

XXV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – XXV ENANCIB

GT 12 – Informação, Estudos Étnico-Raciais, Gênero e Diversidades

Q CHAT SPACE E O ACOLHIMENTO À COMUNIDADE LGBTQIAPN+

Q CHAT SPACE AND WELCOMING THE LGBTQIAPN+ COMMUNITY

Italo Teixeira Chaves - Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Leandra Alencar Soares Lima de Passo - Universidade Federal do Ceará (UFC)

Marckson Roberto Ferreira de Sousa - Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: Objetiva compreender os aspectos potencialmente informacionais e mediadores no âmbito do *Q Chat Space*, com vistas a acolher jovens da comunidade LGBTQIAPN+. Considera aspectos teóricos da abordagem informacional da arquitetura da informação, da mediação da informação e do acolhimento. Consiste em um estudo de caso de natureza aplicada ao *site* do *Q Chat Space*, fundamentado em uma abordagem qualitativa, e descritiva quanto ao objetivo. Para a análise da estrutura do *site* e suas funcionalidades, optou-se pela análise de conteúdo. Os resultados apresentam três categorias analisadas: sobre o espaço; sobre os recursos informacionais e de proteção para comunidade LGBTQIAPN+; e sobre espaços alternativos no *Q Chat Space*. Conclui-se que, embora o *site* não esteja mais hospedando *chats*, configura-se como importante fonte de informação para a comunidade LGBTQIAPN+ norte-americana, bem como a nível global.

Palavras-chave: *Q Chat Space*; acolhimento; arquitetura da informação; mediação da informação; comunidade LGBTQIAPN+.

Abstract: It aims to understand the potentially informational and mediating aspects within the scope of *Q Chat Space*, with the purpose of supporting young people from the LGBTQIAPN+ community. It considers theoretical aspects of the informational approach of information architecture, information mediation, and support. This is a case study of an applied nature focused on the *Q Chat Space* website, grounded in a qualitative approach and descriptive in its objective. For the analysis of the website's structure and functionalities, content analysis was chosen. The results present three categories analyzed: about the space; about the informational and protection resources for the LGBTQIAPN+ community; and about alternative spaces within *Q Chat Space*. It is concluded that, although the website is no longer hosting chats, it stands as an important source of information for the North American LGBTQIAPN+ community, as well as at a global level.

Keywords: *Q Chat Space*; welcoming; information architecture; information mediation; LGBTQIAPN+ community.

1 INTRODUÇÃO

No cenário atual, onde há grande circulação de informação em *sites* diversos, é comum o desenvolvimento de programas que auxiliem as pessoas a terem suas necessidades

informacionais sanadas. Entre algumas dessas possibilidades, estão os *chats*. Ainda que apresentem diversas funcionalidades e interpretações em outras áreas do conhecimento, no âmbito da Biblioteconomia, *chats* podem ser usados no contexto do serviço de referência virtual (Nakano; Jorente; Padua, 2016). Nesse sentido, ao adotar a utilização de *chats*, é importante pensar em seu desenho, isto é, a arquitetura deste *site*, para que se consolide como uma ferramenta eficaz aos usuários (Arrazola *et al.*, 2013).

Diante desses aspectos iniciais, compreende-se que *chats* se configuram como ferramentas com um potencial comunicacional e mediador, habilitados para oferecer trocas informacionais entre usuários e instituições, ou mesmo entre um grupo de usuários (Arrazola *et al.*, 2013; Nakano; Jorente; Padua, 2016). Ressalta-se aqui papéis possíveis de serem desempenhados pela mediação da informação, aplicáveis aos *chats*: caráter dinâmico e relacional; construção de conhecimento a partir da interação; e interferências promovidas.

Considerando esse fator interativo que possibilita aproximar usuários em rede, surge o *Q Chat Space*, um *site* que busca acolher jovens da comunidade LGBTQIAPN+. Ele oportuniza conexão com pessoas da comunidade, bem como despertando e cultivando um senso de orgulho às suas identidades e ao bem-estar mental (*Q Chat Space*, [2025]).

Ressalta-se que, nos últimos anos, houve uma mudança de paradigma, onde as pessoas da comunidade “saíram do armário”, e, por representar minorias políticas, tal grupo, embora lute por direitos, estão rodeados de tensões e conflitos. Nesse sentido, o campo informacional pode atuar em distintos âmbitos, entre eles o de combate a práticas preconceituosas, opressoras e de ódio e discriminação, estando a informação organizada e mediada como potencial transformador (Martins, 2022).

