² Espaços públicos ou privados destinados a atividades ou eventos voltado para a público LGBTQ+.

³ casos de denúncias. Disponível em: <https://jornal.usp.br/tv-usp/na-ditadura-midias-alternativas-quebraram-tabus-sobre-lgbts/> Acessado em 20 de julho de 2019.

O movimento pelos direitos de lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais no Brasil começou na década de 1970 através de reuniões em espaços sociais para discutir e estimular atos que trouxessem informações e denúncias de abusos contra os LGBTQs. Ao tomar conhecimento dessas atividades ocasionadas durante a Ditadura (1964-1985), essa organização fundou um jornal chamado *Lampião da esquina* que relatava constantes agressões a esses indivíduos. As publicações, em modo geral, tinham uma linguagem menos sofisticada e, retratavam também um linguajar do “gueto”², que reproduzia palavras duras e preconceituosas como desmistificação para a sua própria comunicação. (COELHO, 2014, p.04 apud TREVISAN, 2011, p. 338).

Em meio à censura e à oposição desses artigos que eram vendidos como jornais — posteriormente chamados de boletins —, suas colunas muitas vezes eram escritas para falar sobre as existências e resistências do público LGBTQ+. Como a sociedade não se importava e não dava voz a essas minorias, houve ajuda de colaboradores e de pessoas que tornaram esse jornal um veículo de informação importante para a comunidade.

Após o fim dessa organização, que tinha como foco os casos de homossexuais e das lutas menores, um dos artigos publicados por um grupo de lésbicas, retratando o constante abuso devido a sua orientação sexual, fez com que surgisse um novo boletim re-

latando esses acometimentos contra elas. Chamado *chanacom- chana*, esse também foi um boletim que tinha como foco contar não só os casos de denúncias, mas debater, conversar e informar as suas vivências em seus diversos âmbitos³.

No decorrer dos anos, a formação e construção de vozes políticas próprias que defendiam as siglas do LGBTQ+ tiveram, em um primeiro momento, uma perda de importância, chegando a serem ameaçadas



Figura 3. Imagens das capas dos boletins de Janeiro e Maio de 1970.

⁴ Parada do Orgulho LGBT. Disponível em: <https://gay.blog.br/gay/as-primeiras-para-das-gays-de-sp/> Acessado 20 de julho de 2019.

Em meados da ditadura (1971), as manifestações e os grupos menores ganharam notoriedade, formando organizações em busca de direitos. Assim, o movimento feminista (1975), o movimento dos negros unificados (1978) e o movimento homossexual brasileiro, que vinha tentando se organizar desde 1976 — em que diferente de ser negro e mulher, ser homossexual não era algo auto evidente —, formaram o Grupo SOMOS (Grupo de Afirmação Homossexual). Ele foi constituído por artistas, estudantes e intelectuais da época que buscavam trazer diálogos e visibilidade LGBTQ+ pra cidade de São Paulo.

Em particular, o ano de 1978 representou um marco fundamental na redemocratização do Brasil e na história do movimento LGBT. Isso porque, entre as diversas forças políticas que se engajaram nessas lutas democráticas como as mulheres e os negros, merece também destaque o então chamado “movimento homossexual brasileiro” (MHB). (Dossiê - O movimento LGBT brasileiro: 40 anos de luta, ed.235)

O Lâmpião da esquina, que era o principal veículo de comunicação, no qual relatava-se em artigos e entrevistas a vivência da comunidade, teve o seu fim no ano de 1981. Posteriormente, no ano de 1983, o grupo SOMOS foi dividido devido a divergências ideológicas. A atuação desse grupo foi justamente ir contra a considerada limpeza moral destinada aos centros das grandes cidades, onde o regime ditatorial enfatizava a moral e os bons costumes das famílias brasileiras, e, quem não se adequava a

esses padrões estipulados ficava à margem desses direitos institucionais. Era, então, a ideia de que havia uma população indesejável — homossexuais, travestis, prostitutas, negros — que, de certa forma, teve seus direitos e liberdades privatizados.

Travestis, prostitutas e homossexuais — tanto masculinos quanto femininos — presentes nos cada vez mais inflados guetos urbanos eram também uma presença incômoda para os que cultivavam os valores tradicionais da família brasileira. Por esta razão, passaram a ser perseguidos, presos arbitrariamente, extorquidos e torturados pelo fato de ostentarem, em seus corpos ou em seus comportamentos, os sinais de sexualidade ou de identidade de gênero dissidentes. (Dossiê - O movimento LGBT brasileiro: 40 anos de luta, ed.235)

No dia 13 de junho de 1980, a união desses grupos, em busca de direitos e principalmente da luta contra as agressões causadas pelo machismo e homofobia, repercutiu na primeira caminhada do orgulho homossexual (LGBT), reivindicando que essas violências cessassem. A medida foi tomando visibilidade, as pessoas foram se reconhecendo, conhecendo os seus nomes, as suas identidades e também as suas orientações sexuais. Essa visibilidade foi tamanha que no ano de 1997 foi planejada a primeira Parada do Orgulho LGBT do país, acontecendo na cidade de São Paulo⁴.

- ⁵ Dossiê - O movimento LGBT brasileiro: 40 anos de luta, ed.235
- ⁶ Grupo Gay da Bahia, Disponível em: <https://grupo-gaydabahia.com.br/> Acessado em 10 de agosto de 2019.



Figura 4. Imagem da 2ª Parada LGBT de São Paulo no ano de 1998. (Foto: Milton Michida/AE)

É notória que a homossexualidade e a transgeneridade têm uma história muito mais antiga aqui no Brasil. Conseguimos identificar em registros passados atividades e comportamentos sexuais dissidentes do padrão imposto pelo sujeito — homens brancos, cis-gêneros, europeus, católicos etc —, e também é possível identificar os diferentes modelos de política que vinham apagando as existências desses diversos corpos polimorfos na nossa sociedade. Entretanto, com o tempo foi emergindo um movimento social de luta pelo reconhecimento e principalmente pela visibilidade a essas diversidades sexuais e de gênero⁵.

Polimorfo é uma expressão que remonta aos três ensaios sobre a sexualidade de Freud, em que ele define a sexualidade humana como perverso-polimorfa, definição esta que considera essa sexualidade perversa por buscar a afirmação do prazer e polimorfa por assumir as mais diversas configurações. (Moraes, 2009, p.11)

Além disso, muitos desafios foram enfrentados durante esses anos de avanço e reconhecimento. De qualquer forma, o que era impensável a alguns anos atrás, hoje é uma realidade vivida por muitos homossexuais, — que podem se casar, adotar crianças com os mesmos direitos dos heterossexuais —. Incluindo a população LGBTQ+ em uma nova lei que foi aprovada pelo STF no dia 23 de Maio de 2019, que criminaliza a LGBTFobia como racismo, e se refere à discriminação de qualquer grupo humano, outras leis que foram aprovadas é a de pessoas transexuais poderem alterar o seu nome no registro civil sem a necessidade de laudos médicos ou de terem feito cirurgia transgênica.

No entanto, apesar dessas conquistas, o Brasil é o país que tem o maior índice de assassinatos de pessoas LGBTQ+ por crimes de ódio. E também, de termos a maior parada do mundo em São Paulo, todos os meses de junho. Mas, segundo dados do Grupo Gay da Bahia⁶, no ano de 2017 tivemos 445 casos de assassinatos à comunidade, isso equivale a um assassinato a cada 19 horas.

1.3. Diversidade polimorfa

⁷ Nomenclaturas. Disponível em <https://medium.com/@pinkads/o-que-significa-a-sigla-lgbtq-e-quais-s%C3%A3o-as-outras-siglas-utilizadas-e3db6ec5181f>. Acessado em 21 de julho de 2019.

LGBT é a sigla de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transsexuais ou Transgêneros. Em uso desde os anos 1990, o termo é uma adaptação de LGB, que era utilizado para substituir o termo gay. Ativistas acreditavam que o termo “gay” não abrangia os mais diversos corpos. Assim, a sigla tem sido adotada nos centros comunitários que abordam sexualidade e gênero. Ela se destina a promover a diversidade das culturas baseadas na identidade sexual e de gênero, podendo ser utilizada por aqueles indivíduos cuja orientação sexual seja diferente do heterossexual ou do cisgênero.

O corpo é o objeto de estudo de nossa investigação, por se constituir o suporte de discursos, que o tornam significantes nas mais diversas manifestações cotidianas e artísticas, consolidando-se como um artefato discursivo. (Moraes, 2009, p.11)

Além desses termos adotados, uma variante popular “Q” foi adicionada para aqueles que se identificam como Queer, ou melhor, excêntricos. Mantém-se o termo em inglês, pois essa nomenclatura está inserida em um contexto como modelo mundial, dos que se questionam acerca da sua identidade sexual. Assim, o termo LGBTQ foi adotado em 1996, mas não para por aí, pois há designações também para Intersexuais, Assexuais, Arromânticos, Sim-

patizantes (Aliados), Pansexuais, Polisssexuais (adicionalmente as pessoas não-binárias).; Por fim, mas não menos importante, o sinal de “+” para representar qualquer pessoa que não esteja sendo representado por essas outras siglas do LGBTQIAP+.

As pessoas podem ou não se identificar, isso depende das suas disposições políticas, ou se elas vivem em um ambiente de retaliação, discriminatório, vivenciando situações nas quais os seus direitos não são bem representados. Abaixo, transcrevemos⁷ de algumas definições mais pontuais para os termos adotados:

Lésbica: mulher que sente atração física ou emocional por outras mulheres. No ano de 2008, a conferência nacional de GLBT decidiu dar maior visibilidade às lésbicas posicionando então o L à frente do G, passando a ser “LGBT”;

Gay: homem que sente atração física ou emocional por outros homens. Esse termo também pode ser adotado por homens transsexuais;

Bissexual: pessoa que sente atração física ou afetiva por ambos gêneros. O reconhecimento de que não são apenas identidade indecisas entre o homo e a heterossexualidade, e que se tratam de pessoas com livre expressão;

Travesti e Transexual: pessoa que se identifica com o gênero diferente ao do seu nascimento. A sigla T foi incluída no ano 1995,

quando travestis foram convidados pela Associação Brasileira de Gays, Lésbicas e Travestis. No ano de 2008, a Conferência Nacional LGBT decide que o “T” indica travestis e transexuais. (Nexo, Cabette, Jun 2017);

Queer: pode ser designado um termo guarda-chuva para englobar minorias sexuais e de gêneros diferentes dos cisgêneros e heterossexuais.

A denominação Queer pode ser considerada um conceito que sugere estranhamento às formas de sexualidade desviantes contemporâneas. Surgida em meados do século XX, é um termo que serve para referir-se a formas não-hegemônicas de vivência da sexualidade. (Morais, 2009, p.11)

Intersex: é um indivíduo cujas variações congênitas de reprodução e sexual não se adequam ao sexo masculino e feminino;

Assexual: é a falta de atração sexual por qualquer pessoa, também pode ser considerado um pequeno desinteresse nas atividades sexuais, existente na heterossexualidade, homossexualidade, bissexualidade, e na pansexualidade;

Aliado/Simpatizante: são pessoas que se consideram aliadas, parceiras com a comunidade LGBTQ+;

Pansexual: é um grupo de pessoas que sente atração por qualquer identidade sexual e gênero.

2. Espaços e Ações de Acolhimento

2.1. O Protocolo de Acolhimento e Denúncia

⁸ Portal do Brasil.
Disponível em
<https://www.gov.br/pt-br/@search?SearchableText=LGBT>
Acessado em 25 de julho de 2019.

⁹ Denúncias e violações aos direitos dos LGBTs.
Disponível em
<https://www.gov.br/pt-br/servicos-estaduais/acolhimento-de-denuncias-de-violacao-aos-direitos-da-populacao-lgbt>
Acessado em 26 de julho de 2019.

O Protocolo de Acolhimento, voltado à população LGBTQ+ e implementado em 8 de novembro de 2000 no Brasil, tem o objetivo de “garantir o direito à saúde ao usuário, reorganizando o processo de trabalho, a fim de aumentar o acesso com resolutividade, vínculo e responsabilização entre profissionais e usuários” (Formiga, 2009). Segundo o Portal do Brasil⁸, algumas medidas tomadas em alguns estados foram de extrema importância para termos dados e sobretudo direitos. Leis que visam o acolhimento de denúncias e violação aos direitos dos LGBTQs implementadas no estado de Alagoas⁹, junto com a lei de Promoção e Defesa dos Direitos de LGBTQs criada no estado do Paraná¹⁰, fazem com que ações como essas garantam aos brasileiros e estrangeiros, direitos à vida, à liberdade, à igualdade e à segurança.

O Acolhimento de denúncias de violação aos direitos da População LGBTQ é um serviço que pode ser utilizado discando o 100¹¹. Ele é responsável pelas denúncias de maus tratos, violência, discriminação, intolerância e preconceito contra a população de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais, Travestis e Transgêneros. Além disso, esse canal recolhe também denúncias de violações dos direitos humanos relacionadas a variados temas e grupos, tais como pessoas com deficiência, migrantes e refugiados. Infelizmente neste canal não temos dados específicos informando sobre homicídios LGBTQ+.

¹⁰ Promoção e Defesa dos direitos LGBTs.
Disponível em
<https://www.pia.pr.gov.br/servicos/Assistencia/Direitos-e-Cidadania/Conhecer-a-Politica-de-Promocao-e-Defesa-dos-Direitos-de-LGBT-4Eo-VEArn>
Acessado em 28 de julho de 2019.

¹¹ Ministério dos direitos humanos.
Disque 100. Brasil, 2018. Disponível em <https://www.disque100.gov.br/>
Acessado em 30 de julho de 2019.

2.2. Espaços de Acolhimento

Diante de toda a violência exercida pela ascensão do conservadorismo que observamos nos discursos de ódio, intolerância e desrespeito nos dias de hoje, ampliados na forma como a sociedade vem se apoderando de uma ação não ética nas relações pessoais e sociais, cria-se assim, uma subtração nos recursos básicos e ocasionam-se conflitos nas existências dos LGBTQs. Alguns projetos tomam forças e formas e ajudam pessoas pertencentes a essas minorias a terem acesso a saúde, educação e direitos. Neste segmento, visamos descrever alguns dos espaços e ações que acolhem e dão assessoria aos que necessitam de ajuda nesses momentos de risco, — geralmente, eles são ocasionados pela violência do cotidiano e pela expulsão dos seus lares pela sua orientação sexual e identidade de gênero —. Uma análise feita no ano de 2015 pela Consultoria de engajamento Santo Caos¹² abordou que 63% dos jovens são rejeitados pela família ao se assumir. Essa avaliação teve 116 jovens, entre 18 e 25 anos e constatou que 59% revelam suas orientações para os familiares, enquanto 41% só se assumem para alguns ou preferem esconder totalmente sua sexualidade.

A seguir, vamos percorrer sobre alguns espaços de acolhimento existentes no Rio de Janeiro e em São Paulo, pesquisados durante o ano de 2019.

¹² Consultoria de engajamento Santo Caos. Disponível em: <https://www.brasil247.com/brasil/lgbt-63-dos-jovens-sao-rejeitados-pela-familia-ao-assumir-orientacao-sexual> Acessado em: 05 de setembro de 2019.

¹³ Casa 1. Disponível em: https://www.huffpostbrasil.com/entry/casa-1-meta-doacoes-lgbt_br_5c8fd35ce4b0d50544fe6e93 Acessado em 05 de setembro de 2019.

2.2.1 Casa 1

A Casa 1¹³ é um projeto que começou em 2015, quando Iran Giusti, abriu as portas do seu apartamento para jovens expulsos de casa. Porém, como a demanda era grande, ele viu-se diante da possibilidade de buscar um espaço maior, no qual pudesse acolher mais pessoas nessas situações. Contudo, para essa ideia sair do papel, Giusti buscou a alternativa de crowdfunding para conseguir fundos para a criação e manutenção da casa. A ideia deu super certo e o projeto Casa 1 foi inaugurado no dia 25 de Janeiro de 2016.

Segundo Iran Giusti:

Mas acolher é mais do que oferecer um teto, é também trazer oportunidades e socialização para a vida dessas pessoas e, por isso, a Casa 1 será também um centro cultural e um espaço de palestras, cursos e workshops, tanto para os moradores quanto para o público em geral¹⁴.

