



Relato de experiência: o uso das redes sociais como ferramenta de conexão entre a comunidade acadêmica e os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira – UNESP

Experience report: the use of social networks as a connection tool between the academic community and the products and services offered by the Library of the School of Engineering, Ilha Solteira – UNESP

Marília Gabriela Pereira

Mestra em Ciências Biológicas pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Assistente de Suporte Acadêmico na Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira, UNESP.
E-mail: marilia.pereira@unesp.br

Raiane da Silva Santos

Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Assistente de Suporte Acadêmico na Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira, UNESP.
E-mail: raiane.santos@unesp.br

RESUMO

As ferramentas digitais revolucionaram a forma com que as pessoas compartilham e recebem informações, e atualmente têm sido fortemente aplicadas em contextos educacionais e institucionais. Nesta circunstância, o objetivo do trabalho foi descrever e avaliar a experiência da Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira – UNESP no uso de redes sociais. A metodologia empregada foi a pesquisa qualitativa, de cunho exploratório e descritivo, fundamentada em revisão bibliográfica e relatos das autoras. As discussões apresentadas neste trabalho revelam que as redes sociais da Biblioteca da FEIS desempenham um papel essencial na ampliação de sua visibilidade e na promoção de seus serviços. Através dessas ferramentas, a unidade de informação da FEIS tem cumprido o seu papel social, na disseminação do conhecimento, na prestação dos serviços de referência e no suporte à pesquisa, ensino e extensão.

Palavras-chave: Serviço de referência. *Instagram Insights*. Plataformas digitais. Bibliotecas universitárias. Mídias sociais. Usuários.

ABSTRACT

Digital tools have revolutionized the way people share and receive information, and are currently being strongly applied in educational and institutional contexts. In this context, the aim of the study was to describe and evaluate the experience of the Library of the School of Engineering, Ilha Solteira – UNESP in the use of social media. The methodology employed was qualitative research, of an exploratory and descriptive nature, based on a literature review and reports from the authors. The discussions presented in this work reveal that the social media platforms of the FEIS Library play an essential role in increasing its visibility and promoting its services. Through these tools, the FEIS information unit has fulfilled its social role in the dissemination of knowledge, in providing reference services, and in supporting research, teaching, and extension activities.

Keywords: Reference service. *Instagram Insights*. Digital platforms. University libraries. Social media. Users.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias (BUs) são organizações vinculadas diretamente a instituições de ensino superior e apresentam como objetivo principal o suporte à comunidade acadêmica através da disseminação da informação e do conhecimento. São elas as responsáveis por contribuírem efetivamente com a pesquisa, ensino e extensão e impactarem positivamente toda a sociedade.

Historicamente, as BUs passaram por inúmeros processos de adaptação para exercerem com eficiência o seu papel social. Por estarem conectadas ao desenvolvimento social e humano, exercem forte impacto na mediação da informação, sendo necessário o acompanhamento dos avanços tecnológicos para o fortalecimento dos processos comunicacionais com seus usuários (Nunes; Carvalho, 2016).

Com o aperfeiçoamento e desenvolvimento das tecnologias surge a geração de “screenagers”, composta por estudantes que nasceram e cresceram em um mundo altamente tecnológico de constante acesso à internet e às redes sociais (Pereira *et al.*, 2024). A relação entre esses jovens e a educação tem gerado grandes demandas ao mundo acadêmico, inclusive para as BUs.

Com o intuito de disponibilizar de forma efetiva produtos e serviços e atender diretamente a um público com características e necessidades específicas, essas organizações passaram a utilizar cada vez mais as novas tecnologias, garantindo maior interação com os usuários e maior eficiência na transferência e compartilhamento de informações (Pontes; Santos, 2011).