Com base nesta breve apresentação sobre *chats*, seu uso no contexto da Biblioteconomia e suas potencialidades no âmbito informacional, esta investigação tem como pergunta norteadora: quais as potencialidades da arquitetura e da mediação da informação no *Q Chat Space* com vistas ao acolhimento da comunidade LGBTQIAPN+? A partir disso, tem-se como objetivo geral compreender os aspectos potencialmente informacionais e mediadores no âmbito do *Q Chat Space*, visando acolher jovens da comunidade LGBTQIAPN+.

Esta investigação justifica-se, numa perspectiva científica, pelas interseções teóricas entre as áreas de Arquitetura da Informação (AI) e mediação da informação, aspectos pouco explorados conjuntamente na Ciência da Informação (CI). Além disso, em pesquisa realizada por Passo, Nunes e Cavalcante (2023), fica constatado haver um aumento da produção de

estudos de gênero, envolvendo, entre outros temas, a comunidade LGBTQIAPN+, sobretudo com a criação do GT-12 pela ANCIB. As autorias ainda fazem uma prospecção de trabalhos futuros, destacando gênero como temática emergente e relevante no âmbito da CI.

Por fim, destaca-se o viés social à medida que se debruça sobre um *site* voltado para o fortalecimento da representatividade e orgulho das identidades de jovens LGBTQIAPN+. Martins (2022) ressalta que se questões de gênero e sexualidade ainda são um tabu, que ambientes sejam construídos para desconstrução da discriminação, citando a exemplo a biblioteca. Neste estudo, enfoca-se o *Q Chat Space*, que oferece contribuições nesse mote.

2 PERCURSO METODOLÓGICO

Quanto ao percurso metodológico, esta pesquisa é conduzida como sendo de natureza aplicada. Neste sentido, Silveira e Córdova (2009, p. 35) apontam que este tipo de estudo tem como intuito “[...] gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.” Para isso, adota como procedimento o estudo de caso, visando aprofundar e compreender determinado caso particular. Enfatiza-se que uma pesquisa investigada sobre contextos específicos pode não somente esclarecer determinadas características da realidade abordada, como também abrir portas para novos questionamentos e estudos envolvendo à temática (Silveira; Córdova, 2009).

No que diz respeito ao objetivo, esta configura-se como descritiva. No universo desta pesquisa, o pressuposto descritivo almeja apresentar e analisar os elementos que compõem o fenômeno em questão, isto é, os aspectos potencialmente informacionais e mediadores no âmbito das ações promovidas no *site Q Chat Space* centradas no atendimento de jovens LGBTQIAPN+. Para a fundamentação teórica, realizou-se uma busca pela produção de conhecimento bibliográfico na BRAPCI, SciELO e no Portal de Periódicos da CAPES, bem como de livros, considerando os seguintes termos para o levantamento: mediação da informação, arquitetura da informação, acolhimento, *chat space* e *Q chat space*.

Para a etapa de análise e resultados, optou-se por uma abordagem qualitativa, visando interpretar e compreender o objeto estudado, suas características e as percepções do *site* em foco relacionado ao arcabouço teórico da arquitetura e da mediação da informação sem o uso de métricas quantitativas dos dados coletados.

Em consonância, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2016), dividida em três fases: a pré-análise, com uma leitura flutuante tendo como objetivo realizar uma visita

ao *site* do *Q Chat Space*; a exploração do material em conjunto a categorização e a codificação dos resultados, buscando identificar padrões no conteúdo presente no *site*; e por fim o tratamento destes à luz da literatura científica e das inferências. Para tanto, estabeleceu-se a criação de três categorias a serem analisadas: sobre o espaço; sobre os recursos informacionais e de proteção para comunidade LGBTQIAPN+; e sobre espaços alternativos no *Q Chat Space*.

3 ENLACES ENTRE ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E ACOLHIMENTO DO USUÁRIO

A Arquitetura da Informação (AI) constitui-se como um amplo campo teórico e prático com influência de diversos ramos da ciência, tanto numa perspectiva disciplinar quanto epistemológica (Oliveira, 2014). Almeida, Sousa e Oliveira (2018) observam que com o crescente volume e disponibilidade de informações, sobretudo na *internet*, a AI tornou-se uma subárea contributiva e relevante no campo da CI, visto que atua na racionalização, organização das estruturas de um *site* e o seu funcionamento, além de possibilitar um melhor uso após aprimorá-lo conforme as necessidades apontadas.

