

Atendimento remoto das bibliotecas via Microsoft Teams: relato de experiência do Senac São Paulo

41



Cristiane Camizão Rokicki

Mestre em Moda, Cultura e Arte pelo Centro Universitário Senac em São Paulo, com pesquisa sobre cultura material. Especialista em Gerenciamento de Sistemas e Serviços de Informação pela FESPSP. Atualmente é coordenadora da Rede de Bibliotecas do Senac/SP, sendo responsável em desenvolver soluções educacionais na Gerência de Desenvolvimento. De 2012 a 2014, foi Presidente do Conselho Regional de Biblioteconomia da oitava região.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3063950980443772>

E-mail: ccamizao@sp.senac.br

Estevão de Jesus Bento

Mestre em Educação pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (2011); Pós-graduado em Análise e Projetos de Sistemas pela Universidade Paulista (UNIP/1998); Bacharel em Ciências Contábeis pelo Centro Universitário Padre Anchieta (1994). Atualmente é Técnico Supervisor Educacional e coordenador educacional em cursos de Educação Profissional na Unidade de Campinas do Senac/SP.

E-mail: estevao.jb@sp.senac.br

Tarciana de Souza Barbosa Migotto

Graduação em Biblioteconomia pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (1999); MBA em Gestão de Unidade de Informação pelo Centro Universitário Central Paulista (2007); MBA em Gestão de Pessoas pelo Centro Universitário Salesiano de São Paulo (2016). Atualmente, Bibliotecária, gestora das Unidades do Senac em Campinas, São João da Boa Vista, Itaipira e Mogi-Guaçu.

E-mail: tarciana.sbmigotto@sp.senac.br



RESUMO

O cenário é a pandemia e o fechamento das bibliotecas, e mesmo quando, por um tempo, libera-se a abertura com o retorno das aulas, a permanência no espaço de interação é prejudicada e a ocupação do lugar de forma autônoma agora é feita apenas por agendamento para retirada de livros no balcão. Diante desse cenário, a equipe da Unidade de Campinas do Departamento Regional (DR) do Senac no estado de São Paulo busca inovação, com a criação de um espaço para conexão dos alunos e docentes – uma espécie de sala de aula no Microsoft Teams, sistema adotado pela Instituição para atender às demandas das aulas remotas. Assim, a equipe experimenta realizar os atendimentos utilizando os recursos de *chat*, o agendamento de reuniões e publicações de conteúdo organizado em canais. Busca nesse cenário, também, o fortalecimento da parceria já existente entre as equipes da biblioteca e a coordenação educacional. Este artigo pretende relatar a experiência e os detalhes desse processo de criação da Biblioteca Teams no Senac em São Paulo, durante o período de julho de 2020 até fevereiro de 2021. Para tanto, serão apresentados o processo inicial e os resultados obtidos até o momento indicado, com a criação do espaço virtual em todas as Unidades do Senac/SP como o principal recurso de atendimento à comunidade escolar, servindo ainda de espaço de interação com a comunidade escolar, interna e externa à Instituição, como ferramenta essencial durante o momento de pandemia, com aulas remotas e até mesmo com aulas híbridas.

Palavras-chave: espaço de referência da biblioteca, atendimento ao aluno; biblioteca Senac São Paulo; Microsoft Teams; comunidade escolar; bibliotecas na pandemia

ABSTRACT

The scenario is the pandemic and the closing of the libraries, and even when the opening is released for a while with the return of classes, the permanence in the interaction space is impaired and the occupation of the place autonomously is now done only by scheduling for picking up books at the counter. In this scenario, the Campinas' Unity team of Senac in the State of São Paulo seeks innovation by creating a space for connecting students and teachers – a kind of classroom in Microsoft Teams, a system adopted by the institution to meet the demands of remote classes. Thus, the team tries to carry out services using chat resources,

scheduling meetings and publishing content organized in channels. In addition to strengthening the existing partnership between the library teams with the educational coordination, in this context, in which the article intends to report the experience and details of the process of creating the Teams Library at Senac São Paulo, during the period of July 2020 to February 2021, the initial process and the results obtained so far with the creation of the virtual space in all Senac São Paulo Units will be presented as the main resource for serving the school community, internal and external to the institution, as essential tools during the time of pandemic and remote classes and even with hybrid classes.

Keywords: Library Reference space. Student service. Library of Senac São Paulo. Microsoft Teams. School Community;Libraries in the pandemic.

1 INTRODUÇÃO

A permanência das bibliotecas físicas e seus serviços e uso dos espaços para estudos, pesquisas e até acesso aos jogos de tabuleiro, por exemplo, em escolas e instituições de ensino especializado e superior neste cenário pandêmico tornou-se um desafio ainda maior. São espaços cuja existência, nos últimos anos, vem sendo constantemente questionada, de forma muito equivocada, por quem os avalia como locais que exigem investimento alto, manutenção e gestão do acervo físico, a partir da sua finalidade e objetivo de existência. Segundo Baratin e Jacob (2000), isso ocorre ao longo de sua história, do papiro ao pergaminho, do manuscrito ao impresso; as mutações materiais do livro influenciaram a situação e as funções da biblioteca, assim como as práticas que aí se desenvolvem.

Os suportes numéricos dos livros, dos sons e das imagens, tornam possíveis a partir de então novos modos de acesso à informação, e, em particular, novas visualizações dos textos, que não repousam mais necessariamente sobre o princípio da linearidade, mas conduzem a repensar radicalmente a gênica textual como a possibilidade de criar ligações hipertextuais em vastos *corpus* documentais. Regor Laufer¹ nos convida a uma reflexão prospectiva sobre a hiperbiblioteca de amanhã, seus desafios epistemológicos e as mutações que ela introduzirá nas maneiras de ler e escrever, mas também na estruturação lógica do trabalho de pesquisa. Mais que seus recursos de multimídia, sua verdadeira inovação será talvez modificar em profundidade as regras de interação

entre o leitor e a biblioteca, e fazer dos próprios itinerários de leitura um novo objeto intelectual, cujo vestígio será preciso conservar e transmitir (BARATIN; JACOB, 2000, p.16)

Os acervos medidos por quantidades de títulos e exemplares, balcão de atendimento e a equipe especializada em mediação à pesquisa, organização da informação e conhecimento são estruturas educacionais e de aprendizagem inexistentes na forma ideal nas escolas públicas no Brasil e raras nas escolas particulares, mesmo com a Lei Federal n. 12.244/2010 (BRASIL, 2010), sobre a obrigatoriedade e a institucionalização das bibliotecas em escolas públicas e particulares.

As bibliotecas se mantêm necessárias e existentes nas instituições de ensino superior, já que o Ministério da Educação e seus protocolos de avaliação de cursos exigem que as informações e a produção do conhecimento da instituição de ensino superior estejam organizadas e disponibilizadas para toda a comunidade escolar e a comunidade externa.