No ano de 2018, a casa 1, que fica no bairro do Bela Vista em São Paulo, abrigava de forma fixa 20 pessoas de 18 a 25 anos. Além disso, também acolhia cerca de 41 crianças, atendia 100 pessoas por dia em busca de roupas, oferecia aulas de inglês, espanhol, costura, canto e yoga para cerca de 300 pessoas por mês, além de oferecer atendimento psicoterápico em sua clínica social para

¹⁴ Citação do Iran Giusti. Disponível em <https://revista-glamour.globo.com/Lifestyle/Must-Share/noticia/2016/11/conheca-o-casa-1-projeto-de-cultura-e-acolhimento-lgbt-no-centro-de-sao-paulo.html> Acessado em: nuncias-de-violacao-aos-direitos-da-populacao-lgbt Acessado em 05 de setembro de 2019.

cerca de 70 pacientes. Com todos esses serviços, o tamanho do projeto ficou cada vez maior, e teve que arrecadar dinheiro para continuar de portas abertas para essa população. Assim, desenvolveram uma vaquinha online que deu muito certo, arrecadando cerca de 112% da meta estabelecida pela ONG, garantindo o funcionamento de todos os serviços previstos para até 2020.

2.2.2. Casa Nem

No Rio de Janeiro, existe uma iniciativa de abrigo a LGBTQs com uma proposta similar a Casa 1, feita pela antiga vereadora do PSOL (Partido Socialismo e Liberdade) e militante transexual, Indianara Siqueira. Esse projeto iniciou no ano de 2015, e acolhe transexuais e travestis em situações de rua, ou de expulsão de casa. Anteriormente, ele ficava localizado no Centro do Rio, no Bairro da Lapa, e comportava cerca de 30 moradores no local, com tempo indeterminado de permanência.

Além do abrigo, a Casa Nem também oferece cursos e atividades para a população trans com curso pré-vestibular, o PreparaNem, cursos de idiomas e profissionalizantes como o CosturaNem, de moda, e FotoNem, de fotografia. Todas essas atividades são financiadas majoritariamente por doações e realizações de festas noturnas (com entrada franca para pessoas trans, drags e travestis). No entanto, algumas dessas atividades estão correndo o risco de serem fechadas pela falta de verbas e pelas crises da má administração do espaço.



Figura 5. Imagem da fachada da Casa 1.



Figura 6. Imagem da fachada da Casa Nem.

2.2.3 Casinha

¹⁵ Facebook
Disponível em
<https://revis-tahibrida.com.br/2017/12/06/casinha/>
Acessado em 10 de setembro de 2019.

A casinha é um projeto novo que teve iniciativa em 2017 para os jovens LGBTQ+ cariocas e foi desenvolvida pelos amigos Natalia Pasetti, Natalia Médici, Lorena Miguel e Lucas Melo. A iniciativa é parecida com os projetos apresentados anteriormente da Casa 1 e a Casa Nem, promovendo cursos de capacitação, com centro cultural e atendimento médico e psicológico para a comunidade. Ao ser publicado na página do Facebook¹⁵, o projeto recebeu cerca de 50 pedidos de alojamento. “Nós recebemos quase que diariamente, de pessoas das mais diferentes idades que estão em situação de risco”, comenta Natalia Pasetti, estudante de Ciências Políticas, com foco em Direitos Humanos. Os casos, ela relata, vêm na grande maioria de jovens e adolescentes que são hostilizados, agredidos e ameaçados dentro de casa pela família e tentam buscar algum tipo de auxílio através da página.



Figura 7. Imagem retirada de um evento proporcionado pela Casinha.

3. Pesquisas e suas narrativas

3.1. Efeitos da reação familiar

¹⁶ Revelação Familiar, Disponível em: <http://pediatrics.aappublications.org/content/123/1/346> Acessado em 15 de setembro de 2019.

¹⁷ Impacto da rejeição familiar em: <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/lgbt.2013.0024> Acessado em 17 de setembro de 2019.

O momento em que os jovens LGBTQs se encontram vulneráveis a receberem mensagens negativas de não aceitação e a sofrerem violência é justamente na revelação de suas orientações sexuais para aqueles que estão dentro do seu ciclo de convivência. Geralmente, a revelação é feita para amigos e familiares e as reações dessas pessoas, quando negativas, podem a curto ou longo prazo acarretar danos ao desenvolvimento saudável dos jovens homossexuais. Um estudo realizado com 224 jovens americanos, com o objetivo de compreender as reações familiares frente à orientação sexual de seus filhos durante a adolescência, concluiu que os efeitos adversos, punitivos e traumáticos na revelação da homossexualidade colaboraram para que tivessem oito vezes mais probabilidades de tentativa de suicídio, seis vezes mais probabilidade de terem depressão, três vezes mais propensão a usarem drogas ilegais e três vezes mais probabilidade de terem uma relação sexual desprotegida em comparação com adolescentes homossexuais que não foram rejeitados¹⁶.

Portanto, pessoas LGBTQs precisam de uma rede social que as acolha e ampare diante dessas situações. Assim, entende-se rede social como uma estrutura formada por sujeitos e serviços que tem as finalidades de fornecer apoio e assessoria. Nessa

rede se estabelecem as relações de vínculo e suas funções capazes de promover bem-estar, saúde e qualidade de vida.

Uma pesquisa realizada com 257 homossexuais adultos sobre a reação de seus familiares quando revelaram a sua orientação sexual identificou que, após a revelação, o sofrimento psicológico decorrente da rejeição se manteve ao longo de vários anos¹⁷. Essa relação, entretanto, pode ser mediada e talvez de alguma forma minimizada pelo apoio social recebido por esses indivíduos, demonstrando a importância de se possuir uma boa rede de apoio, quando não existe suporte familiar, uma vez que consideramos a família como rede de apoio importante para fortalecer os laços de proteção e ter a garantia dos nossos direitos como comunidade LGBTQ.

4. Metodologia

4.1. A construção de um projeto digital

Para se iniciar um projeto e ter um bom uso de uma plataforma digital, que seja relativamente agradável e tenha um nível desejado de excelência, buscamos não só um aproveitamento do conteúdo fornecido, mas também um uso de metodologias que impactam o nosso público alvo. Logo, recorreremos aos modelos propostos por Jesse James Garrett em seu livro “The Elements of User Experience”, de 2013, para iniciar esse caminho.

Em seu diagrama, Garrett (2013) divide o processo de construção de uma interface digital em 5 grandes planos dependentes entre si, sendo eles: o Plano de Estratégia, o Plano de Escopo, o Plano de Estrutura, o Plano de Esqueleto e o Plano de Superfície. Essas etapas conjuntamente aplicadas possibilitam uma melhor reflexão e desenvolvimento do projeto. Junto ao processo, o diagrama é percorrido de baixo para cima, porém não como um modelo de cascata, pois pode-se sobrepor as idas e vindas de feedback dos usuários e das partes interessadas.

A primeira etapa desse processo se inicia essencialmente pela Estratégia, em que se faz uma pesquisa acerca dos interesses e necessidades do usuário, podendo assim formular os principais objetivos do aplicativo. Essa pesquisa se dá por meio de diferentes explorações com os usuários em potencial, que são identificados em seus desejos e expectativas.

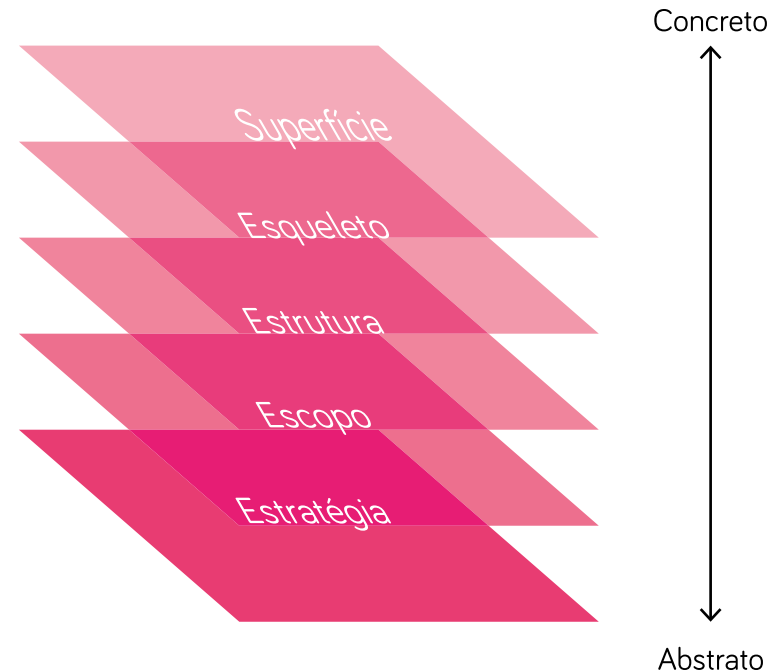


Figura 8. Ilustração retirada do livro GARETT, Jesse James. The elements of user experience - Second edition. 2013, pg.22.

Durante esse processo, as pesquisas qualitativas e quantitativas mostram-se de extrema importância para o andamento do projeto, pois com elas, são elencadas as funcionalidades e o objetivo central do projeto, auxiliando ainda na criação de personas, na definição do público-alvo e na compreensão da cultura em volta do produto projetado.

Essas funcionalidades são listadas e analisadas principalmente durante a etapa de identificação do Escopo, partindo de reflexões e insights obtidos na fase anterior.

Este é o momento de identificar as características funcionais desejadas para o aplicativo e identificar também, possíveis segmentos em outras plataformas, fazendo, assim, uma pesquisa estratégica das características dos produtos, sobretudo ao aplicar técnicas como o benchmarking.

Na definição da Estrutura são delineados os possíveis caminhos que o usuário irá seguir ao utilizar o aplicativo, definindo assim a arquitetura da informação. Nesse momento, além de estruturar um fluxograma de navegação, pode-se também definir a forma de identificação da plataforma, e seu nome, um dos principais pilares que estruturam um produto.

Para fazer a montagem do Esqueleto, desenvolve-se um plano além da descrição das funções, pensando na distribuição espacial desses elementos e como as hierarquias serão trabalhadas através dos wireframes.

Por fim, no plano de Superfície, aplicam-se os conceitos visuais do Design de interfaces.

De modo geral, indicam-se ainda todos os elementos gráficos, que são os condutores para todas as outras camadas não visíveis

do aplicativo. São eles que comunicam e concretizam o uso da identidade visual, composta pela paleta de cores, logo, tipografia, linguagem verbal, ícones e ilustrações.

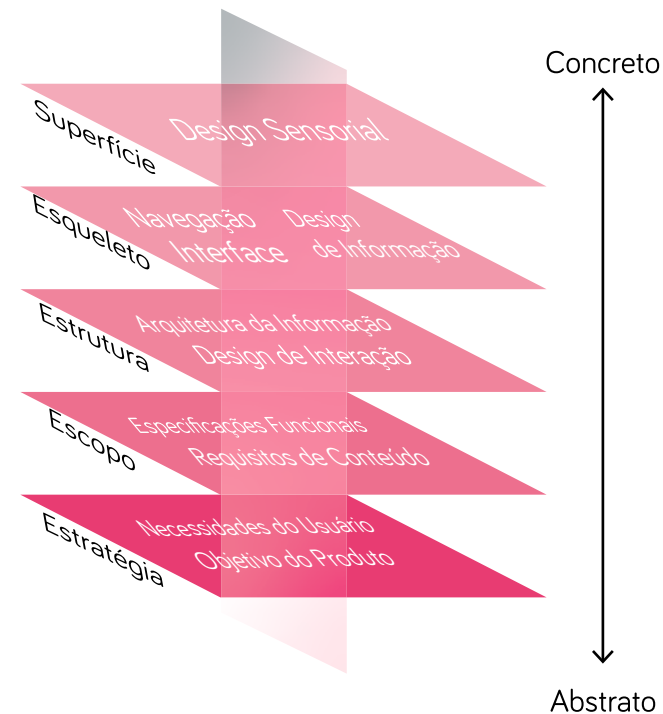


Figura 9. Ilustração retirada do livro GARETT, Jesse James. The elements of user experience - Second edition. 2013, pg.29.

5. Desenvolvimento do projeto

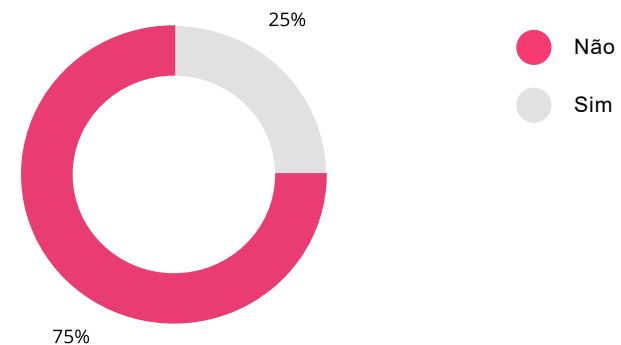
5.1 Fundamentação Estratégica

No processo inicial de desenvolvimento do aplicativo, a primeira etapa do plano de estratégia proposto por James Garrett (2013), é a elaboração de hipóteses. Formuladas a partir das vivências e dos diálogos de pessoas do meu ciclo de amizade, junto dos dados de pesquisa e estudos demarcados nos capítulos anteriores, formulamos a principal suposição do projeto: pessoas LGBTQs não têm espaços de acolhimento ou têm dificuldade de encontrá-los em ocasiões de desabrigo. Além de, através da pesquisa e estudo, validar essas suposições, definimos o público-alvo exato, garantindo um melhor aproveitamento das informações dos usuários entrevistados.

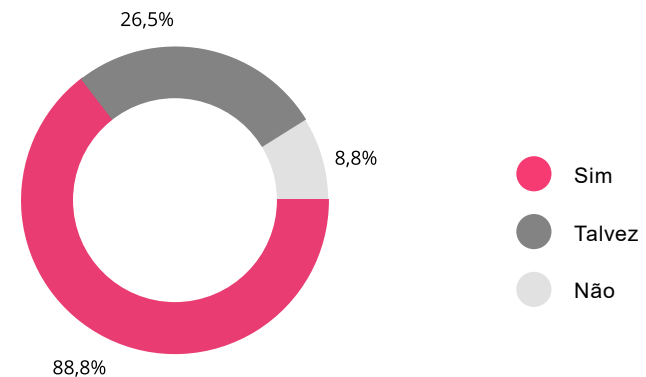
Com isso, foram feitas pesquisas e entrevistas para alcançarmos o maior número possível de informações, nossos dados quantitativos e qualitativos. Na primeira pesquisa elaboramos um conjunto de onze perguntas para arquitetar o assunto, sendo dez de múltipla escolha e uma discursiva. Esse questionário foi divulgado em diversas comunidades do Facebook com o público majoritariamente LGBTQ, em 4 dias de divulgação, do dia 16 de agosto à 20 de agosto de 2019 e obtivemos um total de 260 respostas, vindas do Brasil inteiro, com diferentes perfis.

Os resultados foram:

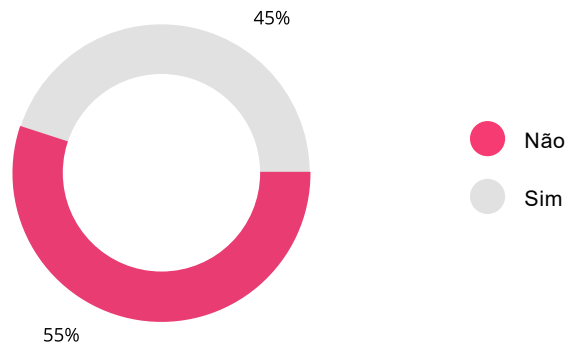
Conhece algum espaço de acolhimento para pessoas LGBTQ+?



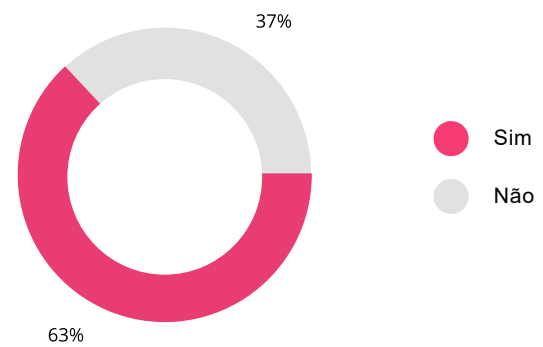
Já sofreu algum tipo de preconceito por ser LGBTQ+?