Ao discutir sobre desenvolvimento de *sites* e as contribuições e princípios da AI no que se refere ao acesso à informação, usabilidade e acessibilidade, Sousa (2012) ressalta a existência de quatro sistemas interdependentes: organização, navegação, rotulagem e busca. A combinação destes sistemas torna-se crucial para criar *sites* que sejam eficientes, intuitivos, acessíveis e centrados nos seus potenciais usuários. Assim, a AI também apresenta quatro abordagens, das quais Oliveira (2014) elenca da seguinte forma: arquitetural, sistêmica, pervasiva e informacional, sendo esta última a qual este trabalho dará maior enfoque.

Neste sentido, Oliveira (2014, p. 99) explica que a abordagem informacional da “Arquitetura da Informação tem relação direta com o campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação”. Nessa abordagem são analisados aspectos como a organização de conteúdos informacionais, preservação, representação, descrição, classificação, entre outros elementos presentes em ambientes digitais, que também compõem o eixo disciplinar da CI.

Ainda nessa perspectiva, Rosenfeld, Morville e Arango (2015) destacam três pilares da AI: usuários, conteúdo e contexto. Esses três aspectos se interseccionam dialogicamente para desenvolver uma arquitetura que seja eficaz às necessidades informacionais dos usuários. Em suma, essa abordagem busca “adotar, numa perspectiva interdisciplinar, o conhecimento

teórico e técnico produzido por campos historicamente preocupados com a informação, como é o caso da Biblioteconomia” (Oliveira, 2014, p. 101). Ou seja, a abordagem informacional tem o enfoque com as questões informacionais a serem disponibilizadas pelo *site*, considerando, dessa maneira, o conteúdo e o contexto, além de pensar na entrega final, isto é, o usuário que terá acesso à informação.

Diante deste enfoque no usuário, sobretudo na estruturação da informação e nas necessidades e comportamentos específicos dos *sites* e dos sujeitos, adiciona-se a Mediação da Informação, entendida por Gomes (2019, p. 16) como o “processo que se dá na interrelação de elementos técnicos, humanos, ambientais e semiológicos”, que com a inclusão do elemento tecnológico nos ambientes informacionais propicia a produção, interação, apropriação e compartilhamento de informações.

Martins (2019) indica que o termo apresenta diversas conceitualizações na CI, o que corrobora para uma não unanimidade da sua definição. No entanto, ao discutir acerca das percepções conceituais sobre mediação da informação no campo da CI, Gomes (2019) ressalta cinco dimensões como fundamentais para o fazer profissional e informacional da área, a saber: dialógica, estética, formativa, ética e política. Para a autora, quando estes aspectos são executados em sintonia nas práticas mediadoras, “amplia-se a possibilidade de resultados qualitativos no desenvolvimento do protagonismo social” (Gomes, 2019, p. 18). Logo, destaca-se que na perspectiva de diversos estudos da CI, abordar o acesso à informação significa, de certo modo, trazer o enfoque para as ações mediadoras.

Além disso, estas dimensões estão diretamente alinhadas ao acolhimento, sobretudo quando se observa que a mediação é um processo que atua nas relações e trocas informacionais por meio de práticas interativas, promove e potencializa o amparo, inclusão e conscientização dos sujeitos nos ambientes físicos e digitais de informação. Vale ressaltar que, embora não seja uma característica inata do processo de mediação da informação, o ato de acolher pessoas e suas necessidades informacionais configuram-se como aspecto essencial na atuação do profissional (Prado, 2020).

É, nesse sentido, que se inserem os *chats online*, objeto de estudo desta pesquisa, como sendo espaços para trocas de experiências, vivências e de acolhimento dos indivíduos, além de terem um potencial informacional como pontua Nakano, Jorente e Padua (2016). No caso do *Q Chat Space*, este integra as dimensões da mediação da informação, ao oferecer

bate-papos e demais recursos visuais e educativos que proporcionam o acolhimento de seus visitantes, como será discutido em momento posterior desta investigação.