A permanência desses equipamentos educacionais e culturais no mundo todo, com a ampliação da mobilidade tecnológica e sua variedade de dispositivos móveis, é questionada, e a justificativa sempre é muito vaga, voltada para os conteúdos disponíveis na internet, como se a possibilidade de ter milhares de livros em formato digital na palma das mãos fizesse que a comunhão em um espaço de aprendizagem e de troca se tornasse inviável e desnecessária. Percebe-se, por diversos estudos e análise, e até mesmo vivência, que possuir acesso a conteúdo de forma isolada não garante o desenvolvimento intelectual e social em uma comunidade escolar.

O circuito indivíduo <-> sociedade <-> espécie. Finalmente, existe a relação triádica indivíduo <-> sociedade <-> espécie. Os indivíduos são produtos do processo reprodutor da espécie humana, mas este processo deve ser ele próprio realizado por dois indivíduos. As interações entre indivíduos produzem a sociedade, que testemunha o surgimento da cultura e que retroage sobre os indivíduos pela cultura. Não se pode tornar o indivíduo absoluto e fazer dele o fim supremo desse circuito; tampouco se pode fazê-lo com a sociedade ou a espécie (MORIN, 2011, p.54).

Para Morin, a complexidade humana é estruturada a partir do que ele chama de “hominização”, como ação primordial à educação voltada para a condição humana na condução de um novo ciclo, em que a animalidade e a humanidade constituem, juntas, nossa

condição humana. A partir desse pensamento complexo, para Morin, o ponto central citado em seu livro *Os sete saberes necessários à educação do futuro* é o indivíduo e a sociedade existindo mutuamente, com base na ética e na democracia.

Na escola, qual lugar pode ser mais democrático para além da sala de aula? Considerem as salas fechadas ao fim da exposição e do aprendizado escolar, onde o aluno pratica sua liberdade de investigação, discussão e pesquisa nos corredores da escola, em sua casa, em um café, e, sim, também na biblioteca, de forma associada diretamente com a escola como espaço seguro, democrático e ético. Esse é o grande diferencial que se propicia à comunidade escolar quando o ambiente educacional é completo, com uma biblioteca e sua composição física e de serviços, com equipe especializada e dedicada.

Atualmente grandes bibliotecas estão se transformando de prédios silenciosos com uma ou duas salas barulhentas em prédios rumorosos com uma sala silenciosa. Elas estão saindo das esferas dos bibliotecários rumo à esfera das comunidades. O que está guiando essa transformação? O que está moldando o “organismo em pleno desenvolvimento” de Ranganathan? É uma missão de longo prazo: A missão de uma biblioteca é melhorar uma sociedade facilitando a criação de conhecimento em comunidade...Bibliotecas ruins somente criam acervos, boas bibliotecas criam serviços (e um acervo é apenas um desses serviços). Grandes bibliotecas constroem comunidades (LANKES, 2016,p.58).

A questão central, com a contribuição de Morin e Lankes para este relato de experiência, é que, para a educação no futuro, contemporânea e do agora, é preciso considerar as pessoas, a comunidade e a sociedade que ela compõe. O bibliotecário, como ser responsável pelo espaço chamado biblioteca, precisa ter em mente que as ferramentas do seu trabalho mudam com a evolução dos tempos; e isso não será um desafio se esse profissional pensar no seu trabalho voltado para o conhecimento, para uma sociedade melhor. Vejam como se completam, Lankes e Morin, nessa mesma prática.

Muitas equipes de bibliotecas focam a leitura no seu trabalho, outro erro na visão de Lankes.



A existência de uma biblioteca implica melhorar a sociedade, facilitando a criação de conhecimento. Não é uma questão de abandonar a leitura recreativa e literária, mas Lankes reforça que a questão “depende da comunidade”. “Agora, se você vê conhecimento como algo mais dinâmico, essencialmente construído pelo indivíduo e pela comunidade, então é necessário mudar radicalmente o que uma biblioteca faz – você precisa ver a biblioteca como um espaço ativo de aprendizagem” (LANKES, 2016, p. 71).

A biblioteca deve considerar o contexto social da vida comunitária e, para Dewey (2007), “a própria escola deve ser uma vida comunitária, com tudo que isso implica”. Ele destaca, ainda, que “as percepções e os interesses sociais só podem ser desenvolvidos em um ambiente genuinamente social”. Nesse sentido, o diálogo fluente, por meio de estratégias participativas de interação, ancoradas por metodologias ativas de ensino e aprendizagem, promovidas pela biblioteca, em parceria com a coordenação educacional, gera uma contribuição significativa para o desenvolvimento escolar, humano e cidadão dos estudantes.

Conhecimentos informativos sobre as coisas podem ser adquiridos em relativo isolamento, por qualquer um que tenha se relacionado previamente com outras pessoas para aprender a linguagem. No entanto, a compreensão do significado dos signos linguísticos é outro assunto. Envolve um contexto de trabalho e jogo em associação com os outros (DEWEY, 2007, p. 127-128).

A partir desse olhar para a contemporaneidade da biblioteca como espaço fundamental de aprendizagem, as bibliotecas passam a ser espaços acolhedores de aprendizagem, que incentivam a exploração, a criação e a colaboração entre alunos, professores e uma comunidade mais ampla. A rede de bibliotecas e a equipe envolvida na coordenação feita pelo Grupo de Educação: Posicionamento Educacional e Representação Política, da Gerência de Desenvolvimento, têm trabalhado em conjunto com docentes, alunos e equipe especializada para revisar o conceito e o objetivo da rede de bibliotecas no Senac em São Paulo.

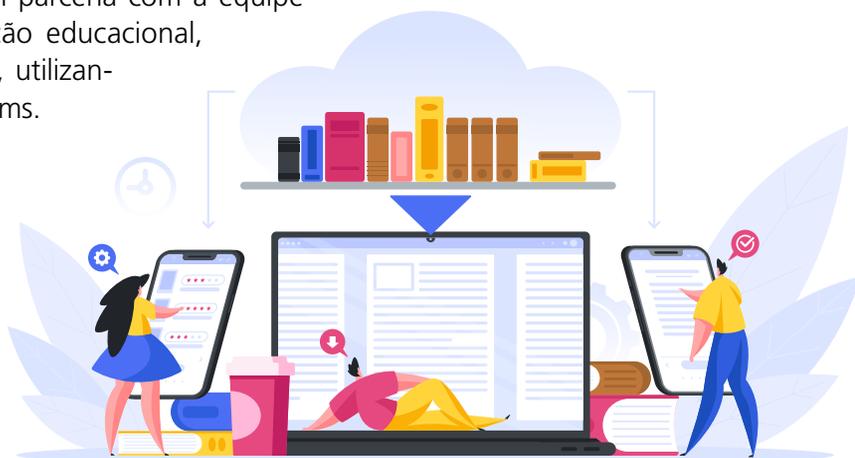
Essa é a premissa para o posicionamento das bibliotecas desse Departamento Regional: ser um espaço de aprendizagem. Quando cada aluno tem a possibilidade de acessar uma biblioteca no seu dispositivo móvel, o papel desses espaços pode se tornar ainda mais importante. Ela deixa de ser um espaço para livros e silêncio e se transforma em um lugar para construção de significados para a comunidade escolar.