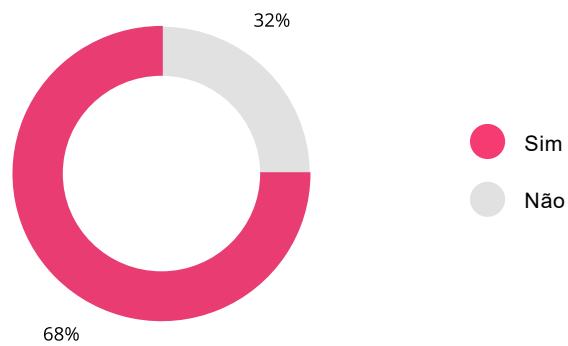
Já sofreu algum tipo de de preconceito dentro de um estabelecimento?



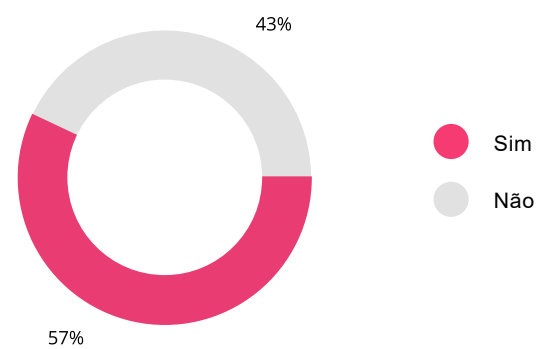
Você consome aplicativos ou sites que trazem ou abordam temáticas LGBTQs?



Você costuma procurar espaços e eventos voltados para o público LGBTQ+ ou que sejam inclusivos?



Você já passou por algum momento de vulnerabilidade dentro do seu âmbito familiar?



Resumo dos dados quantitativos:

75% não conhecem espaços para acolhimento de LGBTQs.

88,8% já sofreram algum tipo de preconceito por ser LGBTQ+.

55% já sofreram preconceito por ser LGBTQ+ dentro de algum tipo de estabelecimento.

68% costumam procurar espaços e eventos que são frequentados majoritariamente por pessoas LGBTQs.

63% consomem algum tipo de aplicativo ou site que aborda a temática LGBTQs de alguma forma.

57% já passaram por momentos de vulnerabilidade dentro do seu âmbito familiar.

Resumo da pesquisa qualitativa:

Além das seis perguntas acima apresentadas, postulamos também uma pergunta discursiva, com o intuito de aprofundar o compartilhamento de experiências vividas. A pergunta foi: como você faz para se auto ajudar ou ajudar pessoas LGBTQs em momentos de preconceito e vulnerabilidade? E você busca alguma assessoria ou algum tipo de serviços para ajudar nesses casos?

Obtivemos um total de 60 respostas e algumas delas tiveram semelhanças na retratação e na busca por soluções de acolhimento e assessoria. Seguem abaixo alguns desses relatos:

“A maioria das vezes o assédio é mascarado como humor/ piada e com isso não recorremos muito, simplesmente evitamos e não damos importância”.

“Pois era mais novo e não entendia muito bem como funcionava. Além de ter medo da reação dos meus pais. Então não fiz nada sobre”.

“Não tive reação, e também não procurei nada depois”.

“Não entendo muito bem o que aconteceu até hoje, mas nada foi feito a respeito depois”.

“Após o assédio, fui pedir ajuda para as minhas amigas, e elas me indicaram psicólogos para me ajudar no tratamento”.

“Só comentei com meus amigos, e nada foi feito depois”.

“Tive crises depois do ocorrido, pois vieram com uma faca pra cima de mim pedindo pra eu largar a mão do meu namorado, fiquei um tempo tendo que lidar com uma sensação de angústia e de vulnerabilidade após este momento”.

“É muito difícil você querer demonstrar carinho para uma pessoa que você ama, e ser julgado com os olhos, parece que você está fazendo uma coisa errada, esse peso que carregamos é demais a única coisa que eu tenho feito são terapias para tornar minha vida mais leve”.

“Não fiz nada, apenas falei com minha mãe e minhas amigas e elas me tranquilizaram de certa forma, mas não procurei nenhuma ajuda depois disso”.

“Cuspiram na minha cara e disseram que eu deveria morrer, foi um momento muito difícil pra mim e que eu tive que lidar com isso pois estou na fase de transição de gênero e além de ter acontecido essa violência física, eu sofro quase diariamente com as violências verbais de muitas pessoas na rua, infelizmente eu não faço nada, só não dou atenção a isso e converso com minhas amigas que passam por essa mesma situação também”.

“Sofri preconceito e registrei um boletim de ocorrência, porém não me deram muita assistência após isso, foi um tremendo descaso, e não teve nada que pudesse ser feito”.

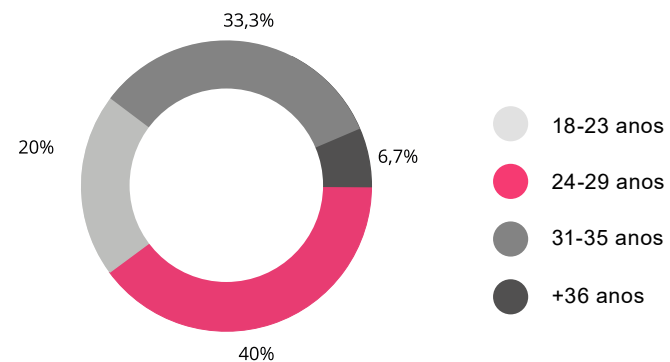
Com os resultados dessas análises, observamos que as hipóteses foram validadas, além de percebermos que por mais que enfrentamos todos os tipos de preconceitos em vários momentos da nossa vida, ainda não recorremos em soluções que amenizam o nosso sofrimento e o desgaste causados por esses momentos de riscos que enfrentamos. Assim, com essa formulação, partimos para as próximas etapas do projeto.

Dados demográficos da pesquisa

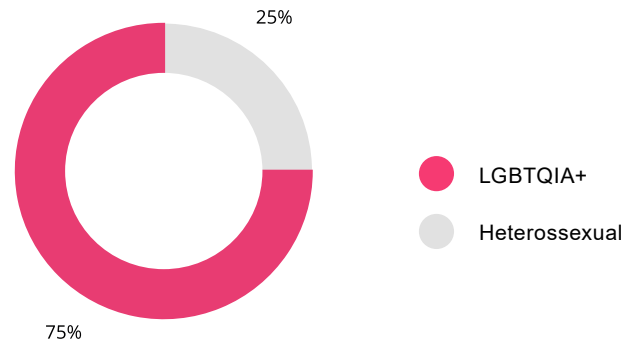
Além das informações coletadas para a nossa validação das hipóteses, abordamos também perguntas com especificações, buscando um maior enriquecimento e detalhamento dos dados, bem como um direcionamento na segmentação do nosso público.

Os resultados foram:

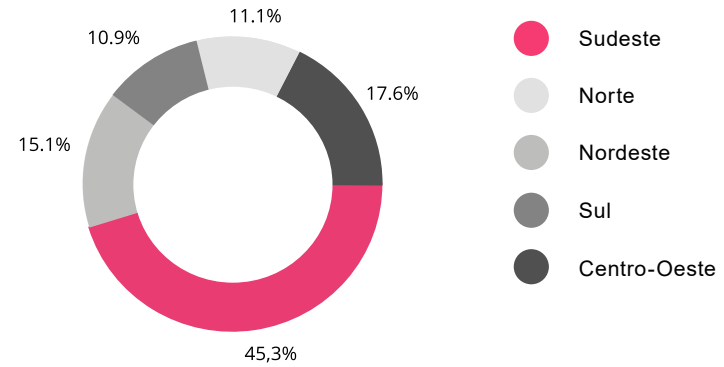
Qual a sua idade?



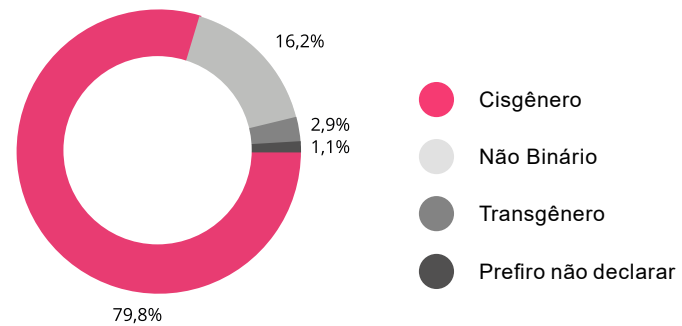
Qual a sua Orientação sexual?



Qual a sua região geográfica?



Qual a sua Identidade de gênero?



5.1.1. Definição do público alvo

¹⁸ Guarda-chuva: a tag é utilizada muito no termo trans, em que há variações como transgênero, transexual, trans não binárias e até travestis. A palavra trans é usada como um termo “guarda-chuva” para expressar esses diferentes gêneros.

Com os estudos e os dados coletados no questionário determinamos um pouco mais aprofundadamente o nosso público-alvo do nosso aplicativo, que tem a finalidade de buscar meios de ajuda para a comunidade LGBTQ+. Conforme nossos resultados, o nosso público-alvo não tem uma determinada idade, gênero, orientação sexual ou se quer uma geolocalização, basta estar inserido neste imenso guarda-chuva¹⁸. Assim, visamos alcançar pessoas que se encontrem em momentos de vulnerabilidade devido às mais variadas formas de preconceito expostas e vivenciadas e esperamos que, ao se tornarem usuárias do aplicativo, consigam maior e melhor acolhimento.

5.2. Escopo do Projeto

Partimos agora para a análise (benchmarking) de alguns aplicativos com finalidade ou funções semelhantes àquele que almejamos projetar.

5.2.1. Análises de Similares

¹⁹ Meetup.
Disponível em
<https://www.meetup.com/pt-BR/about/>
Acessado em 10 de outubro de 2019.



Meetup¹⁹ é uma plataforma para encontrar e desenvolver comunidades locais. As pessoas usam o Meetup para conhecer outras pessoas, aprender coisas novas, contar com apoio, sair da sua zona de conforto e, juntas, fazerem mais daquilo que curtem.

Além disso, existem grupos ligados tanto para áreas profissionais como para áreas pessoais, promovendo experiências de diversos tipos, para nichos também diversificados. A facilidade de promover eventos e sincronizar com outras plataformas também faz com que essa plataforma fique ainda mais publicável.

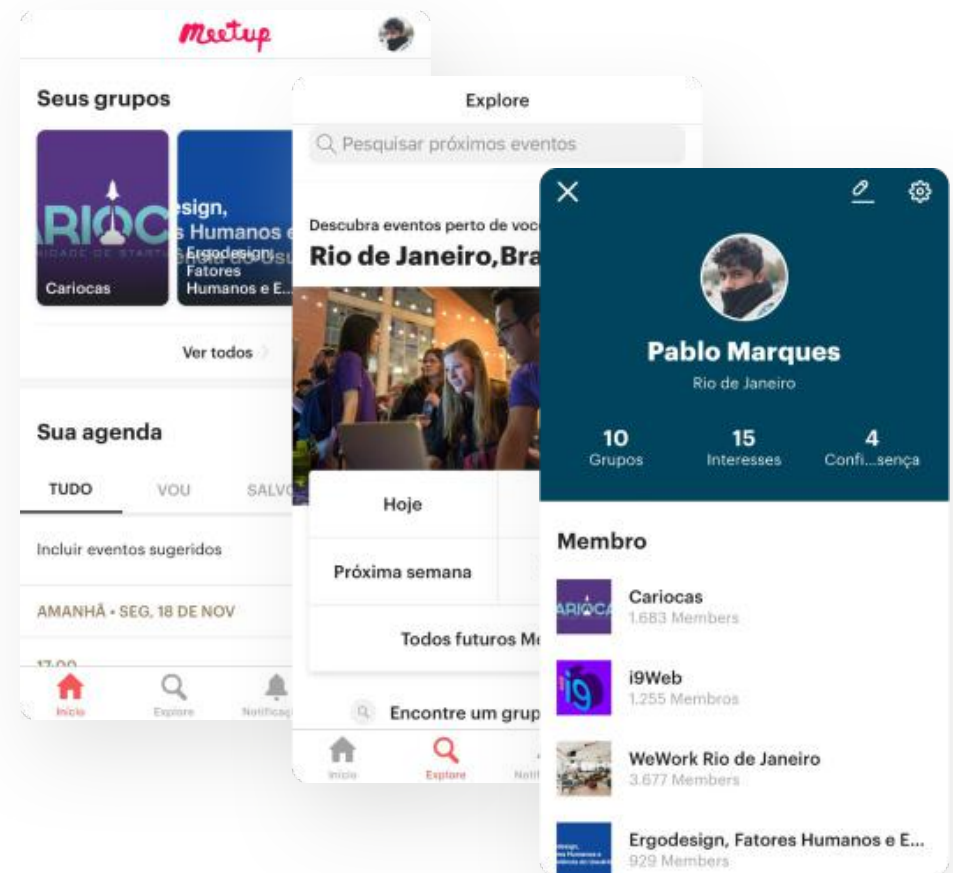


Figura 10. Imagem retirada como printscreen do aplicativo.



O Misterb&b²⁰ é um site de viagens e redes sociais que oferece hospedagem alugada principalmente para gays. O site fornece um banco de dados pesquisável de aluguéis de curto prazo de casas, quartos, apartamentos e hotéis/ motéis amigáveis para LGBTQ+.

Além disso, o misterb&b é considerado o Airbnb LGBTQ+. O site serve como um catalisador para a comunidade gay se conectar na vida real, tornando-se uma resposta à forte demanda por turismo colaborativo no crescente nicho de viagens gays. É considerado o maior hoteleiro gay do mundo.

A principal função do site é combinar possíveis viajantes LGBTQ+ com hosts compatíveis com LGBTQ+ em várias cidades do mundo. O site incentiva seus anfitriões a disponibilizar seus apartamentos ou quartos durante os principais eventos LGBTQ+ em sua cidade. Também atua como um serviço de rede social, guia de viagem e comunidade para viajantes gays em todo o mundo.

²⁰ Misterb&b
Disponível em
<https://en.wikipedia.org/wiki/Misterb%26b>
Acessado em 13 de outubro de 2019.

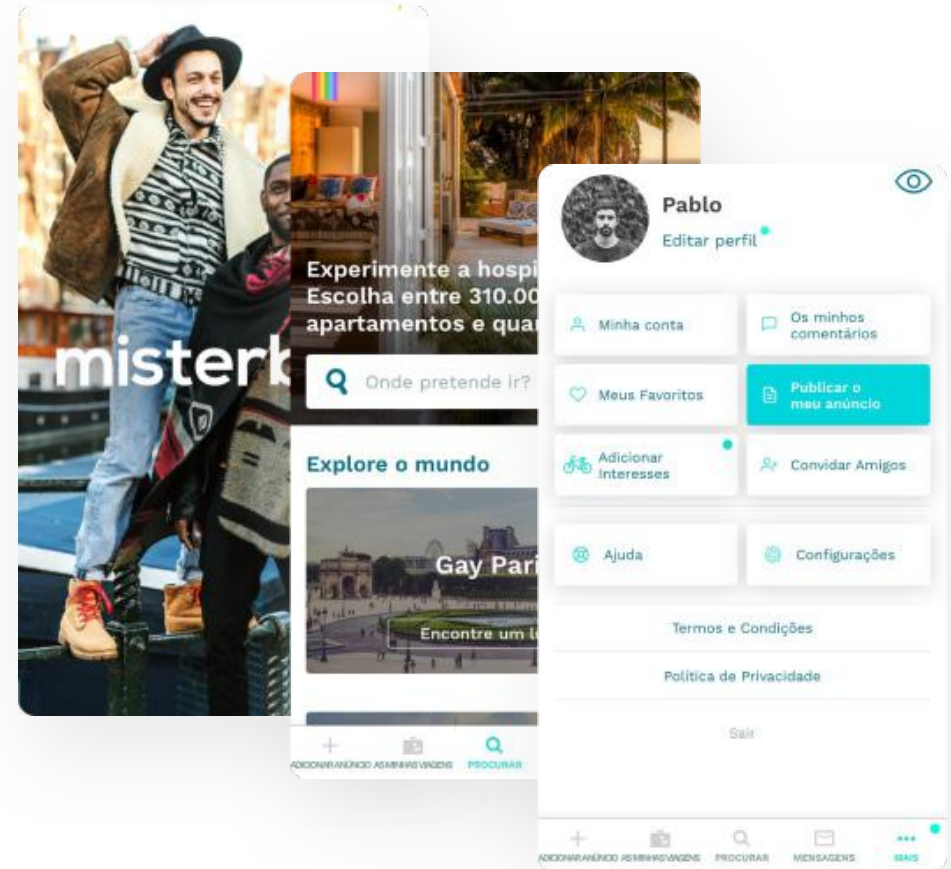


Figura 11. Imagem retirada como printscreen do aplicativo.