As redes sociais, por exemplo, revolucionaram a forma com que as pessoas compartilham informações e se conectam em todo o mundo, tornando-se parte fundamental da vida contemporânea. Com isso, essas plataformas têm sido aplicadas em contextos educacionais e institucionais, como no caso das bibliotecas universitárias, promovendo uma ponte de conexão entre a comunidade acadêmica, a biblioteca e o acesso ao conhecimento (Custódio; Nocera, 2024).

Dado o exposto, o trabalho tem por objetivo descrever e avaliar a experiência da Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira (FEIS) no uso de redes sociais como ferramentas de divulgação de seus produtos e serviços, bem como instrumentos de conexão com os usuários.

2 METODOLOGIA

Este estudo trata-se de uma pesquisa qualitativa de cunho exploratório e descritivo, realizada por meio de pesquisa bibliográfica e de relato de experiência das autoras. De acordo com Gil (2019), a pesquisa bibliográfica é um ponto de partida essencial para qualquer investigação científica, pois fornece o suporte teórico necessário para a elaboração de hipóteses e a condução da pesquisa empírica. Desta forma, utilizou-se da pesquisa bibliográfica para contextualizar teoricamente os objetivos de uma biblioteca universitária e o uso de redes sociais.

Para Lüdke e Cruz (2010), o relato de experiência não é, necessariamente, um relato de pesquisa acadêmica, mas sim um registro detalhado de experiências vivenciadas que complementa a pesquisa bibliográfica ao proporcionar uma visão prática e aplicada das estratégias e resultados alcançados na integração das redes sociais no ambiente bibliotecário. Portanto, as autoras descrevem a implementação prática e os resultados do uso dessas redes na Biblioteca da FEIS, oferecendo uma perspectiva concreta sobre a eficácia durante esse processo.

Para elaboração do relato de experiência, foi utilizado o roteiro proposto por Mussi, Flores e Almeida (2021), conforme apresentado no Quadro 1:

Quadro 1 – Roteiro para a construção do relato de experiência

SEÇÃO DO ARTIGO	ELEMENTOS DA SEÇÃO	PERGUNTA FACILITADORA PARA DESCRIÇÃO.	TIPOS DE CATEGORIAS (DESCRIÇÃO)
Introdução	1. Campo teórico	- Quais são os conceitos chaves do tema? - Qual a importância deste relato? - Por que escrever este relato? - Adveio de qual problema?	Referenciada
	2. Objetivo	Qual o objetivo deste relato?	Informativa
Materiais e Métodos / Procedimentos metodológicos	3. Período temporal	Quando (data)? Quanto tempo (horas, dias ou meses)?	Informativa
	4. Descrição do local	Quais são as características do local e onde fica situado geograficamente (cidade, estado e país)?	Informativa
	5. Eixo da experiência	Do que se trata a experiência?	Informativa
	6. Caracterização da atividade relatada	Como a atividade foi desenvolvida?	Informativa
	7. Tipo da vivência	Qual foi o tipo de intervenção realizada?	Informativa
	8. Público da ação interventiva	Qual o perfil ou característica destas pessoas?	Informativa
	9. Recursos	O que foi usado como material na intervenção?	Informativa
	10. Ação	O que foi feito? E como foi feito?	Referenciada
	11. Instrumentos	Quais foram as formas e materiais utilizados para coletar as informações?	Referenciada
	12. Critérios de análise	Como ocorrerá a análise das informações obtidas?	Referenciada
	13. Eticidade	De quais formas houve o cuidado ético?	Informativa
Resultados	14. Resultados	Quais foram os resultados advindo da experiência? Quais foram as principais experiências vivenciadas?	Informativa
Discussão	15. Diálogo entre o relato e a literatura	Quem (na literatura) pode dialogar com minhas informações do relato?	Dialogada
	16. Comentário acerca das informações do relato	Quais nexos complementares podem ser feito com os dados da experiência?	Dialogada
	17. Análise das informações do RE	Quais reflexões críticas o texto faz? Como os resultados desta experiência podem ser explicados por outros estudos? (artigos, outros RE, dentre outros)	Crítica
	18. Dificuldades	Quais foram os aspectos que dificultaram o processo? (Limitações) O que foi feito perante essas limitações?	Informativa
	19. Potencialidades	Quais foram os aspectos que potencializaram o processo?	Informativa
Considerações finais ou conclusão	20. Finalidade	O intuito do relato foi alcançado?	Informativa
	21. Proposições	Além do que fora realizado, o que mais poderia ser feito?	Informativa
Referência	22. Citação	Quais estudos foram usados para a construção do RE?	Informativa