A questão central que levou à criação de um ambiente de interação da comunidade escolar no Microsoft Teams foi justamente porque, com as bibliotecas fechadas, no período de pandemia, desconectava-se esse espaço da comunidade escolar. Foi o momento exato e necessário de se reinventar e de se conectar novamente, já que os prédios de escolas, laboratórios e bibliotecas estavam vazios, com acervos inacessíveis, possibilitando o desenvolvimento da comunidade e suas interações para além do ambiente escolar, mesmo que remoto. Percebia-se, após a aula, um esvaziamento do ambiente de sala de aula remoto nesse momento de oportunidade e caminho para a mudança.

A proposta foi estabelecer um atendimento remoto, por meio da criação das bibliotecas no MS Teams, espaços virtuais como extensão dos espaços físicos e com expansão do espaço de aprendizagem, acolhedores, de incentivo à exploração, à criação e à colaboração entre alunos, equipes e professores.

Com a criação de bibliotecas no Teams, a intenção era estimular as mesmas interações proporcionadas pelo ambiente físico e, ainda, ampliá-las, visto que, virtualmente, os diversos ambientes podem estar sobrepostos. No mais, proporcionar as interações e a organização do ambiente virtual, de maneira a remeter ao ambiente físico, traz a sensação de continuidade, conforto e segurança, tornando tangível a ação educacional e de relacionamento com a comunidade escolar.

E como a biblioteca poderia estimular a criação de comunidades de aprendizagem, mantendo o vínculo de atendimento e mediação existente no presencial, em momento de atividades remotas? A partir dessa inquietação, a equipe da Unidade de Campinas iniciou um piloto e criou, em parceria com a equipe da biblioteca e a coordenação educacional, a Biblioteca Senac Campinas, utilizando o sistema Microsoft Teams. Como resultado dessa experiência, iniciada em agosto de 2020, em dezembro do mesmo ano, gradativamente, toda a rede de bibliotecas do Senac em São Paulo passou a atender alunos via Biblioteca Teams de cada Unidade.



O relato de caso apresentado tem como enfoque descrever o processo que perpassa pela ideação até a experimentação do projeto e as perspectivas que o envolvem, como a continuidade do modelo, mesmo pós-pandemia. Por ser uma ação experimental e em rede, muitos aprendizados, desafios e avaliações são realizados pelo grupo envolvido.

2 MICROSOFT TEAMS COMO FERRAMENTA EDUCACIONAL

O produto Microsoft Teams é uma plataforma de interação disponibilizada no pacote Office 365, de forma gratuita e em versões pagas. O *software* tem múltiplas funções, como a possibilidade de conversar e fazer reuniões pelo *chat*, com o uso de áudio e vídeo, em grupo, para chamadas de forma instantânea e/ou agendada, realizar trabalhos em coautoria em tempo real nos arquivos, mantendo as anotações, os documentos e o calendário de planejamento, tudo no mesmo programa. Com PowerPoint, OneNote, Word e Excel como recursos internos, o Teams possibilita que os usuários trabalhem nesses documentos de forma simultânea no sistema e de modo compartilhado.

O pacote gratuito é limitado, permite reuniões com chamadas incluindo até 100 participantes, com duração de 60 minutos, compartilhamento de telas, planos de fundo personalizados; reuniões agendadas, com até 10 GB de armazenamento em nuvem; acesso a documentos importantes, com 10 GB de armazenamento em nuvem gratuito e compartilhado; e 2 GB de armazenamento em nuvem pessoal. Todas essas informações são de fácil acesso e foram retiradas do *site* do Microsoft Teams. A gestão dos ambientes é realizada no mesmo sistema, via SharePoint. O Stream é outra ferramenta no Teams para inserção de vídeos e gestão de conteúdo, por meio do qual a comunidade escolar pode criar canais, fazer gestão e abrir as permissões para o acesso aos vídeos, podendo editar, escrever resumo do vídeo e palavras-chave.

No portal Microsoft.com, em Microsoft Teams para Educação, é possível encontrar todos os detalhes da ferramenta. Além disso, há informações fáceis de seguir, em que as comunidades escolar e administrativa podem criar possibilidades e espaços de compartilhamento.

Microsoft Teams é um hub digital que reúne conversas, conteúdo e os aplicativos em um só lugar. Os professores podem criar salas de aula colaborativas, conectar-se a comunidades de aprendizagem profissional e comunicar-se com os funcionários da escola, tudo em uma só experiência no Office 365 Education (MICROSOFT, 2021).

Tudo isso dependerá do tipo de contrato realizado com a empresa. Outro recurso do MS Teams é criar equipes públicas ou privadas; assim, é possível organizar uma única equipe para interação com docentes e para determinado tema. Isso pode ser feito de forma espontânea por toda a comunidade escolar. Por isso, a importância de se manterem manuais e guias orientando quanto ao uso da ferramenta, política de segurança e código de ética de uso de espaços virtuais de aprendizagem.

A rede de bibliotecas optou por manter a orientação para que as equipes responsáveis pela gestão local de cada biblioteca fossem formadas por seus membros e pela coordenação educacional, respeitando as diretrizes, os relacionamentos da comunidade escolar e os apontamentos do manual.

Essa equipe pode ser formada por todos os integrantes que trabalham na biblioteca ou por alguns deles a quem será atribuída essa função. Como o DR SP tem uma identidade marcante e reconhecida pela comunidade escolar, foram levadas em consideração a manutenção e a configuração mínima para a criação desse espaço. Assim, alguns canais no MS Teams precisam ser fixos e estar presentes em todas as bibliotecas da rede do DR e outros serão de livre criação para expressar características locais e significativas para sua Unidade Escolar e *campus*.

3 A IDEIAÇÃO

A rede de bibliotecas faz parte das 58 Unidades Escolares e 3 *campi* do Senac em São Paulo, todas com equipe dedicada para a oferta de serviços, com foco nas necessidades e demandas da comunidade. São espaços de aprender e fazer, com propostas que vão além do acervo e de serviços de empréstimo, reserva e devolução. São bibliotecas vivas, que possuem programação sociocultural, como rodas de conversa, clube de leitura, exposições, acervo diversificado, acervo virtual, mediações de leitura e espaço para criar e praticar a autonomia na busca da informação e resolução de problemas.

Em outros momentos, com a suspensão das aulas, o rodízio das turmas e a orientação para a não permanência nos espaços físicos que não fossem as salas de aulas, permitidas apenas para quem tinha sido convocado para as aulas, o acesso ao livro impresso e a conexão feita no presencial, as atividades socioculturais, as interações e os trabalhos em grupos passaram a ser algo do passado. Agora, a orientação é fazer essas mesmas atividades no modo virtual, a distância, respeitando o distanciamento social.