Moovz²¹ é um app que se autointitula de a rede social gay. Apesar do nome, o serviço gratuito também é aberto para lésbicas, transexuais, bissexuais e até heterossexuais cisgêneros. A plataforma permite que membros da comunidade LGBTQ+ encontrem pessoas para amizades, paqueras ou simplesmente compartilhar interesses em comum.

É isso o que o serviço tem de melhor: ao contrário de outros serviços voltados para usuários LGBTQ+, que focam nos encontros, a rede social traz notícias, assuntos populares, memes e tudo que já existe no feed do Facebook, só que com foco nas questões de gênero e sexualidade. De fato, o app proporciona um espaço no qual os usuários são “livres para falar, livres para compartilhar e livres para ser”, como diz o slogan.

²¹ Moovz
Disponível em
<https://blog.moovz.com/>
Acessado em
13 de outubro de
2019.

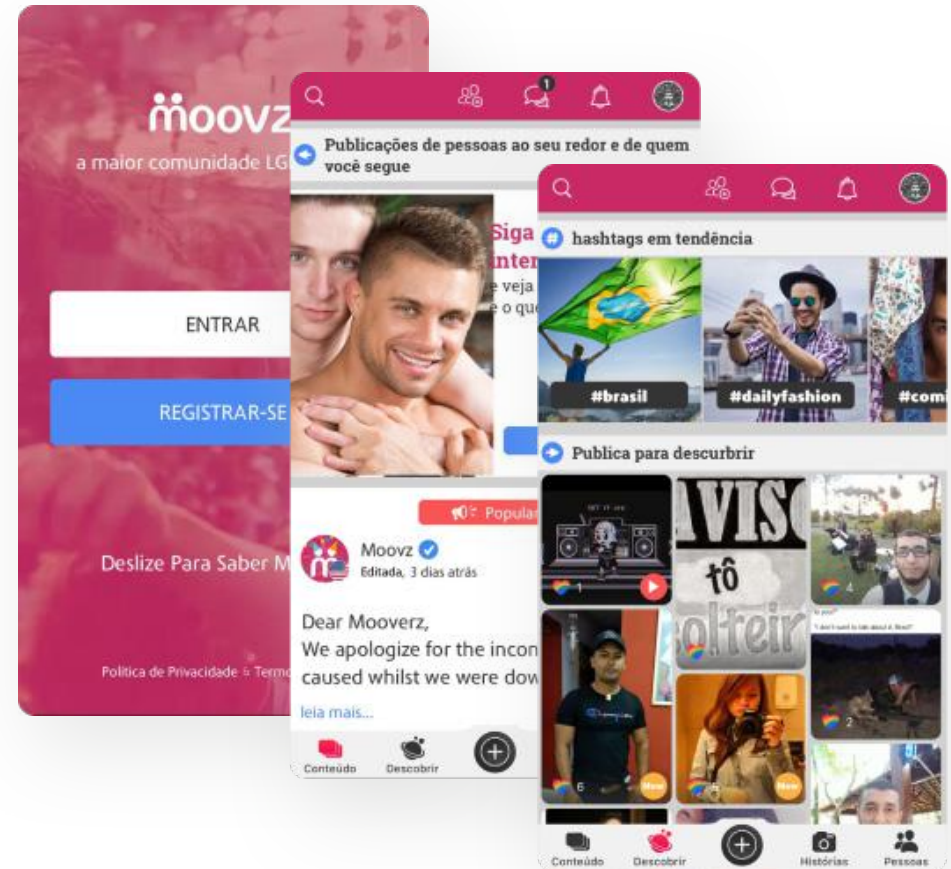


Figura 12. Imagem retirada como printscreen do aplicativo.



O Airbnb²² começou em 2008, quando dois designers que tinham um espaço sobrando hospedaram três viajantes que procuravam um lugar para ficar. Agora, milhões de anfitriões e viajantes optam por criar uma conta gratuita no Airbnb para que possam anunciar seu espaço e reservar acomodações únicas em qualquer lugar do mundo.

Além disso, os anfitriões de experiências do Airbnb compartilham suas paixões e interesses com viajantes e moradores locais. Ele funciona como qualquer rede de compartilhamento e oferta de serviços: é necessário criar um perfil na rede e decidir se está em busca de acomodações, ou se quer disponibilizar a sua.

Para alugar uma acomodação, a mecânica é basicamente a mesma: é preciso cadastrar o imóvel disponível, especificando informações práticas a seu respeito (é a casa inteira ou só um quarto? O período é de um feriado específico, algumas semanas em que você vai viajar? O ano inteiro?), deve colocar fotos que mostrem o espaço e descrevê-lo da melhor maneira possível. Detalhes como endereço e localização também são muito importantes.

²² Airbnb
Disponível em
<https://www.airbnb.com.br/help/article/2503/o-que-%C3%A9-o-airbnb-e-como-ele-funciona>
Acessado em
15 de outubro de 2019.

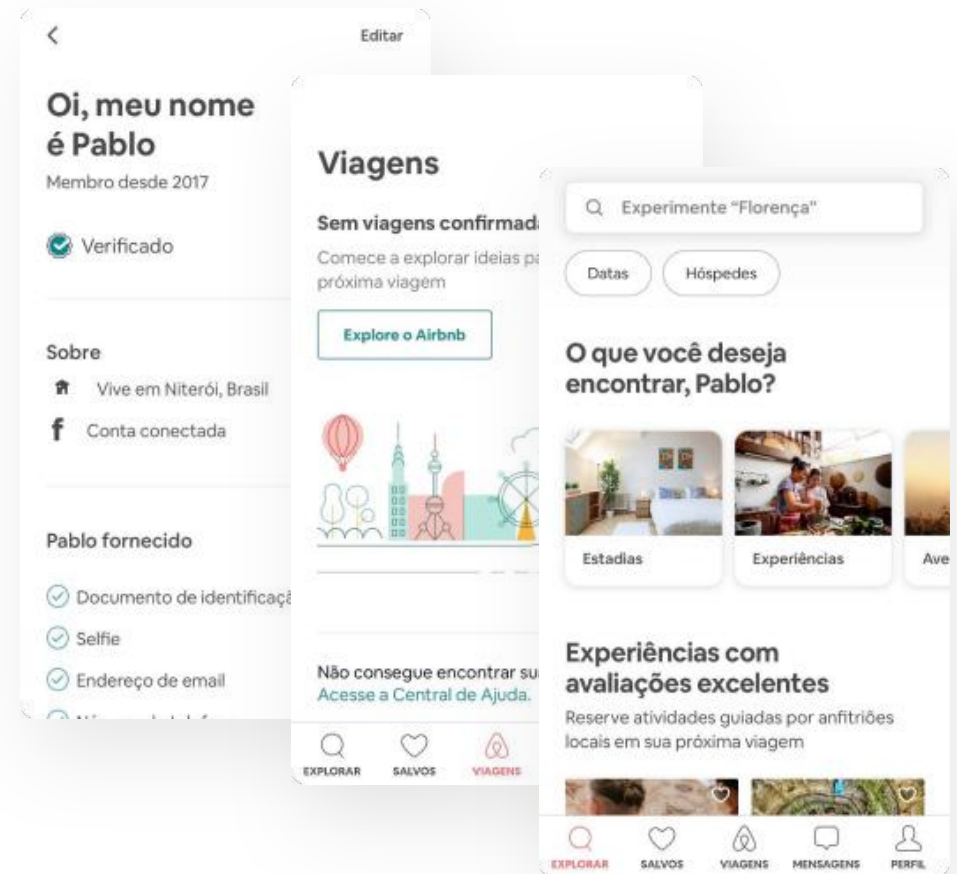


Figura 13. Imagem retirada como printscreen do aplicativo.

5.2.2 Considerações finais

A partir dessas análises, podemos verificar que muitos serviços vêm ganhando notoriedade com temáticas LGBTQ+, proporcionando não só o bem-estar, mas a experiência como um todo — seja ela vinda de uma plataforma digital ou de um produto físico. O que podemos perceber também é que indivíduos desse mesmo nicho promovem e compartilham ações de divulgações nas mais diversas mídias, fazendo com que esses serviços tenham fácil acesso e proporcionando uma maior disseminação dessas informações. O produto que estamos desenvolvendo, que tem como objetivo principal o acolhimento e assessoria, viria para salientar e prover mecanismos de divulgação de ações para retratar e informar que existem cenários, hoje em dia, nos quais jovens e adultos LGBTQs são impactados pela falta de diligência, o que influencia o bem-estar físico e mental desses indivíduos.

Ainda, também podemos afirmar que não há nenhum aplicativo no mercado brasileiro ou internacional com a proposta e com o conjunto de funcionalidades apresentadas nesse projeto até o presente momento.

5.3. Estrutura do projeto

5.3.1 Naming

Para a criação do naming tivemos ajuda de pessoas que foram de extrema importância para esse trabalho. O nome utilizado para dar vida ao aplicativo, uni, foi pensado a partir de um projeto sobre corpos e identidades, o qual consistiu de uma publicação de uma fotografia com fragmentos de diferentes corpos, posteriormente vista em sua totalidade, junto a uma palavra que representa a essência desse corpo.

A publicação teve reflexões percebidas nas configurações existentes dos diversos corpos polimorfos e em como nós, seres tão complexos, podemos nos definir como, com apenas um olhar, já achamos termos o suficiente para julgar alguém. A publicação teve o intuito de tentar questionar isso. Foram feitas diversas perguntas como “Do que você é feito?”; “O que te define?”; “Como o mundo te vê?”. Na publicação eram vistas pessoas de diferentes estilos, culturas e histórias. Indivíduos que não costumam sair em capas de revistas. Assim, a partir disso, entramos um pouco no mundo da pessoa, representando a sua individualidade, buscando fugir da estereotipação moldada pela sociedade.

Ao relacionar essa publicação e seu conteúdo com os princípios e objetivos que formulam o nosso projeto de acolhimento e as-

5.3.2 Arquitetura da informação

sessoria, percebemos que a utilização do nome desta publicação representava todos os segmentos do projeto. Logo, adotamos o termo uni como nome para o nosso projeto.

Quando propusemos a palavra uni, tivemos bons insights, com retornos como o termo sendo entendido como união, ser único, unidos, unidade; além de um divertimento através da aproximação com a palavra unicórnio, que faz a representação do mundo colorido, cheio de arco-íris, proveniente do universo LGBTQ+.

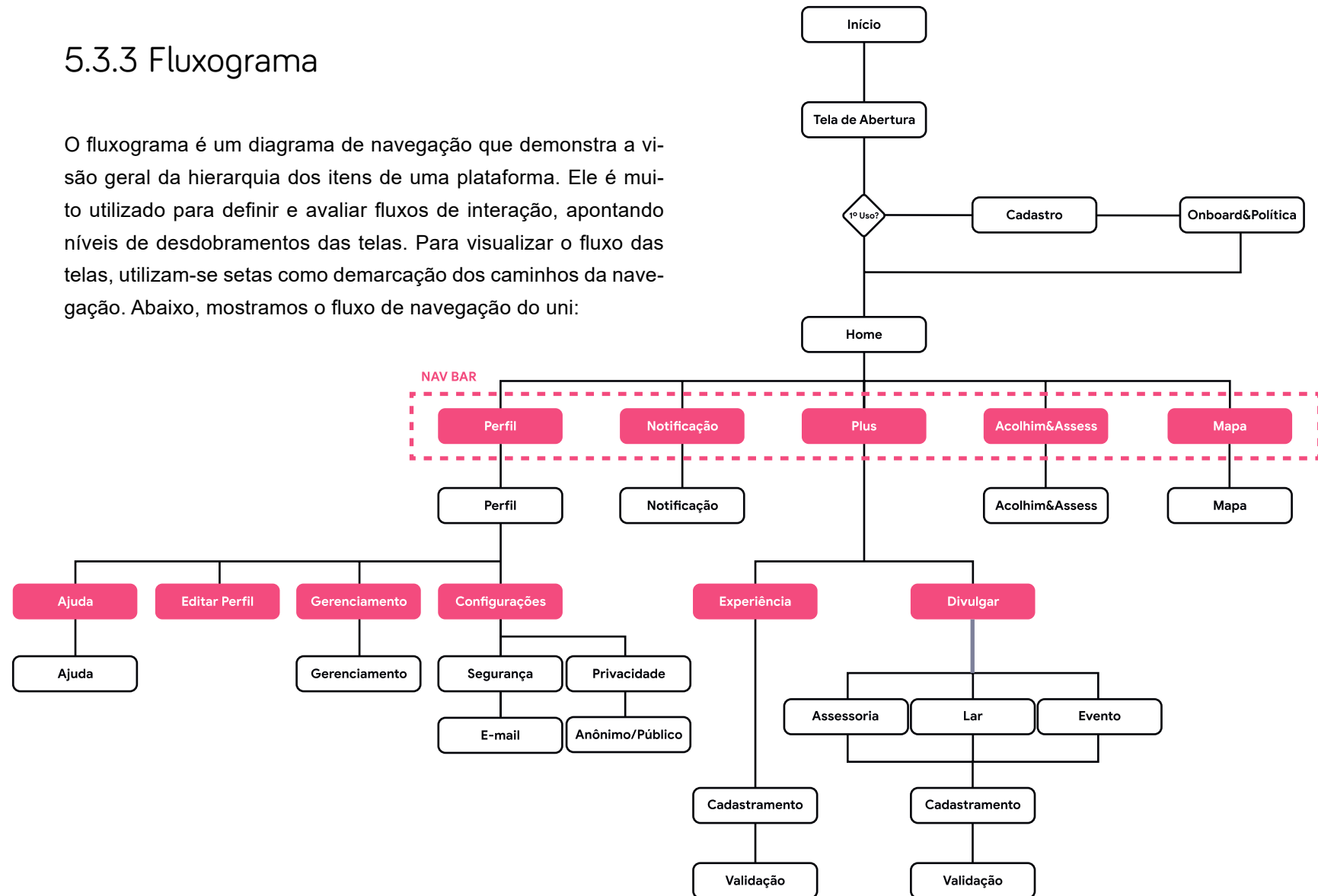
A arquitetura da informação tem como principal objetivo, organizar, mapear e priorizar fluxos que sejam compreensíveis aos usuários, otimizando atividades e garantindo um melhor uso do produto; além de desenvolver uma melhor compreensão das atividades retratadas em um projeto de interface.

Para ter uma síntese na trajetória principal do uni, mapeamos uma jornada do usuário de entrada, em que:

O usuário entra no aplicativo > se identifica no primeiro momento > é direcionado para a timeline, na qual encontra informações de assistência, assessorias e acolhimento > nesse momento, o usuário pode percorrer dois caminhos: 1) interagir com determinados relatos e indicações, respondendo as publicações, comentando e apoiando ou 2) fazendo uma criação ou divulgação de eventos, locais para acolhimento e assessoria, entre outras ações de buscas.