Assim, outros estudos destinaram-se a compreender como o *Q Chat Space* poderia auxiliar no suporte de jovens LGBTQIAPN+ durante o período de confinamento na pandemia de Covid-19 (Fish *et al.*, 2020), bem como a sua utilidade, a viabilidade e a aceitabilidade pelo público ao qual se destina. No âmbito desta pesquisa, amplia-se a discussão do *site* pelo prisma da arquitetura e mediação da informação, com aporte teórico da CI.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Hospedado pela organização internacional *CenterLink*, o *Q Chat Space* é uma comunidade *online* norte-americana direcionada ao atendimento de jovens LGBTQIAPN+ (Fish *et al.*, 2020). No que diz respeito a sua funcionalidade, o *site* concentra uma série de serviços com foco no suporte ao público *queer* adolescente. Algumas das ações ofertadas são: sessões de bate-papo realizadas com o auxílio de profissionais qualificados e parceiros da organização; encaminhamentos para outros espaços de atendimento virtual e presencial nos EUA; guias informativos sobre identidade de gênero, orientação sexual e saúde mental; e grupos de apoio direcionado a comunidade LGBTQIAPN+, familiares, amigos e aliados.

A seguir, são discutidas as categorias de análise do *site*, formuladas consoante Bardin (2016) e as percepções a respeito do objeto de estudo. A partir disto, as próximas subseções têm como propósito explorar a estrutura do espaço do *Q Chat Space*, a relação dos critérios observados com a arquitetura e mediação da informação, bem como das práticas de acolhimento promovidas pelas iniciativas no ambiente digital em foco e suas parcerias.

4.1 Sobre o espaço

A *interface* da página inicial do *site* apresenta elementos coloridos, fonte Arial tamanho 13 para os aspectos textuais e com uma disposição expansiva, isto é, bem distribuídos por toda a tela, conforme apresentado na Figura 1. A imagem mostra alguns elementos que buscam despertar interesse do usuário logo no primeiro contato, como a função de entrar em um chat, a opção “saiba mais” e a troca de idioma na parte superior para espanhol, respectivamente. Sobre isso, Sousa (2012, p. 68) enfatiza que a interface pode ser um ponto de motivação para o usuário permanecer no *site*, isto é, “o usuário tenta encontrar o que para ele é mais interessante”, e nisso ocorre a exploração desde a página inicial.

No entanto, algo que chama bastante atenção está na parte inferior: o botão de acesso “*exit*”, que auxilia o usuário nos casos em que precisa sair rapidamente do *site* por estar em alguma situação de desconforto ou perigo, uma função pensada para evitar situações de perigo, constrangimento e insegurança. Ao clicar no item, o visitante é automaticamente direcionado para o mecanismo de busca do Google.

Figura 1 – Interface do Q Chat Space



Fonte: Q Chat Space (2025)¹.

Neste sentido, é possível observar que houve um cuidado e planejamento ao projetar o *site*, algo que reflete nos princípios da arquitetura da informação, ou seja, o design textual e imagético escolhidos levam em consideração as possíveis necessidades dos visitantes que o acessam, bem como um desenho com opções relevantes e úteis ao usuário (Arrazola *et al.*, 2013). Almeida, Sousa e Oliveira (2018, p. 32) enfatizam que ao maximizar a usabilidade dos ambientes digitais, a AI ajuda a “suprir adequadamente as necessidades informacionais dos usuários por meio de uma navegação intuitiva e forte interação entre usuário e sistema”. Tal aspecto ainda dialoga com a dimensão estética da mediação da informação (Gomes, 2019).

Outro aspecto observado nesta e nas demais funções do *site* é o acolhimento aos usuários, visto que ao fornecer salas de bate-papo com pessoas que vivenciam e enfrentam dilemas semelhantes. Assim a pessoa passa a cultivar um senso de pertencimento e de vínculo. Estas ações são importantes não apenas como amparo aos jovens em situações vulneráveis e em processo de autoexpressão e aceitação, como para orientar e garantir que os direitos deste público sejam respeitados de forma individual e coletiva (Prado, 2020).

Isso posto, evoca-se o protagonismo social do *site*, a medida que prolifera “uma ação de resistência contra a opressão, discriminação, *apartheid* social, rejeição, desrespeito e negação ao diferente” (Gomes, 2019, p. 11). Considerando que este *site* é projetado para

¹ Disponível em: <https://www.qchatspace.org/>. Acesso em: 14 mar. 2025.

auxiliar jovens LGBTQIAPN+, observar a existência de elementos que propiciam o seu protagonismo e acolhimento, bem como reforçam a validação de suas identidades de gênero e orientações sexuais, demonstra uma atenção especial e diferenciada com os potenciais usuários que visitam o *site*, algo que se relaciona diretamente aos princípios da AI.