Desde 2019, o DR adota a plataforma Microsoft Teams, inicialmente como suporte à educação presencial e de modo experimental. Para cursos superiores, o sistema é o Blackboard. Assim, o Teams foi adotado para as outras modalidades, principalmente para cursos técnicos. Com a pandemia, o processo de oficializar o uso da plataforma foi acelerado. Sendo assim, desde 2020, a ferramenta educacional tornou-se institucional. Nessa iniciativa, estamos explorando somente uma parte dos inúmeros recursos existentes na plataforma. A ferramenta é comercializada desde novembro de 2016 e, em março de 2020, teve uma adesão grande por parte das escolas, pois as novas versões foram sendo adaptadas e utilizadas pelas instituições de ensino.

Com a oferta do ensino médio e as aulas remotas, o Senac no estado intensificou o recurso de forma administrativa e educacional. É a partir desse cenário que as ações da biblioteca se iniciam. No decorrer do mês de junho de 2020, durante algumas experimentações do uso do Teams, uma conversa entre a coordenação educacional e a bibliotecária foi o início do projeto Biblioteca Teams. O coordenador educacional Estevão de Jesus Bento e a bibliotecária Tarciana de Souza Barbosa Migotto começaram os testes e a experiência de estruturar uma equipe intitulada Biblioteca Campinas. Nessa equipe, seria possível criar canais, postar conteúdos e interagir com a comunidade escolar.

4 DEFINIÇÃO DA BIBLIOTECA TEAMS

O Espaço Biblioteca Senac no MS Teams é a versão para acesso, atendimento e interação remota das Bibliotecas do Senac em São Paulo com a comunidade escolar interna e a comunidade externa.

Foi criado um manual com o passo a passo para a criação do espaço. No decorrer do relato de experiência, serão abordados esses processos para melhor entendimento de cada etapa de criação.

Figura 1 – Guia de Atendimento Remoto das Bibliotecas no MS Teams

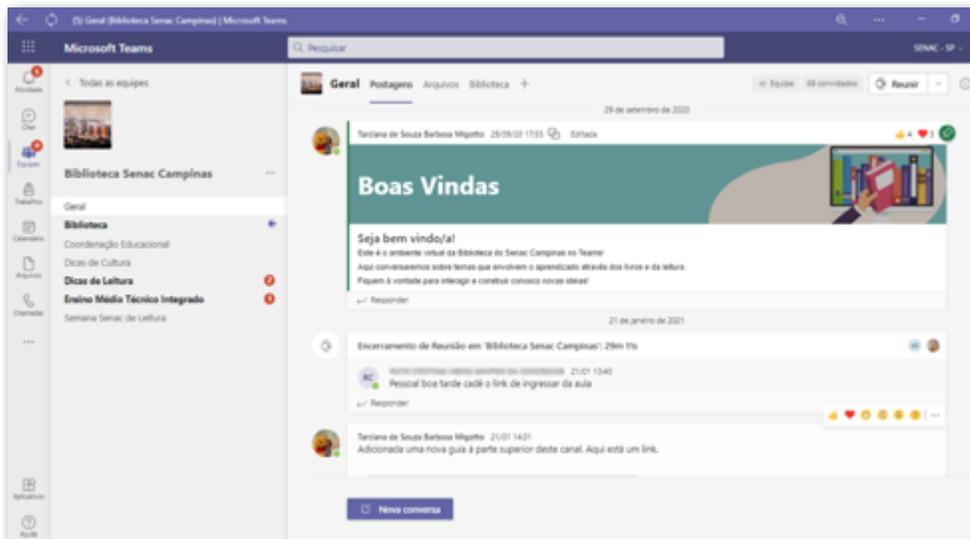


Fonte: Rockicki; Bento; Migoto (2020).

Para iniciar o processo, o responsável pela criação de cada biblioteca precisou seguir as orientações do manual. A primeira etapa foi selecionar o tipo de equipe, o selecionado foi o PLC – Comunidade de Aprendizagem Profissional –, com recurso para criar canal de forma aberta ou fechada. A escolha do grupo foi por equipes fechadas, para inserção de alunos e de toda a comunidade escolar de forma local. Em seguida, foi preciso identificar o nome da biblioteca com a seguinte orientação: o nome deveria conter o termo biblioteca, seguido do nome da Unidade Escolar ou campus, por exemplo, Biblioteca Senac Campinas.

Automaticamente, ao estruturar uma equipe, a plataforma cria um canal chamado Geral. Como orientação, esse espaço é composto por informações gerais sobre a Biblioteca Teams, devendo ser utilizado para avisos institucionais da rede de bibliotecas do Senac em São Paulo, postados pela equipe de moderação do Espaço Biblioteca Senac no MS Teams, sem interação com a comunidade escolar. Por exemplo, aviso sobre a programação de reabertura das bibliotecas, alguma implementação na rede, alteração em procedimentos de devoluções de livros, entre outros.

Figura 2 – Exemplo de postagem de boas-vindas no canal Geral



Fonte: Biblioteca Senac Campinas no MS Teams (2020).

5 CANAL BIBLIOTECA

O segundo canal a ser criado, de acordo com o manual, é o canal Biblioteca. Nele, a equipe de moderação criará agendas de apresentação da biblioteca para a comunidade escolar, fará avisos sobre o que está ocorrendo nos outros canais e atividades de interação sobre como navegar. Esse canal é a recepção de atendimento e referência do DR SP à comunidade escolar.

6 CANAL COORDENAÇÃO EDUCACIONAL

A moderação desse canal é feita em conjunto pela equipe da biblioteca e a coordenação educacional da Unidade Escolar ou *campus*. Seu propósito é conectar ainda mais a comunidade escolar com o Jeito Senac de Educar. Nele, são feitas postagens de atividades interativas como: *quiz* com questões de múltipla escolha sobre a ação educacional; trechos curtos de autores que referenciam as propostas do Modelo Pedagógico Senac; bate-papos sobre temas ligados às metodologias e estratégias de ensino-aprendizagem; e outras que estejam alinhadas com o propósito. A regularidade recomendada para as interações no canal pode ser: no mínimo, mensal; quinzenal; a cada dez dias; ou, no máximo, uma vez por semana. No entanto, depois de algumas ações realizadas pelas equipes, ficou acordada a criação de um roteiro de publicação e interação.

Assim, o canal passou a ter publicações comuns a toda a rede de Unidades Escolares e *campi*, a cada 15 dias.

Figura 3 – Exemplo de postagem de texto sobre o Jeito Senac de Educar no canal Coordenação Educacional



Fonte: Biblioteca Senac Campinas no MS Teams (2020).

7 CANAL DICAS

Outro canal obrigatório, comum a todas as Unidades, é o Dicas, que concentra todas as dicas de leitura e cultura. Nele, as postagens são organizadas para não pulverizar demais e manter uma regularidade confortável para a equipe de moderação executar. Por exemplo, são elaborados: boletins, periódicos, revistas, com seções para organizar os tipos de dicas por natureza. A regularidade recomendada para as interações no canal pode ser: no mínimo, mensal; quinzenal; a cada dez dias; semanal; ou, no máximo, diária.