Fonte: Mussi, Flores e Almeida (2021, p. 66).

Descrição: quadro contendo o roteiro descrito por Mussi, Flores e Almeida (2021) para a construção de um relato de experiência. Ao todo são quatro colunas indicando as seções do artigo, os elementos de cada seção, as perguntas facilitadoras para a descrição e os tipos de categorias.

2.1 BIBLIOTECA DA FACULDADE DE ENGENHARIA DE ILHA SOLTEIRA

A Biblioteca da FEIS iniciou suas atividades em 1977 e atualmente é conhecida como Diretoria Técnica de Biblioteca e Documentação (DTBD). Apresenta como público-alvo a comunidade acadêmica da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira, incluindo alunos de graduação e pós-graduação, professores e servidores técnico-administrativos. Além do atendimento ao público interno, a biblioteca é aberta à comunidade externa, composta por indivíduos não vinculados à FEIS que possuem interesse em utilizar os recursos e serviços ofertados pela organização (Unesp, 2023b).

Seu acervo é composto por aproximadamente 45.000 livros físicos, além de bibliotecas digitais e assinaturas em bases de dados, que dão acesso a milhares de documentos científicos (Unesp, 2023a). Os recursos informacionais, em sua maioria, são voltados para pesquisas acadêmicas, estudos, elaboração de materiais didáticos e condução de pesquisas.

A estrutura funcional da Biblioteca da FEIS é projetada para otimizar suas operações e atender às diversas necessidades de seus usuários. Ela é composta por uma Diretoria (DTBD) e duas seções principais: a Seção Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação (STATI) e a Seção Técnica de Referência, Atendimento ao Usuário e Documentação (STRAUD) (Unesp, 2023a). Cada uma dessas unidades desempenha papéis específicos e complementares na gestão e operação da biblioteca.

A DTBD é responsável pelo planejamento estratégico. Suas funções incluem a definição de planos estratégicos, estabelecendo metas e objetivos de longo prazo que visam alinhar os recursos e serviços da biblioteca com as necessidades da instituição e de seus usuários. Além disso, é encarregada de gerenciar recursos humanos, como o desenvolvimento de pessoal e contratação de estagiários, e recursos informacionais, como orçamentos e aquisição de novos materiais. Ela também supervisiona as atividades das seções subordinadas, STATI e STRAUD, para garantir que os serviços oferecidos estejam em conformidade com as políticas institucionais e com os padrões de qualidade.

Responsável pela aquisição e pelo tratamento técnico dos materiais da biblioteca, a STATI está diretamente relacionada à identificação, à seleção e à aquisição de novos materiais, o que garante que o acervo esteja sempre atualizado e relevante. Concomitantemente, é responsável pela catalogação, classificação e indexação dos materiais adquiridos, facilitando a localização e recuperação da informação. Por fim, se ocupa do desenvolvimento contínuo da coleção, avaliando a coleção existente,

identificando lacunas e implementando estratégias para enriquecer o acervo com novos recursos e materiais.