4.2 Sobre os recursos informacionais e de proteção para comunidade LGBTQIAPN+

O *site* dispõe de alguns recursos informacionais que auxiliam na proteção da comunidade LGBTQIAPN+, organizado no formato de listas. Essas informações estão separadas por categorias, a saber: recursos LGBT+ (não relacionados a crises), recursos de saúde mental, para jovens de cor, para jovens trans, não-binários e não conformes com o gênero e linhas diretas, conforme apresentado na Figura 2.

Figura 2 - Recursos Informacionais de Acolhimento LGBTQIAPN+

FOR YOUTH OF COLOR

- **BlackLine** - Peer support, counseling, witnessing and affirming the lived experiences to folks who are most impacted by systematic oppression with an LGBTQ+ Black Femme Lens
- **Desi LGBTQ+ Helpline for South Asians** - For South Asian/Desi LGBTQ individuals, family, and friends
- **Rest for Resistance** - Online healing space for trans & queer people of color, as well as other stigmatized groups such as sex workers, immigrants, persons with physical and/or mental disabilities, and those living at the intersections of all of the above
- **Black Trans Advocacy** - Provides referrals, case management and direct services to black transgender individuals across US
- **Black LGBTQ+ Migrant Project (BLMP)** - Supports Black LGBTQIA+ migrants through community-building, political education, creating access to direct services, and organizing across borders
- **NOAPIA** - Federation of LGBTQ+ Asian American, South Asian, Southeast Asian, and Pacific Islander (AAPI) organizations
- **WeRNative** - Comprehensive health resource for Native youth, by Native youth

FOR TRANS, NON-BINARY, GENDER NONCONFORMING YOUTH

- **Trans Mentor Project** - a non-crisis virtual national support for trans/nonbinary youth/young people
- **Stand With Trans** - Community Connections are virtual and in-person (Michigan) groups for young people 9-12, 13-17, and 18-24 as well as parents.
- **TransHub** - Digital information & resource platform for trans and gender diverse people (based in Australia)
- **Transgender Teen Survival Guide** - Blog that answers a variety of questions about gender identity/expressions
- **GenderEv Pronouns | Practice with Pronouns | Pronoun Dressing Room | Another Pronoun Dressing Room** - Having trouble getting used to a friend's new pronouns? Trying to figure out which pronouns suit you best? Check these out!
- **Tucking 101 | Binding 101 | Trans Lifeline's Binding 101** - Learn how to tuck and/or bind safely
- **Refuge Restrooms** - Search for safe restrooms access for trans/gender non-conforming individuals

Fonte: Q Chat Space (2025)².

Do ponto de vista da AI, nota-se que houve uma preocupação em categorizar e organizar as informações, considerando o público do *site* e suas possíveis necessidades em encontrar uma informação com potencial de auxiliá-los ou protegê-los. Esse aspecto corrobora com os apontamentos de Sanchez *et al.* (2022) sobre a importância da intencionalidade dos sujeitos institucionais na construção dos ambientes de informação, considerando futuramente o ato de mediar essa informação.

Estas informações, embora pareçam simples, têm um potencial informacional significativo, visto que cada ambiente listado contém especificidades que podem apoiar a comunidade LGBTQIAPN+. Isto posto, ressalta-se a presença de aspectos ligados ao acolhimento do público do *site*, visto que este princípio da mediação se dá “em condições presenciais ou virtuais. Pois consiste em incrementar amplos repertórios que amparem

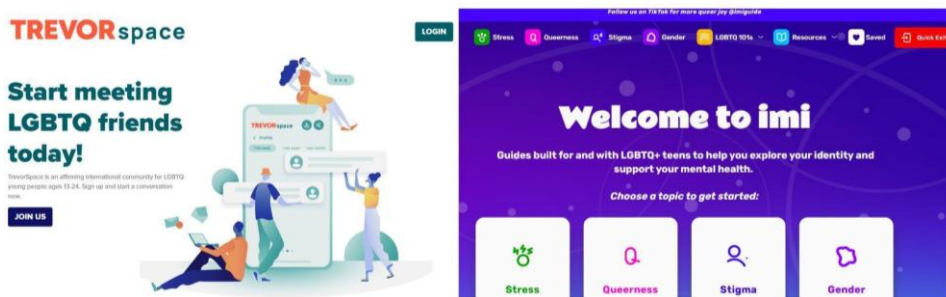
² Disponível em: <https://www.qchatspace.org/Learn-More/LGBTQ-Resources>. Acesso em: 25 mar. 2025.