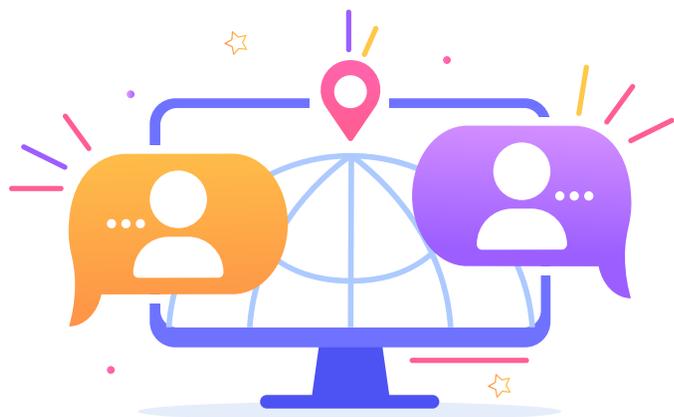
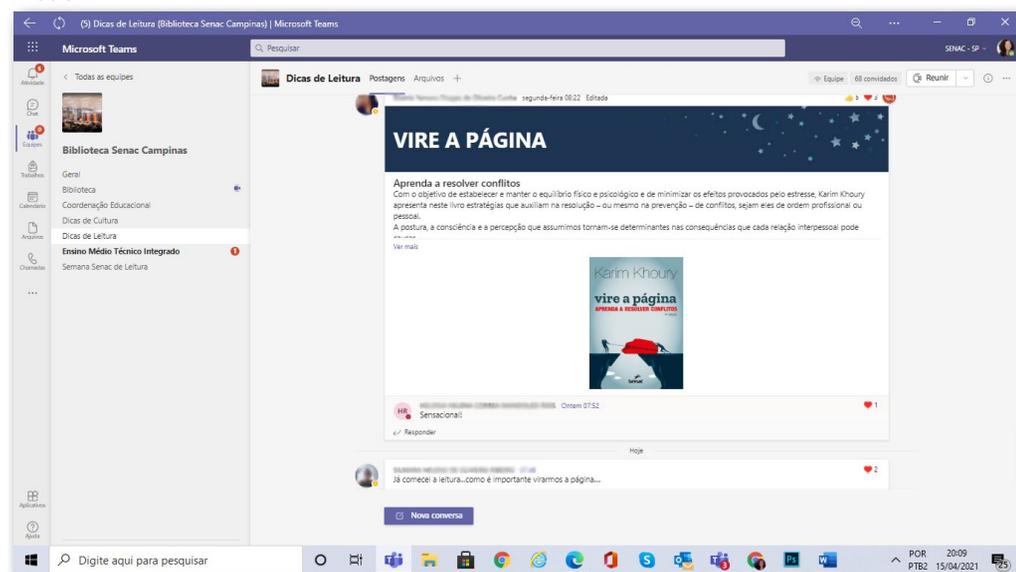


Figura 4 – Exemplo de postagem com dica de leitura de livro no canal Dicas



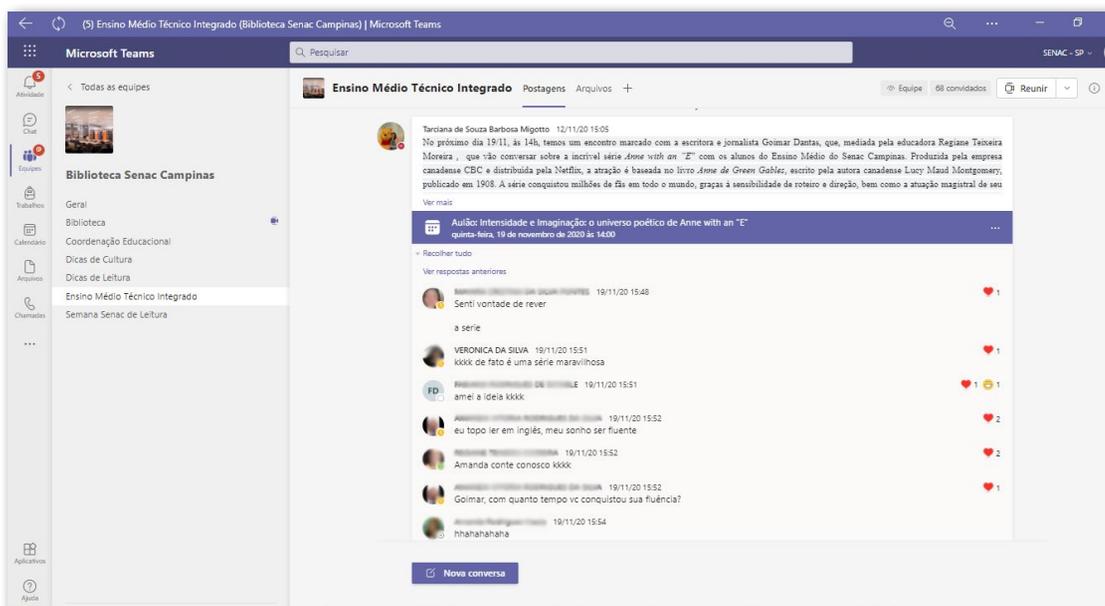
Fonte: Biblioteca Senac Campinas no MS Teams (2020).

8 CANAL ENSINO MÉDIO INTEGRADO

Concentra todas as informações, serviços e interações para quem tem essa oferta na Unidade. Como o planejamento da oferta tem o vestibular como um item a ser trabalhado durante o ano todo, foi aconselhada a publicação de dicas de leitura e conteúdo de vestibular e Enem – Exame Nacional do Ensino Médio –, selecionadas para essa modalidade, indicadas nos Planos de Orientação para Oferta (PO). Outra orientação para esse canal é a inserção de *links* para acesso aos *e-books* cadastrados no catálogo da rede de bibliotecas.