Focada no atendimento ao público e na oferta de serviços diversos, a STRAUD interage diretamente com os usuários da biblioteca, oferecendo suporte e assistência para suas necessidades informacionais. Simultaneamente, gerencia a circulação de materiais, abrangendo o empréstimo e a devolução de itens, além do empréstimo entre bibliotecas (EEB), ampliando o acesso a um maior número de recursos. É ela quem coordena a comutação bibliográfica (Comut), permitindo o acesso a cópias de documentos de outras bibliotecas que atuam em redes. Outros serviços oferecidos pela STRAUD incluem: serviço de referência, que auxilia na localização e utilização de informações específicas; normalização documentária, que assegura que os documentos, especialmente os trabalhos acadêmicos produzidos na FEIS, estejam organizados conforme padrões estabelecidos pela instituição; organização de eventos, como workshops e palestras; treinamento de usuários por meio de programas de capacitação sobre diversos assuntos. Além disso, é a responsável pela disseminação da informação, que é realizada através de diversos meios, como boletim informativo, e-mail e redes sociais. Este último é o objeto de estudo. Portanto, este relato de experiência é um recorte de um dos serviços oferecidos pela STRAUD.

3 O USO DE REDES SOCIAIS NA BIBLIOTECA DA FEIS

Desde 2011, a Biblioteca da FEIS tem adaptado suas operações ao ambiente digital 2.0, estabelecendo uma presença significativa nas redes sociais para melhor atender às necessidades e preferências de seus usuários. Esse processo teve início com um projeto que envolveu uma pesquisa para identificar as redes sociais mais populares entre o público-alvo da biblioteca. O estudo, conforme descrito por Santos, Barbosa e Souza (2014), envolveu 146 usuários e revelou quais redes sociais eram mais utilizadas e valorizadas por eles. Com base nos resultados, a biblioteca criou perfis no Facebook, Orkut e Twitter. Esses perfis foram inicialmente projetados para engajar o público e compartilhar informações relevantes sobre os serviços, produtos e eventos da biblioteca da FEIS.

Com o passar dos anos, o cenário das redes sociais evoluiu e novas plataformas ganharam popularidade. A Biblioteca da FEIS acompanhou essas mudanças e expandiu

sua presença para incluir redes sociais adicionais. Atualmente, a biblioteca mantém perfis ativos no *WhatsApp*, *YouTube*, *Instagram* e *Facebook*, conforme ilustrado na figura 1 e 2.

Figura 1 – Redes sociais utilizadas pela Biblioteca da FEIS



Nota: figura elaborada por meio da ferramenta Canva.

Fonte: próprias autoras (2024).