5.3.3 Fluxograma

O fluxograma é um diagrama de navegação que demonstra a visão geral da hierarquia dos itens de uma plataforma. Ele é muito utilizado para definir e avaliar fluxos de interação, apontando níveis de desdobramentos das telas. Para visualizar o fluxo das telas, utilizam-se setas como demarcação dos caminhos da navegação. Abaixo, mostramos o fluxo de navegação do uni:

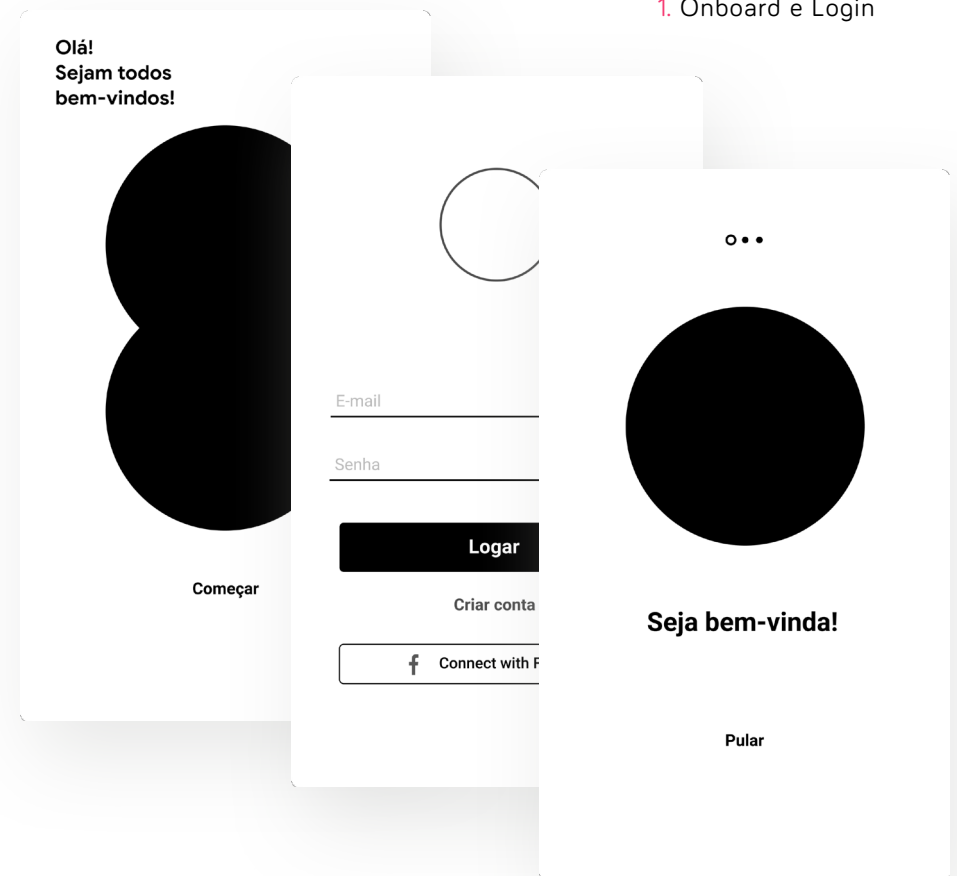


5.4. Esqueleto do projeto

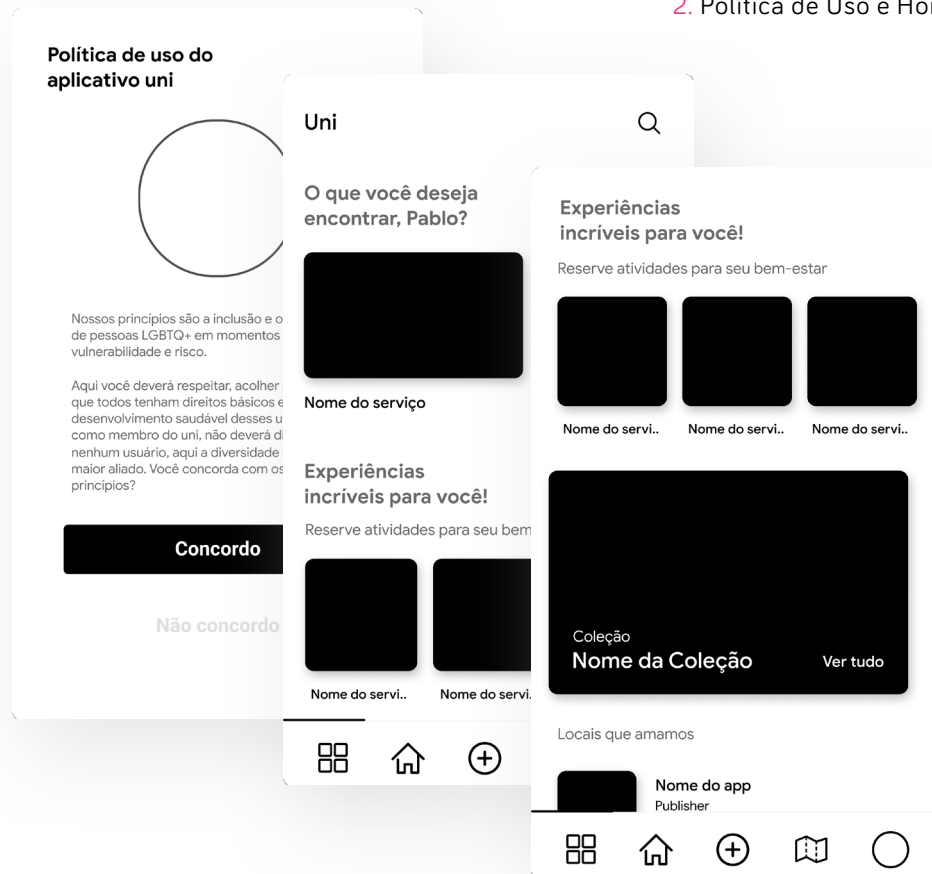
5.4.1. Wireframes

O wireframe é uma representação básica dos layouts e da organização dos elementos projetados para uma plataforma digital. Com cores, elementos e tipografias neutras, podendo adotar as mais variadas configurações, desde uma representação de baixa fidelidade em um esboço no papel até uma reprodução digital interativa, como a prototipação, variando de acordo com as necessidades identificadas durante o processo. Eles também são de extrema importância para tomada de decisões com pessoas que estão envolvidas com o projeto, sejam elas usuários, stakeholders, gerente de projetos, designers, entre outros. Assim, a seguir, apresentamos os wireframes do uni:

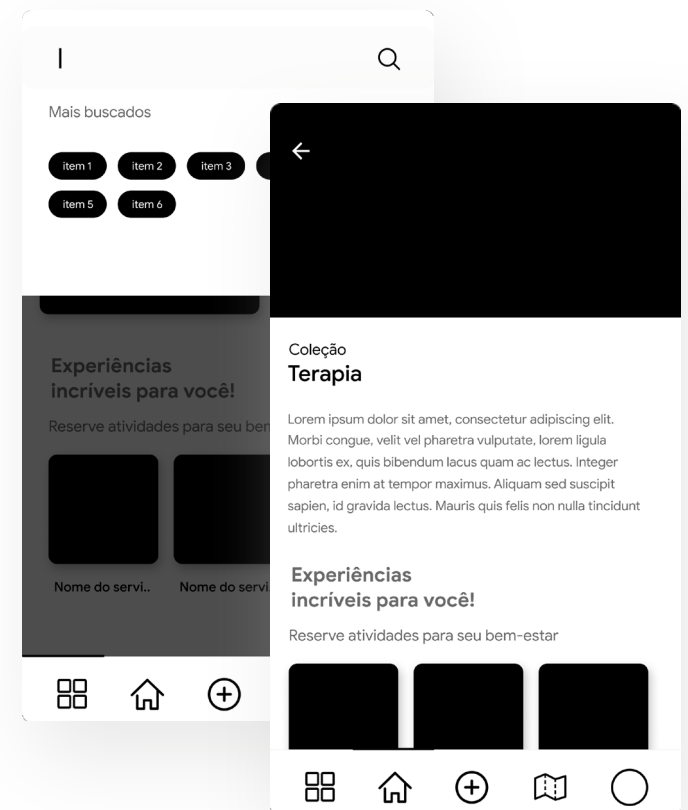
1. Onboard e Login



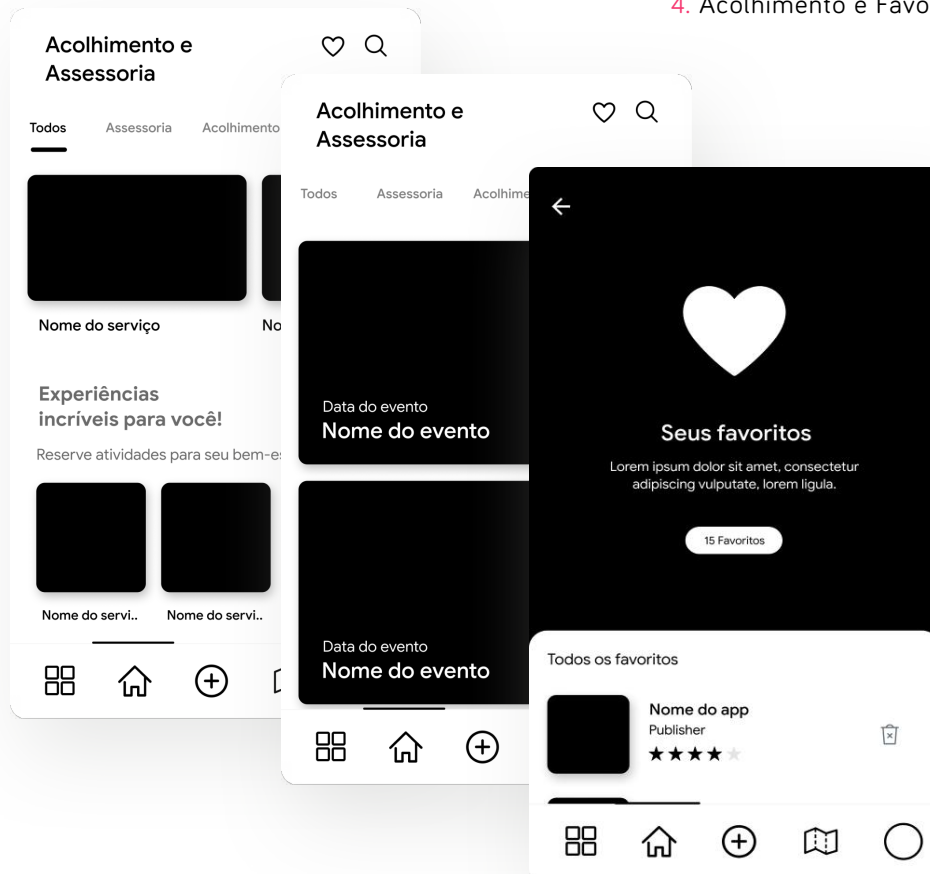
2. Política de Uso e Home



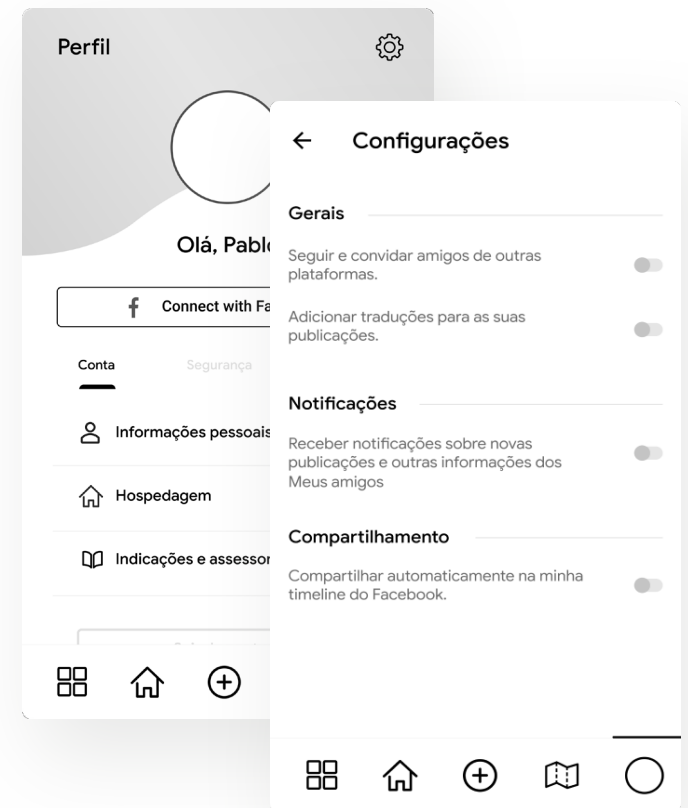
3. Coleção e Busca



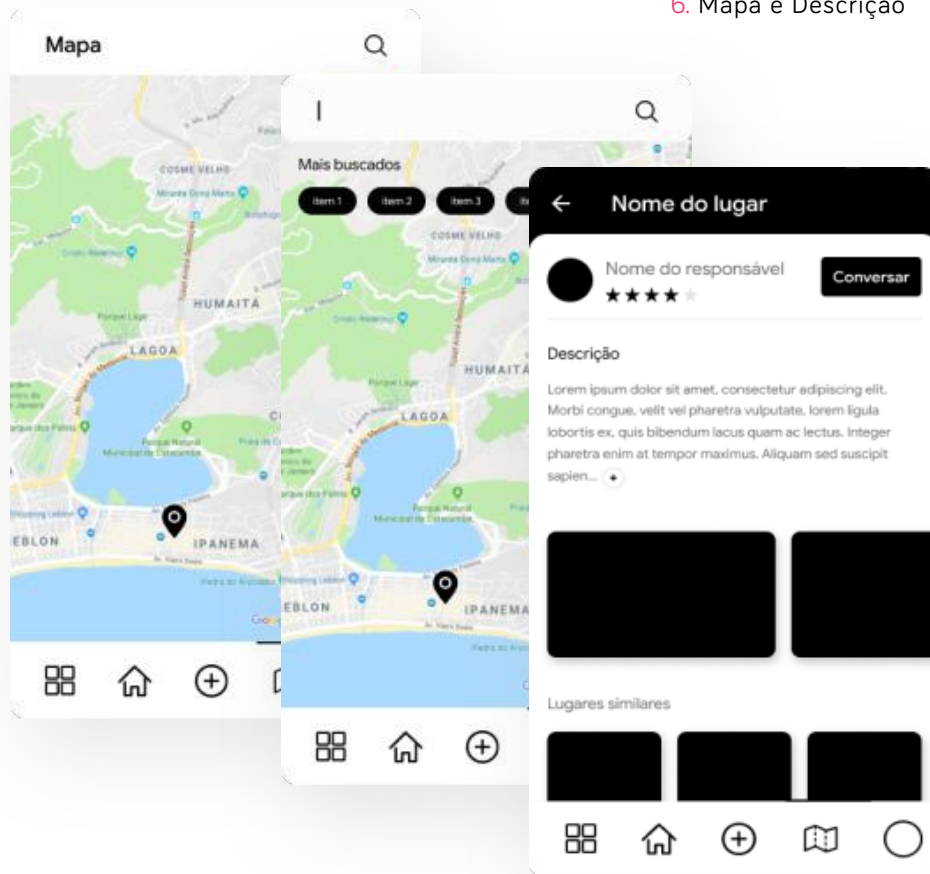
4. Acolhimento e Favoritos



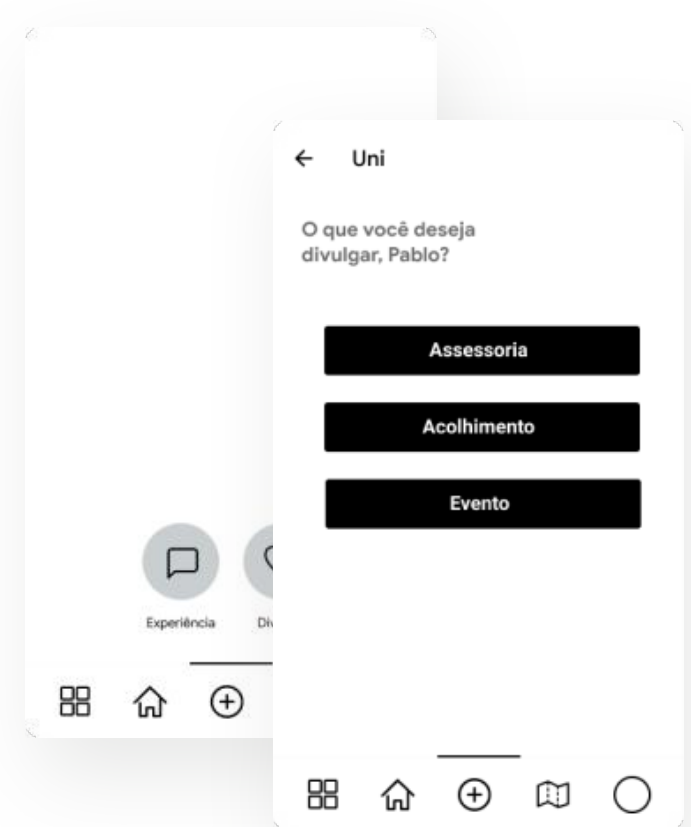
5. Perfil e Configurações



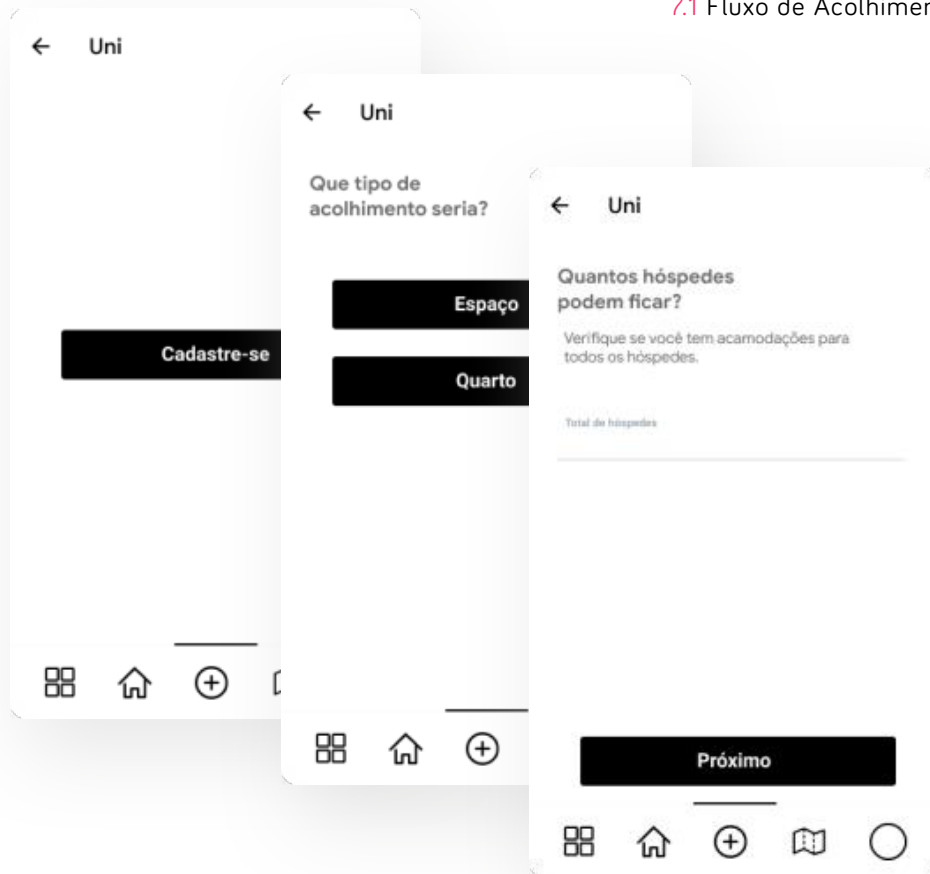
6. Mapa e Descrição



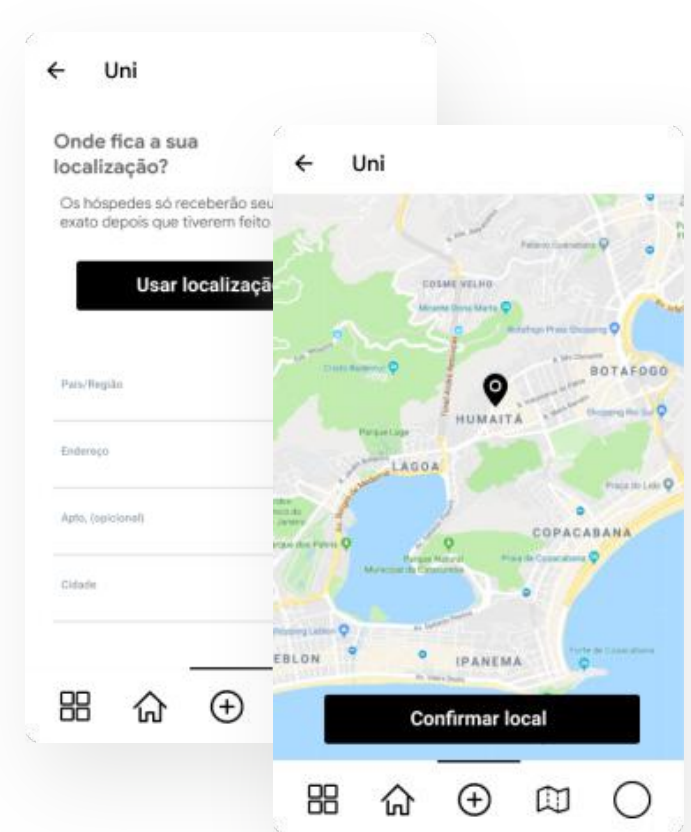
7. Fluxo de Acolhimento



7.1 Fluxo de Acolhimento



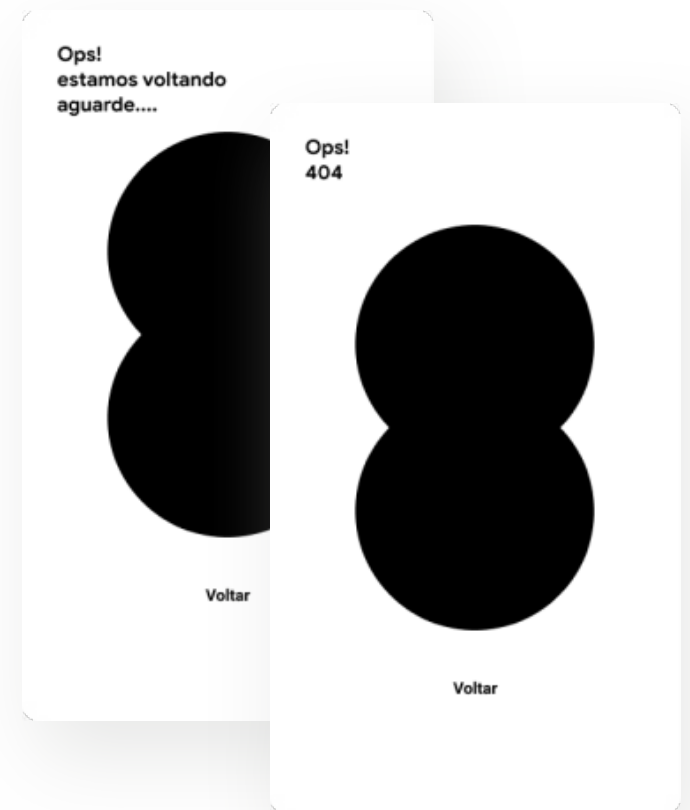
7.2 Fluxo de Acolhimento



7.3 Fluxo de Acolhimento



8. Telas de Erro



5.5. Superfície do projeto

5.5.1 Paleta de cores

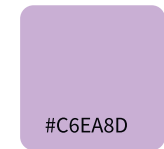
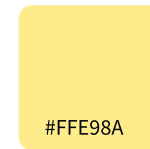
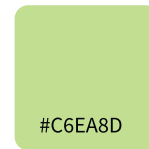
Em 25 de junho de 1978, era apresentada ao público a bandeira LGBTQ+ durante desfile do orgulho gay nos Estados Unidos (indicar referência). O responsável por criá-la foi o artista Gilbert Baker. Militar, e recém dispensado com honras do exército, Baker foi morar em São Francisco, na Califórnia, onde começou a se envolver mais com o movimento LGBTQ+, que, no início dos anos 1970, estava começando a ser mais discutido. Por lá, ele aprendeu sozinho a costurar e criou a bandeira com as cores do arco-íris.

Para a idealização da paleta de cores, pensamos na derivação e nos contrastes do arco-íris, porém com ajustes de tonalidade, saturação e luminosidade para cada cor. Logo, o resultado foi pensado a partir das sete cores, tendo como cor principal e de destaque, o rosa, que dentro do espectro tem o simbolismo de sexualidade.

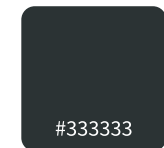
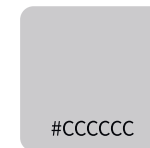
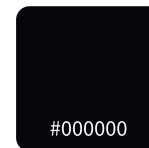
Principal



Secundária



Suporte



5.5.2 Identidade Visual

Como ponto de partida para a conceituação da identidade visual do projeto, tivemos que encontrar meios que tivessem ligações com os pilares conceituais do projeto:

o acolhimento, o conforto, e a leveza.

Além disso, tivemos que representar esses pilares em forma de rede de apoio e fortalecimento para a nossa marca, tornando-a não só mais empática, mas também colaborativa.

Logo, foi assim que surgiu a nossa marca:



Com forma simples, oscilando o traçado em finalizações angulares ou arredondadas, além de trazer uma harmonia cromática, a marca constitui-se como visualmente acolhedora e agregadora. Utilizamos a paleta de cores seguindo a ordem do arco-íris e o uso do contorno com o preenchimento em branco trouxe uma maior predominância à ideia de abarcar, de abraçar, além de dar maior destaque ao degradê criado.

5.5.3 Ícone e notificação push

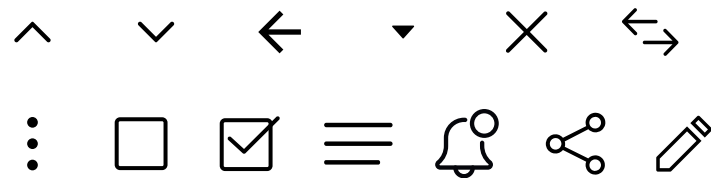


5.5.4 Ícones

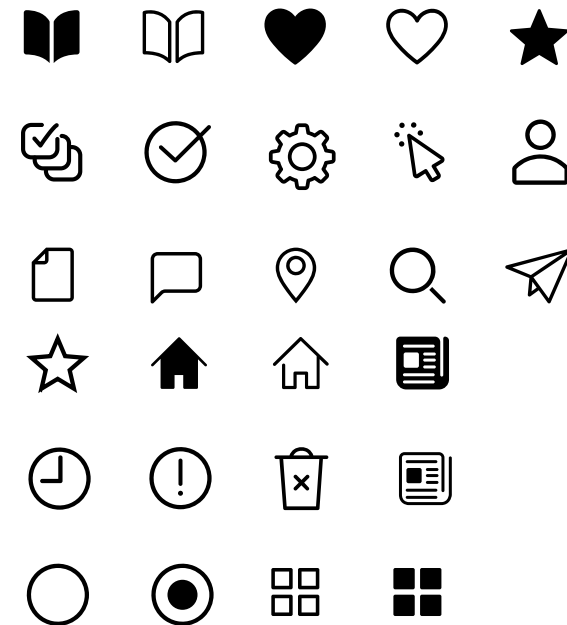
Os ícones têm função de representar ações visualmente, de maneira sintética e objetiva. Uma boa iconografia para o sistema de uma interface, segundo o Material Design, precisa ter visual consistente, amigável e sem interpretações ambíguas para não frustrar o usuário e usando suas formas simples.

Assim, a família iconográfica construída para o aplicativo é baseada nestes princípios e segue a linha visual da identidade do projeto, usando o estilo outline.

Actions



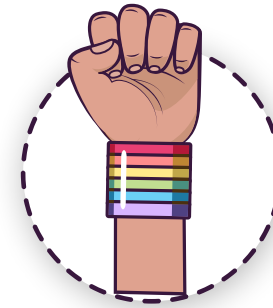
Imagens



5.5.4 Ilustração

As ilustrações tornam a leitura de um item muito mais fácil e atraente, sendo essenciais em avisos rápidos. E para que sua aplicação seja eficiente em interfaces, elas devem ser de fácil compreensão para não sobrecarregar a tela do usuário.

Telas de erros



Tela de Política de Uso



Tela de Boas-vindas

5.5.4 Grid

O Grid proporciona uniformidade e organização para a interface, possibilitando que várias configurações de composição tenham uma organização visual harmônica, além de garantir que a responsividade do layout seja consistente durante o desenvolvimento front-end.

Para o projeto, foi usado um Grid de 5 colunas, com espaçamento entre colunas de 23 pixels e margens laterais 19 pixels.



5.5.4 Linguagem e Tom

Ao analisar os resultados em conjunto com a proposta do projeto, podemos observar a necessidade de acolhimento do usuário, em um ambiente seguro e livre de hostilidade e cobranças.

Além destes objetivos serem alcançados através de funcionalidades, filtros e políticas da plataforma, a linguagem usada precisa ser próxima, humana e gentil.

5.5.4 Tipografia

Para a interface, foram escolhidas duas famílias tipográficas: **Google Sans e Roboto**. Ambas apresentam uma boa variedade de pesos, ideais para hierarquizar diferentes conteúdos de forma limpa e natural.

A Roboto é a tipografia usada no sistema Android. Com visual limpo, moderno e acessível, que trabalha muito bem com redução. É muito bem aceita e familiar aos usuários pela sua grande presença em diferentes aplicativos.

Roboto Font

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
OPQRSTUVWXYZ
1234567890

Google Sans

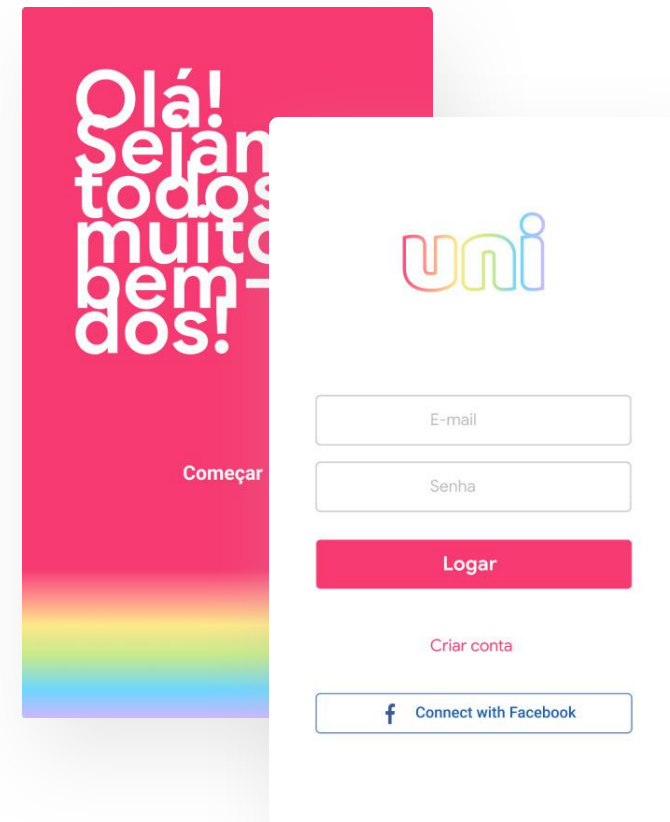
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
OPQRSTUVWXYZ
1234567890

6. Resultado

6.1 Login/Cadastro

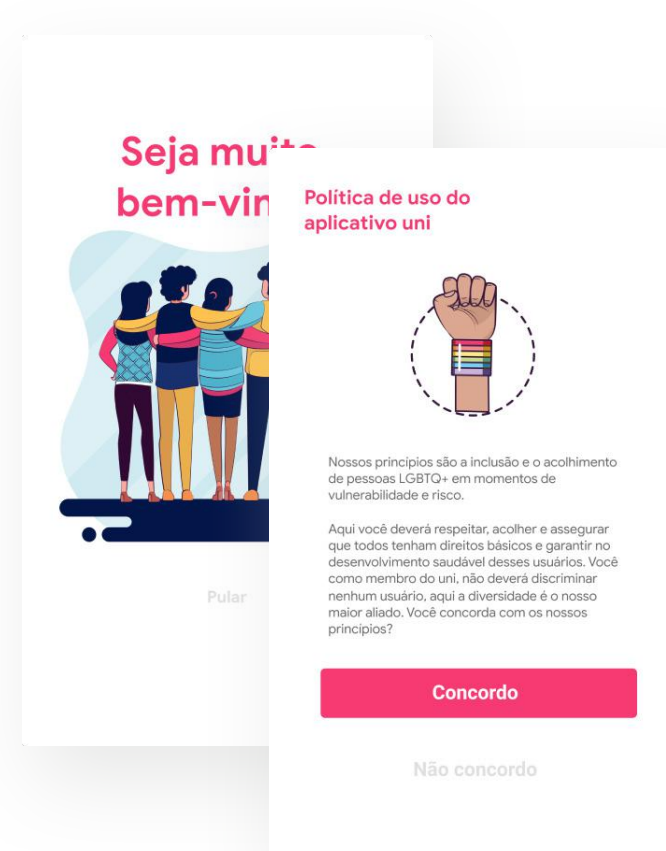
No Início, há a tela de apresentação ou splash screen, que é o primeiro contato do usuário com a interface. Logo após, caso este seja o primeiro acesso, aparecerá a tela de cadastro/login que possibilita que o usuário se conecte com seu E-mail ou Facebook para ter acesso à plataforma.