Diferentes atividades são realizadas com o alunado dessa oferta, como o encontro com autores. Na imagem a seguir, é possível acompanhar um pouco a interação entre alunos e uma autora da Editora Senac, Goimar Dantas. O encontro, ocorrido em 19 de novembro de 2020, teve como tema “Intensidade e imaginação: o universo poético de *Anne with an E*”. Baseado em livro do início do século 20, virou série de televisão no Canadá e é exibido no Brasil pelo *stream* Netflix. O grupo foi convidado a discutir sobre a temática do livro e da série, por meio do microfone ou escrevendo mensagens no *chat*, como apresentado na imagem a seguir:

Figura 5 – Exemplo de postagem com interação entre alunos e autora de livros no canal Ensino Médio Técnico Integrado



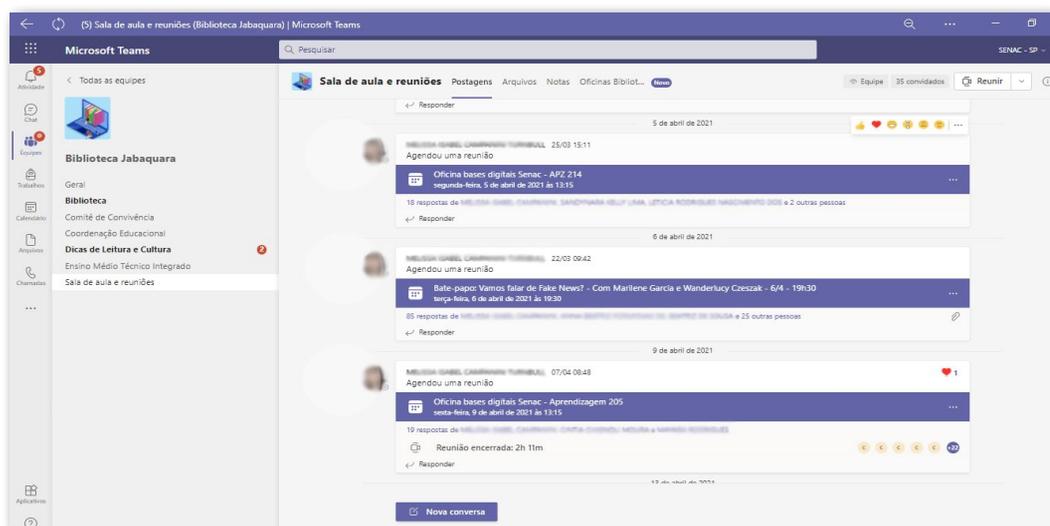
Fonte: Biblioteca Senac Campinas no MS Teams (2020).

9 OUTROS CANAIS

Durante a implantação do projeto e o uso do programa, alunos, docentes e a equipe das bibliotecas começaram a perceber novas demandas. Uma dessas foi a necessidade de uso de salas para estudo e reunião. A partir de uma experiência local, em uma Unidade, vários outros moderadores passaram a criar salas de reunião, com diversas funcionalidades, como espaço de encontro de grupos de estudo e local para palestras, apresentações, reuniões e ações de programação sociocultural da Unidade e da biblioteca.

Como se pode ver na imagem a seguir, em períodos diferentes, foram agendadas na Unidade de Jabaquara, no dia 5 de abril de 2021, oficinas de bases de dados; e, no dia 6 de abril, foi organizado um encontro com as autoras Marilene Santana dos Santos Garcia e Wanderlucy Czeszak, da Editora Senac São Paulo, que publicaram o livro *Curadoria educacional: práticas pedagógicas para tratar do excesso de informação e das fake news* em sala de aula, no canal Sala de aula e reuniões. Por último, no dia 9 desse mês, ocorreu mais uma oficina de bases de dados para outra turma.

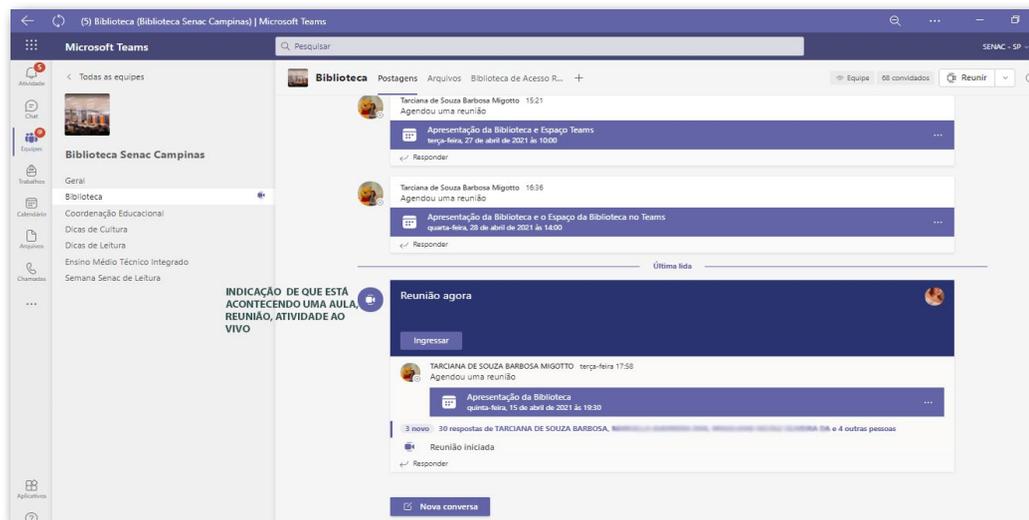
Figura 6 – Exemplo de agendamento de oficinas e encontros com autores em outros canais customizados



Fonte: Biblioteca Senac Jabaquara no MS Teams (2021).

A partir das demandas dos alunos e docentes, a proposta é que as equipes responsáveis experimentassem novas possibilidades. A imagem a seguir traz um exemplo de atividade ao vivo.

Figura 7 – Exemplo de atividade ao vivo demandadas por alunos e docentes no canal Biblioteca



Fonte: Biblioteca Senac Campinas no MS Teams (2020).

O recomendado foi que houvesse ponderação com relação à quantidade de canais para manter uma visualização confortável dos canais existentes no Espaço Biblioteca Senac no MS Teams e para manter o

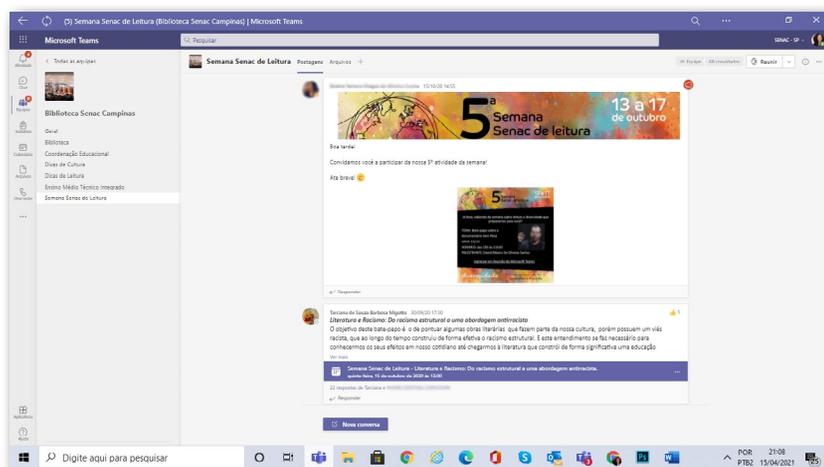
grupo interessado no conteúdo dos diversos canais existentes, bem como à gestão das publicações e interações. Além disso, a equipe de moderação terá uma melhor condição para garantir a regularidade das postagens, atividades e interações com a comunidade escolar. Para isso, ficou combinada a criação de, no máximo, três canais extras.