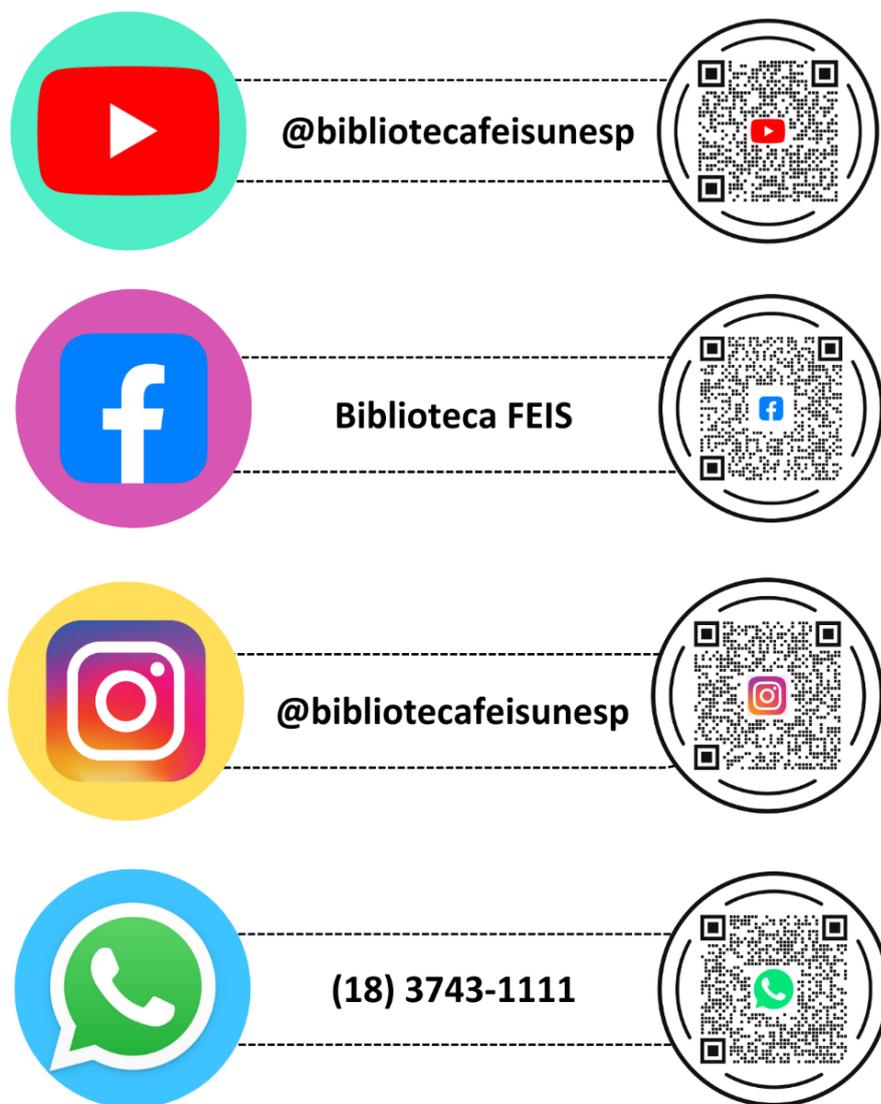
Descrição: figura ilustrativa. No lado esquerdo e centralizado, encontra-se um círculo azul com o título "Redes Sociais da Biblioteca da FEIS". À direita, estão localizados os ícones das redes sociais, na seguinte ordem: símbolo do *YouTube*, com a indicação de que o perfil da biblioteca foi criado em 2010; abaixo, o símbolo do *Facebook*, com a indicação de que o perfil da biblioteca foi criado em 2011; em seguida, o símbolo do *Instagram*, com a indicação de que o perfil da biblioteca foi criado em 2021; por último, o símbolo do *WhatsApp*, com a indicação de que o perfil da biblioteca foi criado em 2023.

De acordo com Dourado (2025) e Paiva e Lima (2023), as plataformas acima lideram o ranking das 10 redes sociais mais utilizadas no Brasil em 2023. Além dessas, a biblioteca conta com a utilização da ferramenta digital *Linktree* para a organização e a disponibilização de *links* aos usuários. Esse recurso possibilita a centralização de *links* importantes que fornecem acesso a recursos digitais, eventos e notícias, em uma única página, facilitando a busca de informações pela comunidade.

Neste contexto, Santos Neto e Almeida Júnior (2017) enfatizam que a presença das bibliotecas nas redes sociais as evidenciam como importantes dispositivos

informacionais e demonstram sua preocupação na interação com os usuários. Segundo os autores, estar no mesmo ambiente que seu público é um sinal claro de interesse e atenção.

Figura 2 – Perfis da Biblioteca da FEIS nas redes sociais



Nota: figura elaborada por meio da ferramenta Canva.

Fonte: próprias autoras (2024).

Descrição: figura ilustrativa em que são apresentadas as redes sociais da biblioteca. Centralizado, encontram-se os ícones das redes e ao lado o nome dos perfis, sendo o *YouTube*: BibliotecaFe; o *Facebook*: Biblioteca FEIS; o *Instagram*: @bibliotecafeisunesp e o *WhatsApp*: 1837431111. Ao lado direito, constam os QR Codes para acesso.