Link para acessar o protótipo: <http://bemo.bi/projetouni>



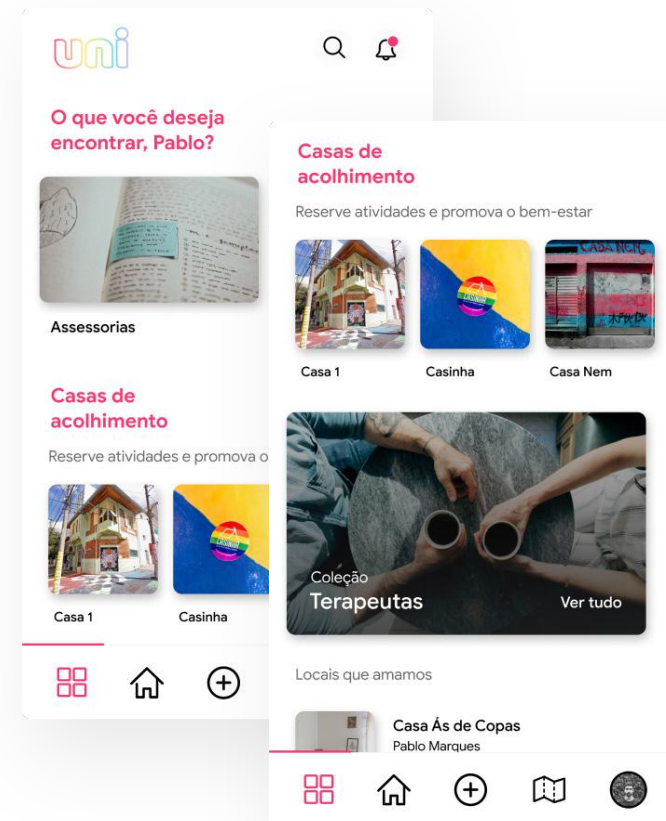
6.2 Onboarding e Política de Uso

Ao se cadastrar e efetuar o login, o usuário é direcionado para o Onboarding, onde ele pode aprender um pouco sobre como funciona o aplicativo, além de entrar em contato com a política da comunidade.



6.3 Feed/Home

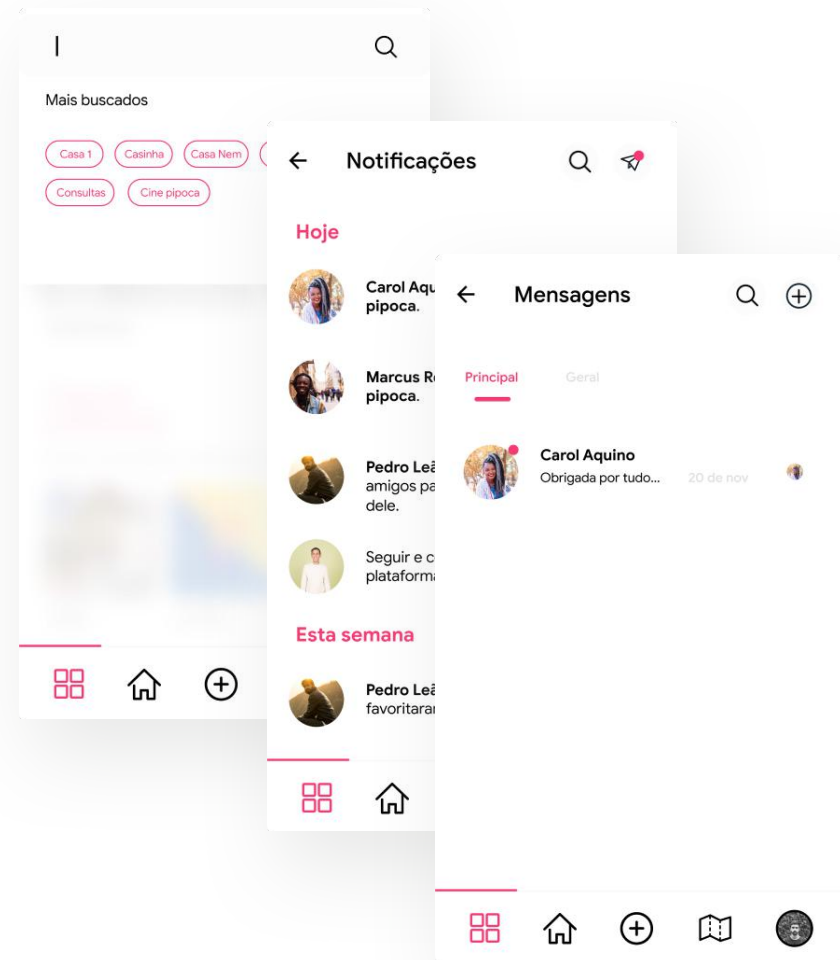
O feed ou a Home é uma das telas de maior importância no aplicativo. Ele reúne, sintetiza e direciona o usuário a diversas funcionalidades e interações.



6.4 Busca e Notificação/Mensagens

A ferramenta de pesquisa permite filtrar o conteúdo por tags, informando sempre as mais buscadas. Porém temos outras opções que o usuário pode achar, tendo uma busca interligente.

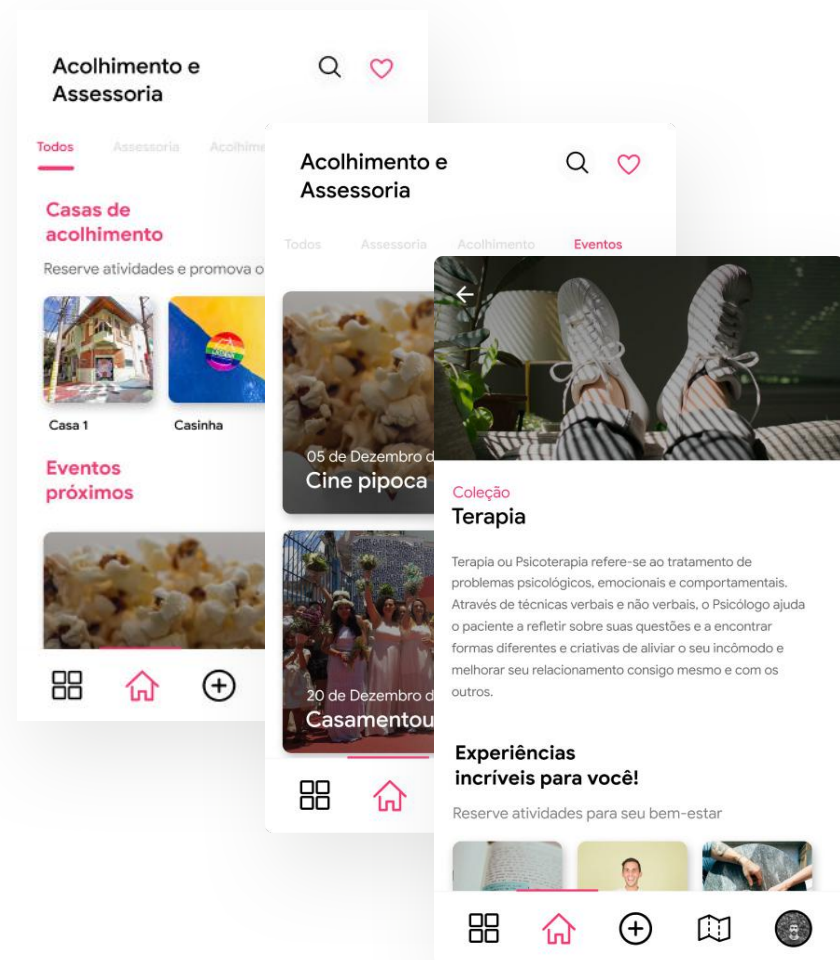
A Tela de notificações, é para indicar os usuários quando tem algum tipo de ação referente a uma publicação que tenha feito, seja ela através da experiência ou das divulgações de espaços de acolhimento, acessoria ou eventos.



6.5 Acolhimento/Assessoria e Coleção

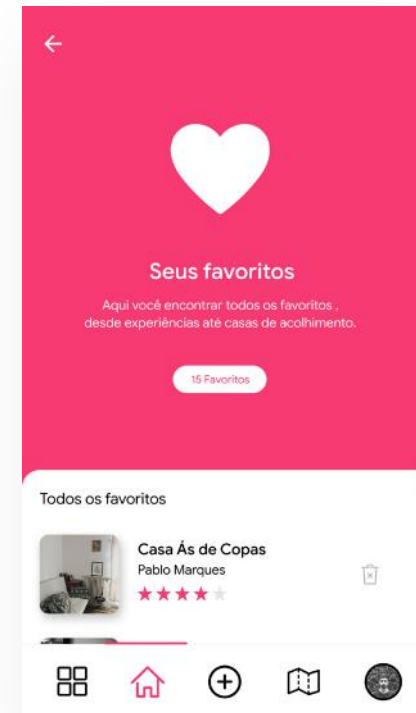
Na sessão de acolhimento e assessoria, o usuário consegue achar as principais ações dos usuários, tendo informações necessárias para uma melhor condução em momentos de risco, sejam elas em divulgações de assessorias, tais como terapias, consultas entre outras ações que os usuários podem fazer, como a busca de espaços de acolhimento.

A Coleção traz as principais divulgações de pessoas que possam colaborar de alguma forma para a comunidade LGBTQ+, sejam eles em forma de diálogos com as pessoas envolvidas, como também trazer um pouco da vivência dessas pessoas.



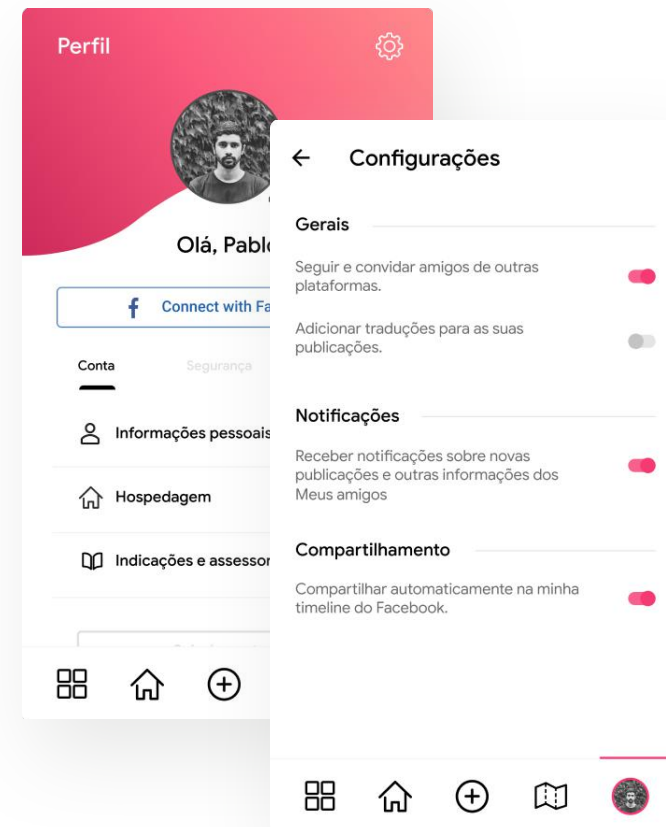
6.6 Favoritos

A tela de favoritos é onde fica concentrado todos as ações dos usuários dentro do aplicativo, onde ele pode favoritar publicações de assessorias, coleções, eventos, tudo em uma única página.



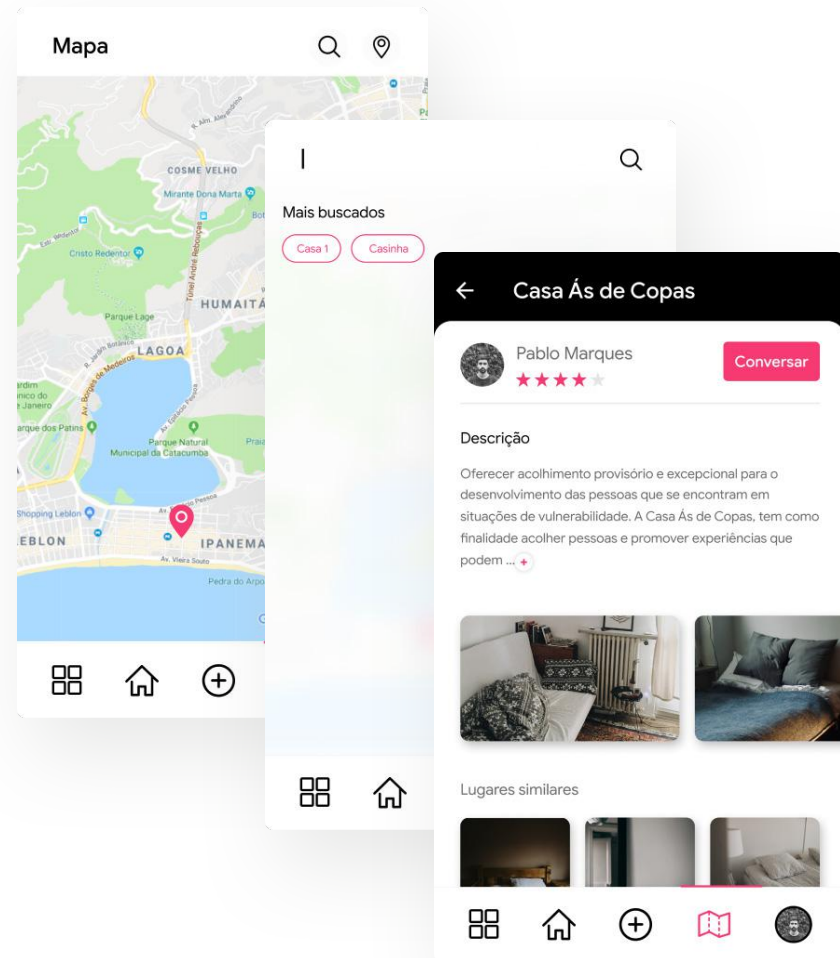
6.7 Perfil e Configurações

Temos também a parte do meu perfil, onde fica todas as informações necessárias para um melhor aproveitamento do aplicativo para os usuários. A troca de nome, gênero e demais ações são de fácil compreensão e torna o aplicativo ainda mais acolhedor para pessoas que estão em fase de transição. Além de conseguir modificar as configurações de privacidade caso deseje ocultar alguma determinada informação.