10 CANAIS ESPECÍFICOS E/OU TRANSITÓRIOS

Os canais específicos e/ou transitórios, como a própria denominação revela, têm uma função temporária, para atender às necessidades e situações transitórias. Por exemplo, eventos institucionais ou locais, como uma exposição fotográfica. Nesse espaço, ocorrem atividades, postagens e interações, com a participação de profissional convidado, realizando palestra de abertura, por exemplo. As postagens e exposições poderão ter data de abertura e de encerramento, podendo ser apagadas ou ocultadas no decorrer do ano, após o encerramento do evento ou da atividade.

Na imagem a seguir, há o exemplo do canal Semana Senac de Leitura, evento institucional realizado de 13 a 17 de outubro de 2020, em toda a rede de bibliotecas do Senac em São Paulo. Como tratado neste artigo, a Unidade de Campinas já estava com a biblioteca no Teams em experimentação e, no período do evento, estava completando três meses de uso. A experiência local levou outras Unidades a criar esse canal para divulgar e programar atividades, como palestras, rodas de conversa e oficinas, como parte da programação do evento.

Figura 8 – Exemplo de evento institucional no canal Semana Senac de Leitura



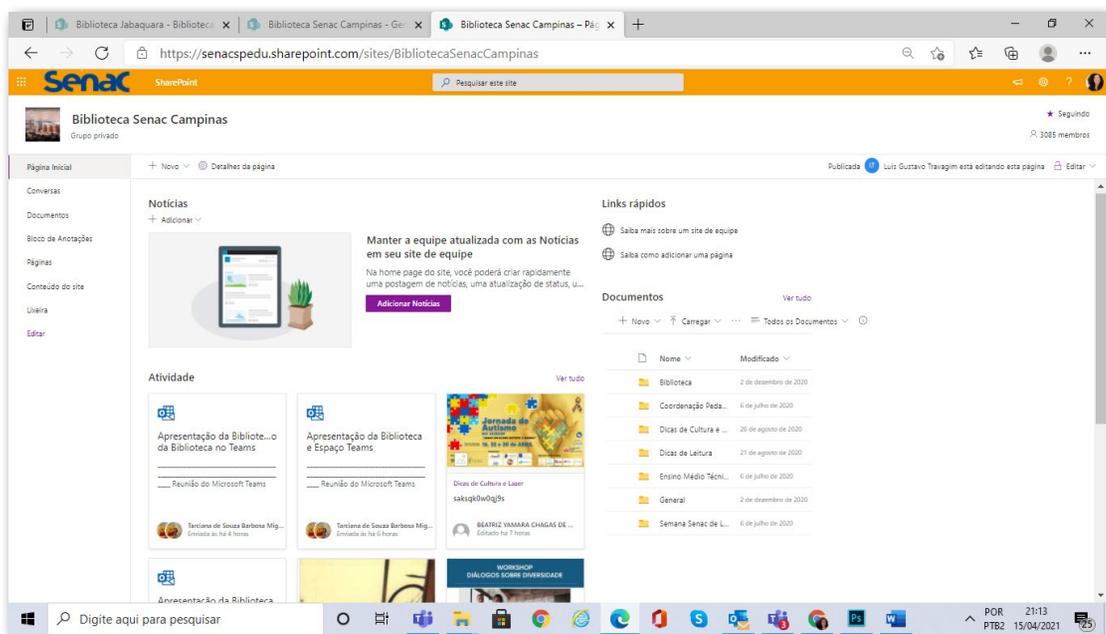
Fonte: Biblioteca Senac Campinas no MS Teams (2020).

No exemplo de Campinas, a equipe preferiu manter o canal ativo, servindo como memória do evento e para inspirar outras Unidades, considerando que está prevista a sexta edição para este ano, e o canal poderá servir para novas publicações do evento e inspirações.

11 COMO É REALIZADA A GESTÃO DA BIBLIOTECA TEAMS

Há duas formas de fazer a gestão das publicações e conteúdos, acesso aos *e-mails* da biblioteca via Outlook, inclusão de portais para acesso da plataforma, visualização do número de membros, inclusão e exclusão de equipes, visualização de documentos compartilhados, entre outras ações.

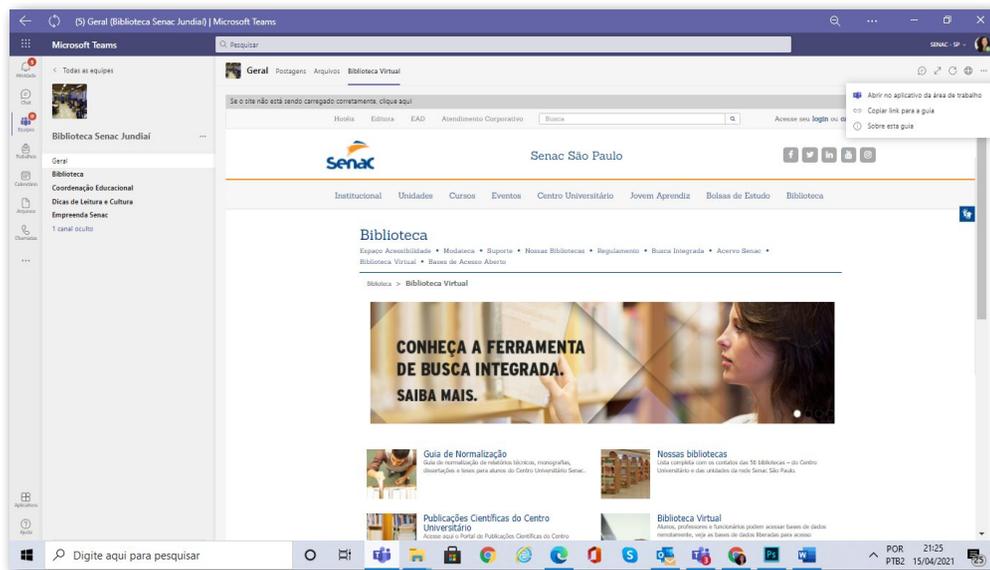
Figura 9 – Gestão da Biblioteca pelo SharePoint



Fonte: Biblioteca Senac Campinas no MS Teams (2020).

Uma possibilidade é a inserção de aplicativos e páginas *web*, como no exemplo a seguir, em que a equipe da Unidade inseriu a página para acesso direto da Biblioteca Teams. Nesse recurso, é possível inserir aplicativos previamente disponibilizados no Teams e *sites* de diferentes instituições.

Figura 10 - Inserção de aplicativos e páginas web



Fonte: Biblioteca Senac Jundiá no MS Teams (2021).

12 PRÓXIMOS PASSOS

Boa parte do que foi tratado aqui foi baseado na vivência e no manual que orientou as equipes na idealização do espaço. As experiências relatadas são reais. Os nomes dos envolvidos foram citados com autorização, evitando a divulgação de nomes ou imagens pessoais. Com essa prática, a ideia é inspirar outras pessoas e instituições.