representatividade e identificação” (Prado, 2020, p. 8). No caso do *Q Chat Space*, observa-se a disponibilidade de bate-papos, *hiperlinks* e materiais educativos para auxiliar os jovens que acessam o *site*, havendo diálogos com a dimensão formativa da mediação da informação.

4.3 Sobre espaços alternativos no *Q Chat Space*

O *Q Chat Space*, além dos recursos disponíveis no site, dispõe de espaços alternativos para apoio à comunidade LGBTQIAPN+. Como exemplos existem o Trevor Space e IMI Guide, apresentados na Figura 3, a seguir.

Figura 3 – recursos informacionais de acolhimento LGBTQIAPN+



Fonte: Trevor Space ([2025])³, IMI Guide ([2025])⁴.

O *Trevor Space* consiste em um *site* semelhante ao *Q Chat Space*, destinado à comunidade LGBTQIAPN+. Nele é possível criar um cadastro e ter acesso a uma comunidade de membros, participar de fóruns de discussão e conversar *online* com outros membros. Como missão, o *site* busca apoiar a resiliência dos jovens LGBTQIAPN+ e prevenir o suicídio. Para tanto, dispõe de diretrizes de uso, mas destacam três regras simples: 1) seja cuidadoso; 2) seja acolhedor; 3) trate os outros da forma que você gostaria de ser tratado. Estas diretrizes relacionam-se com aspectos da mediação ligados à cultura e a realidade social dos sujeitos (Martins, 2019). Além disso, por se tratar de textos escritos, o *site* põe em evidência o acolhimento enquanto interação verbal, indo além da comunicação pela voz (Prado, 2020).

O *IMI Guide*, por sua vez, consiste em um *site* que disponibiliza testes, guias e alguns outros recursos criados com e para a comunidade LGBTQIAPN+, com o intuito de auxiliar os jovens a explorarem sua identidade. Estresse, estranheza, estigma e gênero são as principais categorias de guias desenvolvidas e que podem ser acessadas. Nelas encontram-se atividades, comunidades e textos informativos relacionados com o que cada categoria propõe. Assim

³ Disponível em: <https://encurtador.com.br/R19kh>. Acesso em: 25 mar. 2025.

⁴ Disponível em: <https://imi.guide/>. Acesso em: 25 mar. 2025.

como o *Q Chat Space*, o IMI dispõe de um ícone de saída rápida que direciona para a página inicial Google.

Para finalizar essa categoria, enfatiza-se que o *Q Chat Space* configura-se como uma ecologia informacional complexa, à medida que entrecruza informações do mundo digital com o mundo real e dialoga com outros sistemas de informação, isto é, “[...] ecologias informacionais que integram holisticamente espaços, ambientes, tecnologias e os sujeitos com seus comportamentos por meio da informação” (Oliveira, 2014, p. 135). Logo, é nessa complexidade que os ambientes citados até aqui buscam, à sua maneira, acolher e promover uma melhor qualidade de vida à comunidade LGBTQIAPN+.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora o *Q Chat Space* tenha parado temporariamente de hospedar *chats*, este segue apresentando uma série de recursos *online* em seu *site*, os quais podem auxiliar de diversas formas o público visitante e potenciais novos usuários. Dentre as ferramentas encontradas, observaram-se elementos como recomendações de outros *sites* para encontrar comunidades, centros e grupos de apoio para jovens LGBTQIAPN+.

Análogo ao *Q Chat Space*, Guias como o IMI e o *Trevor Space* estão voltados para auxiliar na descoberta e compreensão das identidades/expressões de gênero e orientações sexuais e prestar apoio no que diz respeito à saúde mental. Há disponibilização de linhas emergenciais para prevenção de suicídio, assim como indicações de espaços *online* para pessoas trans, *queer*, negras e asiáticas, além de outros grupos estigmatizados, como profissionais do sexo e imigrantes.