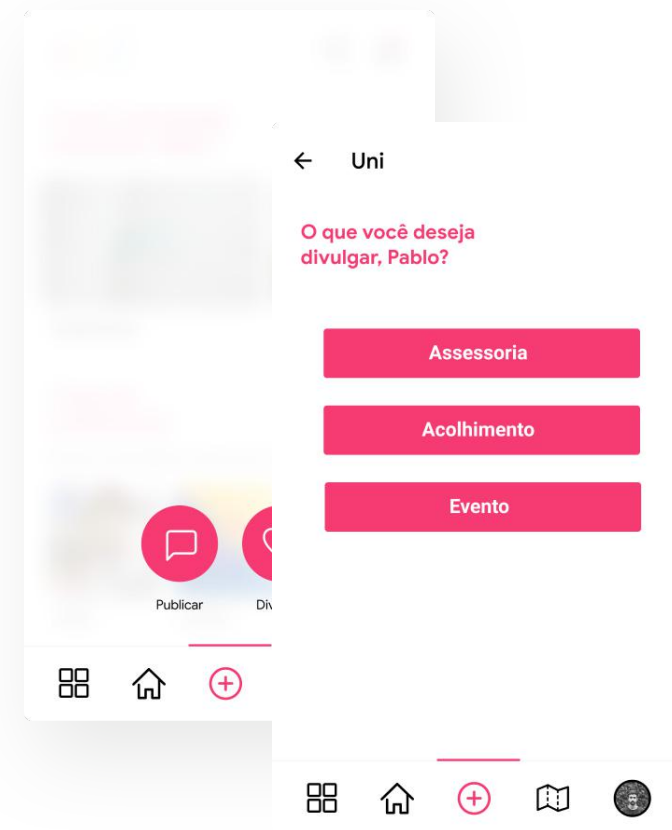
6.8 Mapa e Descrição dos locais

Na tela do mapa, ficam as principais localizações de espaços que podem ser primordiais para a locomoção de usuários em momento de risco, nessas localizações são mostradas os polos de contato, onde já existem pessoas que poderão ajudar nesses momentos de vulnerabilidade. Além dessas informações, temos também as descrições desses espaços, onde pessoas contam um pouco mais sobre a divulgação desses espaços para futuros usuários.



6.9.1 Fluxo de Divulgação de acolhimento

No fluxo de divulgação de acolhimento, existem algumas direções que os usuários podem optar, tais são as divulgações de acolhimento, sejam elas para espaços físicos; ou para a divulgação de assessoria, onde eles vão poder fazer o cadastramento de consultórios, e outros meios que ajudam no desenvolvimento desses usuários; e a divulgação de eventos, que são para a promover momentos de união entre as pessoas.



6.9.2 Fluxo de Divulgação de acolhimento

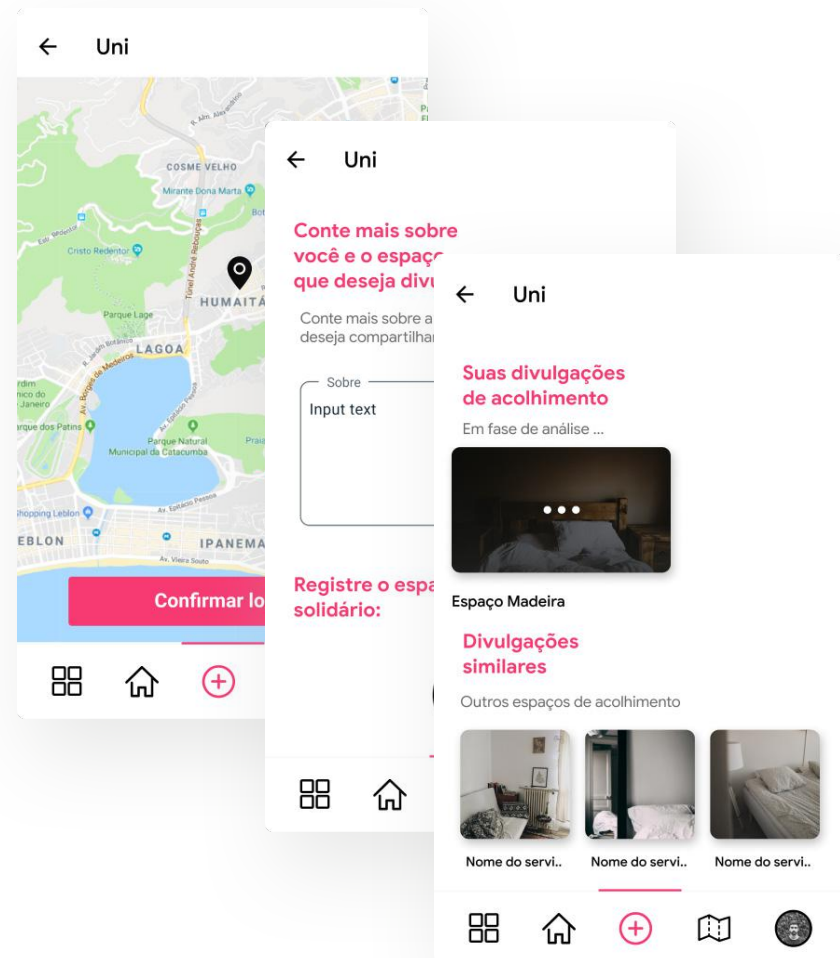
Para seguir o fluxo de divulgação de acolhimento, aquele que o usuário estará disponibilizando um espaço dentro da sua acomodação, ele precisará descrever informações importantes para que toda essa preparação seja feita com muito amor e carinho; O usuário detalhará que tipo de acolhimento ele vai estar divulgando, quantos hóspedes ele poderá acolher, além da localização dessa acomodação.

The image displays three overlapping mobile app screens from the 'uni' application, illustrating the process of listing a room for accommodation. The screens are white with pink accents and a bottom navigation bar.

- Screen 1 (Left):** Titled 'Uni' with a back arrow. It asks 'Que tipo de acolhimento seria?' (What type of accommodation would it be?). Below this are two pink buttons: 'Espaço' (Space) and 'Quarto' (Room). The bottom navigation bar shows icons for a grid, a house, and a plus sign.
- Screen 2 (Middle):** Also titled 'Uni' with a back arrow. It asks 'Quantos hóspedes podem ficar?' (How many guests can stay?). Below this is a text input field labeled 'Total de hóspedes' (Total number of guests) and a pink button. The bottom navigation bar shows icons for a grid and a house.
- Screen 3 (Right):** Titled 'Uni' with a back arrow. It asks 'Onde fica a sua localização?' (Where is your location?). Below this is a text input field with a note: 'Os hóspedes só receberão seu endereço exato depois que tiverem feito a triagem.' (Guests will only receive your exact address after they have completed the screening). There is a pink button labeled 'Usar localização aqui' (Use location here). Below this are input fields for 'País/Região' (Country/Region), 'Endereço' (Address), 'Apto, (opcional)' (Apartment, optional), and 'Cidade' (City). The bottom navigation bar shows icons for a grid, a house, a plus sign, a map, and a lock.

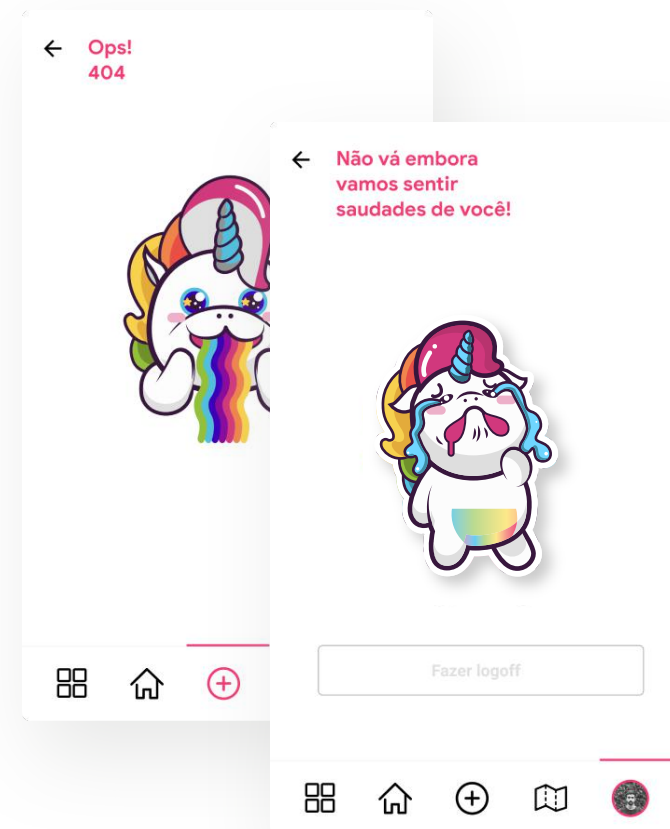
6.9.3 Fluxo de Divulgação de acolhimento

Além desses passos de informar as especificações do espaço que ele estará divulgando, ele terá que contar um pouco sobre o seu cotidiano, para vermos o perfil de cada usuário, assim conseguiremos encaixar pessoas que tenham o mesmo perfil dele, para acolhimentos temporários. Assim que ele terminar de fazer esse cadastramento, ele ficará na tela de divulgações desses espaços onde a divulgação dele entrará para análise, que poderá ser aceita ou não.



6.10 Tratamento de erro

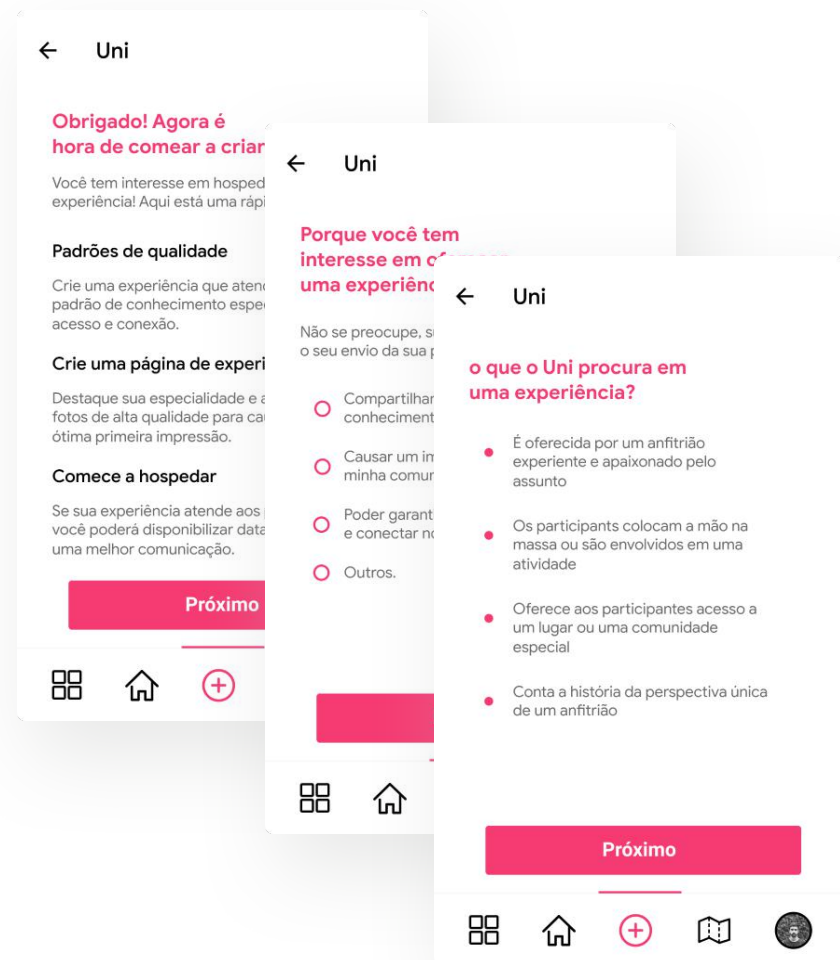
Para uma melhor descontração do nosso aplicativo, viemos com uma proposta de explorar o uni-córnio que está presente em tantas peças e dia-a-dia dos LGBTQs. Por isso trouxe eles em telas de erro como o 404 e no fluxo de logoff.



6.11 Fluxo de Experiência

Os ícones têm função de representar ações visualmente, de maneira sintética e objetiva. Uma boa iconografia para o sistema de uma interface, segundo o Material Design, precisa ter visual consistente, amigável e sem interpretações ambíguas para não frustrar o usuário e usando suas formas simples.

Assim, a família iconográfica construída para o aplicativo é baseada nestes princípios e segue a linha visual da identidade do projeto, usando o estilo outline.



Considerações finais

Quando iniciei esse projeto, eu só tinha uma ideia de querer ajudar pessoas. Diante de tantas notícias e relatos de agressões, preconceitos e denúncias, tive em primeiro momento ideias que eram relacionadas a essas temáticas, porém, vi que a grande maioria dessas informações e serviços não eram bem resolvidas. Por isso, migrei para um caminho onde o acolhimento, a hospitalidade, o amor, e o carinho são de extrema importância para o desenvolvimento saudável das pessoas envolvidas por essas situações.

Quando analiso o projeto em sua totalidade, desde a concepção à execução e do refinamento à finalização, reconheço que foi um enorme desafio, tanto pessoal pelo aprofundamento nos temas abordados e das implicações.

Nada disso teria sido feito sem ajuda de pessoas que foram essenciais para o desenvolvimento desse projeto, com elas consegui insights, validações e a real confirmação que todos estão e estarão dispostos a ajudar quem realmente precisa.

O processo como um todo envolveu muita troca, empatia e boas experiências. E o melhor de tudo é que ainda haverão muitas experiências e novos desdobramentos, pois a intenção é tornar o uni uma plataforma real, que ajude na vida de muitas pessoas com todo o seu potencial de mudança e aprendizado.

Com isso, posso afirmar com toda a certeza que todas essas etapas resultaram em muito aprendizado e uma enorme satisfação com a grandeza do resultado. E poder compartilhar disso tudo com a minha comunidade LGBTQ+ que existe, resiste e re-existe dentro de todos os espaços.

8. Bibliografia

BERENICE, B. **A reinvenção do Corpo: Sexualidade e Gênero na experiência transexual. Coleção Sexualidade, Gênero e Sociedade.** Rio de Janeiro: Garamond, 2006.

BUTLER, J. **Problemas de gênero: Feminismo e subversão da Identidade.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

KALMAN, G. E. **Design de Experiência e de Emoção: Em Busca de Conhecimento Sobre o Ser Humano. In: Anais VII Congresso Internacional de Pesquisa em Design.** UNICENP. Curitiba, PR, 2006.

LOURO, G. L. **Um corpo estranho. Ensaio sobre sexualidade e teoria queer.** 1. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2004. Recuero, R. Redes sociais na internet. 2ª ed – Porto Alegre: ed. Sulina, 2011.

Comissão da Verdade. **Ditadura e homossexualidades: iniciativas da Comissão da Verdade do Estado de São Paulo Rubens Paiva. 2014.** Disponível em: http://comissaoдавerdade.al.sp.gov.br/relatorio/tomo-i/downloads/I_Tomo_Parte_2_Ditadura-e-Homossexualidades-Iniciativas-da-Comissao-da-Verdade-do-Estado-de-Sao-Paulo-Rubens-Paiva.pdf. Acesso em: 19 de agosto de 2019.

GARETT, Jesse James. **The elements of user experience - Second edition.** 2013

LOWDERMILK, Travis. **Design Centrado no Usuário.** Novatec Editora, 2013

SALES, Dimitri. **A importância das Paradas do Orgulho LGBT.** 2018

FACCHINI, Regina. **Sopa de Letrinhas?: movimento homossexual e produção de identidades coletivas nos anos 90.** Rio de Janeiro: Garamond, 2005.

DUBERMAN, Martin. **Stonewall.** 1993

Dossiê - **O movimento LGBT brasileiro: 40 anos de luta,** ed. 235

Dissertações de mestrado, Tese e outros

NUNAN, A; **A Questão da Identidade Homossexual e sua Influência nos Padrões de Consumo.** Dissertação de Mestrado. Departamento de Psicologia Programa de Pós-Graduação em Psicologia Clínica. Rio de Janeiro, 2001.

WOLFGANG, S. **O mundo do tudo pode: a produção e a reprodução de estereótipos nos sites de busca de parceiros voltados para homossexuais masculinos.** Dissertação de Mestrado. Departamento de Artes e Design – PUC - Rio. Rio de Janeiro, 2008.

MORAIS, M. **Corpos Queers ou Corpos Polimorfos: uma observação dos usos e significados do corpo na cena gay da cidade do Rio de Janeiro.** Dissertação de Mestrado. Departamento de Artes e Design – PUC - Rio. Rio de Janeiro, 2009.

Lampião da Esquina. Direção: Lívia Perez, Produção: Lívia Perez. Brasil: CineSesc, 2016.

A Morte e a Vida de Marsha P. Johnson. Direção: David France, Produção: David France, Kimberly Reed, L.A. Teodosio. EUA: Netflix, 2017.



Pablo Marques

2019