Um ponto importante a relatar é que o Senac em São Paulo tem uma Política de Segurança da Informação, em que são tratadas as diretrizes sobre o tema, abrangendo as questões administrativas e educacionais.

O artigo foi escrito em um período de pandemia e isolamento social, quando as escolas e profissionais de cada estado e região estavam seguindo protocolos semelhantes. O mundo passava por uma vasta incerteza sobre os diferentes tipos evolutivos do vírus que vem afligindo a todos. Diante dessa urgência por soluções que trouxessem vivência presencial para o espaço virtual, além do artigo aqui apresentado, foi realizada no dia 18 de março de 2021, na página do Facebook da Unidade Aclimação do Senac em São Paulo, uma apresentação de uma hora e meia, com navegação por algumas bibliotecas Teams.

Nossa intenção é avaliar, no decorrer do ano, com o retorno gradativo das aulas híbridas até o retorno total, a permanência do espaço. Espera-se, daqui a um ano, explorar e divulgar essa análise.

13 CONCLUSÃO

A variação de orientações e protocolos influenciava o fechamento, a reabertura e o atendimento das escolas de forma híbrida, alterando toda a forma de ensinar. No meio de tantas incertezas que afetam todos os profissionais, neste relato de experiência, o educador, o bibliotecário e toda a comunidade escolar envolvida no projeto podem experimentar diversas possibilidades de aprendizagem, reencontro, apoio educacional, integração, acesso a conteúdo virtual, palestras, encontro com o autor, além de atendimento e demandas, antes com foco em atendimento e referência, quando atuávamos 100% no presencial. Tudo isso foi levado para o ambiente virtual. E como dito no início do artigo, sobre a ideia de que os espaços das bibliotecas possam ser locais ultrapassados, para esta equipe não, pois o livro impresso é um dos suportes do conhecimento, e não mais o centro de uma biblioteca.

O projeto aqui descrito é inédito e inovador? Talvez; pesquisas em *blogs* e grupos no *site* da Microsoft, em grupo de trabalho de profissionais bibliotecários nacionais e internacionais, nada semelhante foi encontrado. Isso orgulha a equipe, mas, ao mesmo tempo, a desafia; e foi essa a inspiração para este artigo.

Espera-se que este relato de experiência inspire outros profissionais e instituições. Na apresentação da iniciativa em uma *live*, citada no decorrer do relato, a equipe recebeu devolutivas diversas; a mais comum era a demanda de manter a conexão com a comunidade escolar.

O Senac em São Paulo conta com uma rede com 60 bibliotecas, todas interligadas e com uma equipe ativa, repleta de ideias e espaços para compartilhar suas percepções, além, obviamente, da comunidade escolar como um todo. Isso resulta em diversas experiências e vivências que não couberam na pesquisa ora apresentada. Outro caminho indicado foi acessar os relatos de muitas outras atividades, de equipes de aprendizagem que usam a plataforma MS Teams de forma especificamente educacional, compartilhadas em relatos de experiências nos espaços colaborativos no *site* da Microsoft.

Pelo relato dos benefícios do projeto realizado, experimentado e disseminado em rede, foi possível vivenciar que as novas formas de trabalhar e de aprender perpassam as hierarquias e são pautadas em ações colaborativas, de experimentação, acertos e erros. A equipe mista era composta por professores, docentes, coordenação educacional e a equipe da biblioteca. Para um projeto contemporâneo ocorrer, usam-se recursos por meio dos quais todos são ouvidos e a experimentação, com a criação de ações temporárias, pilotos, ajuda a atender demandas urgentes, como a tratada aqui, cujo foco era manter o atendimento e a referência das bibliotecas ativas, como recepções às demandas da escola e de sua comunidade, servindo para transformar o mundo e contribuir com a sua melhoria, dando voz e espaço à comunidade em que ela está inserida.

Para o Senac em São Paulo, essas ações de desenvolvimento de soluções, ampliação e reinvenção do fazer são estimuladas e reais e, há muito tempo, a equipe tem trabalhado para ampliar sua atuação profissional. Especificamente, o bibliotecário tem explorado essa mudança de forma local, desmitificando o estereótipo do espaço e do papel do bibliotecário, que tem vivenciado situações de aprendizagem, como modificar a forma de atuar, envolvendo toda a comunidade escolar, seus pares e sua rede de conexão.

A criação do ambiente virtual Teams fez que tudo o que compunha até então a biblioteca física fosse expandido, dando destaque para as atividades de atendimento e referência, ações por meio das equipes de bibliotecas que trabalham a mediação, a recepção e o contato direto com a comunidade escolar.

NOTA

1 O autor citado por Baratin e Jacob tem capítulo publicado na mesma obra com o título “Novas ferramentas, novos problemas”.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei n. 12.224 de 24 de maio de 2010**. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. Brasília, DF: Presidência da República, Casa Civil, 24 maio 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12244.htm. Acesso em: 14 abr. 2021.

DEWEY, John. **Democracia e educação**: capítulos essenciais. Tradução de Roberto Cavallari Filho. São Paulo: Ática, 2007.

BARATIN, Marc; JACOB, Cristian (org.). **O poder das bibliotecas**: a memória dos livros no ocidente. Tradução de Marcela Mortara. Rio de Janeiro: UFRJ, 2000.

LANKES, R. David. **Expect more**: melhores bibliotecas para um mundo complexo. Tradução de Jorge do Prado. São Paulo: Febab, 2016.

MICROSOFT. **Obtenha tudo gratuitamente**. [S. l.]: Microsoft, 2021. Disponível em: <https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-teams/free>. Acesso em: 31 mar. 2021.

MICROSOFT. **Adicionar uma SharePoint, uma lista ou uma biblioteca de documentos como uma guia no Teams**. [S. l.]: Microsoft, 2021. Disponível em: <https://support.microsoft.com/pt-br/office/adicionar-uma-lista-ou-p%C3%A1gina-do-sharepoint-a-um-canal-no-teams-131edef1-455f-4c67-a8ce-efa2ebf25f0b>. Acesso em: 12 abr. 2021.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2011.

ROKICKI, Cristiane Camizão, BENTO; Estevão de Jesus; MIGOTTO, Tarciana de Souza Barboza. **Atendimento remoto das bibliotecas**: passo a passo para a criação da biblioteca no MS Teams. Colaboração de Ana Luiza Marino Kuller e Cely Monti Di Gregório. São Paulo: Senac São Paulo, Gerência de Desenvolvimento, 2020. Disponível em: http://www.intranet.sp.senac.br/arquivos/gd2/Atendimento_remoto_das_bibliotecas. Acesso em: 18 de mar. 2021.

SENAC. **Profissionais das bibliotecas das unidades do Senac São Paulo compartilham experiências e os desafios na atuação educacional e sociocultural utilizando a plataforma Teams da Microsoft**. São Paulo: [Senac São Paulo], 2021. Disponível em: <https://www.facebook.com/senacclimaocaosp/videos/436157430797011>. Acesso em: 18 mar. 2021.