Reitera-se que os elementos arquiteturais e mediacionais do *Q Chat Space* estão desenvolvidos de modo amigável, com fácil utilização do público e com aspectos que buscam garantir o acolhimento de seus usuários. Com isso, nota-se que o objetivo da pesquisa foi alcançado. Espera-se que a presente pesquisa possa gerar reflexões a respeito da temática e assim incentivar outros estudos que ampliem a discussão no tocante a contribuição de *chats online* como espaços de acolhimento no campo da Ciência da Informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Gracione Batista Carneiro; SOUSA, Ana Karolyne Nogueira de; OLIVEIRA, Henry Pôncio Cruz de. Arquitetura da informação no contexto de gênero: uma análise do website da Secretaria Especial de Políticas para Mulheres. **Ciência da Informação em Revista**,

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

Maceió, v. 5, n. 3, p. 30–42, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.28998/cirev.2018v5n3d>. Acesso em: 28 set. 2025.

ARRAZOLA, Victor. *et al.* La confianza en los servicios de atención al usuario/cliente vía chat: la importancia del diseño. **Hipertext.net**, Barcelona, n. 11, p. 1-10, 2013. Disponível em: https://arxiu-web.upf.edu/hipertextnet/numero-11/Servicios_cliente_chat.html. Acesso em: 28 set. 2025.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

FISH, Jessica N. *et al.* "I'm kinda stuck at home with unsupportive parents right now": LGBTQ youths' experiences with COVID-19 and the importance of online support. **Journal of Adolescent Health**, [S.l.], v. 67, n. 3, p. 450–452, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2020.06.002>. Acesso em: 28 set. 2025.

GOMES, Henriette Ferreira. Protagonismo social e mediação da informação. **Logeion: Filosofia da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 10–21, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.21728/logeion.2019v5n2.p10-21>. Acesso em: 28 set. 2025.

MARTINS, Ana Amélia Lage. Mediação: categoria lógica, ontológica, epistemológica e metodológica. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 33, n. 80, p. 133-154, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.80.58036>. Acesso em: 28 set. 2025.

MARTINS, Carlos Wellington Soares. A cada LGBTI+ o seu livro? Identidade de gênero e sexualidade na biblioteconomia brasileira. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, Natal, v. 6, n. 1, e27728, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.21680/2447-0198.2022v6n01D27728>. Acesso em: 28 set. 2025.

NAKANO, Natália; JORENTE, Maria José Vincentini; PADUA, Mariana Cantisani. Serviço de referência virtual via chat: uma análise comparativa de softwares para soluções de chat. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 3, p. 124-148, set./dez. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2016v21n3p124>. Acesso em: 28 set. 2025.

OLIVEIRA, Henry Pôncio Cruz de. **Arquitetura da informação pervasiva: contribuições conceituais**. 2014. 202 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/items/8623a3ff-ecba-4bf4-bf0e-78ecf74abe10>. Acesso em: 28 set. 2025.

PASSO, Leandra Alencar Soares Lima de; NUNES, Jefferson Veras; CAVALCANTE, Lídia Eugênia. Pela visibilidade das minorias: análise da produção científica da primeira edição do GT-12 no encontro nacional de pesquisa em pós-graduação em Ciência da Informação de 2022. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 23., 2023, Aracaju. **Anais [...]**. Aracaju: UFS/Ancib, 2023. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/258568>. Acesso em: 28 set. 2025.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

PRADO, Marcos Aparecido Rodrigues do. O acolhimento como princípio da mediação da informação. **Folha de Rosto**, Juazeiro do Norte, v. 6, n. 3, p. 5-13, set./dez. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.46902/2020n3p5-13>. Acesso em: 28 set. 2025.

ROSENFELD, Louis; MORVILLE, Peter; ARANGO, Jorge. **Information architecture for the world wide web and beyond**. 4. ed. Sebastopol: O'Reilly Media, 2015.

SANCHEZ, Fernanda Alves; *et al.* Intencionalidade e mediação da informação no contexto dos ambientes informacionais digitais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. 2, e-111998, abr./jun. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.19132/1808-5245282.111998>. Acesso em: 28 set. 2025.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. *In*: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. (org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2009. p. 31-42.

SOUSA, Markson Roberto Ferreira. O acesso a informações e a contribuição da arquitetura da informação, usabilidade e acessibilidade. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 22, p. 65-76, 2012. Disponível em: <https://pbcib.com/index.php/pbcib/article/view/17575>. Acesso em: 28 set. 2025.