3.1 FACEBOOK E INSTAGRAM

A Biblioteca da FEIS tem se empenhado ao longo dos anos em acompanhar as tendências digitais e em manter uma presença nas plataformas sociais, garantindo que sua comunicação com o público seja atual, acessível e eficaz. O uso contínuo dessas plataformas busca ampliar o alcance da biblioteca e fortalecer o engajamento com a comunidade acadêmica e externa, promovendo um ambiente constante de interação.

De acordo com Magalhães *et al.* (2022), para que um serviço de referência virtual se destaque nas redes sociais é necessário que o conteúdo seja frequentemente atualizado e direcionado ao público-alvo, isso permite com que haja a interação necessária entre os serviços prestados e os usuários seguidores. Por este motivo, é fundamental o planejamento com relação aos temas que serão abordados e a frequência de publicações.

Na Biblioteca da FEIS, a organização e a frequência de postagens são planejadas mensalmente de acordo com a divulgação de datas importantes e assuntos relacionados ao universo acadêmico. As publicações incluem informações sobre a abertura de editais; palestras e cursos; eventos importantes promovidos pela instituição ou por outras organizações; divulgação de materiais. Além disso, abordam temas relacionados à própria biblioteca, como empréstimo e a devolução de itens; curiosidades sobre o acervo; indicações de livros; avisos importantes; produtos e serviços ofertados, estando em conformidade com o que é relatado por Santos Neto e Barros (2022) ao avaliarem a mediação da informação no *Instagram* da Biblioteca Central da UFPB.

Em 2024, de janeiro a julho, no *Instagram* da Biblioteca da FEIS foram realizadas 105 postagens, com média de 15 postagens por mês. A maior parte desses conteúdos também foram compartilhados no *Facebook*. A frequência de postagens variou de 4 a 23 por mês e está de acordo com o que é descrito por Magalhães *et al.* (2022). Segundo eles, a frequência e o número de publicações em unidades de informação como bibliotecas, irá variar conforme as demandas de divulgação de ações e eventos relacionados à universidade, às organizações externas e ao mundo acadêmico no geral.

Todas as publicações elaboradas para o *Instagram* e *Facebook* foram produzidas a partir dos aplicativos Canva e CapCut, recursos digitais que oferecem uma variedade de modelos de *design* com o objetivo de tornar as imagens e vídeos mais atraentes. Além do *design* gráfico, as postagens incluíam legendas e *hashtags* específicas e padronizadas, com o intuito de direcionar os conteúdos ao público-alvo, conforme mencionado por Magalhães *et al.* (2022).

Até julho de 2024, a página da biblioteca no *Facebook* apresentava 1.200 seguidores, e o perfil no *Instagram* 671 seguidores. A primeira autora deste trabalho era responsável pela organização e criação das postagens, enquanto o monitoramento era realizado por toda a equipe da STRAUD.

O *Instagram* além de ser uma plataforma valiosa na comunicação com os usuários seguidores, oferece de forma gratuita a ferramenta *Insights*, que permite a análise de desempenho do perfil e fornece dados baseados em informações concretas relacionadas à interação dos seguidores (Martins; Albuquerque; Neves, 2018). Tais análises permitem a elaboração de estratégias com o objetivo de aumentar o engajamento nas redes sociais e potencializar os resultados do perfil, com foco na disseminação da informação e no atendimento aos usuários (Santos Neto; Barros, 2022).

O relatório gerado para o perfil da Biblioteca da FEIS, com base nas publicações realizadas durante 90 dias, entre maio e julho de 2024, evidenciou que a postagem com maior número de alcance foi um *reels* gravado durante a exposição de trabalhos na Feira de Inovação Tecnológica da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira em 2024. Essa publicação alcançou 1652 contas, das quais 17,9% eram seguidores e 82,1% não eram seguidores. Estes dados estão ilustrados na figura 3.

A postagem com maior engajamento foi um *reels* que registrava usuários utilizando o espaço físico da biblioteca. Ao total, foram alcançadas 434 contas, o que gerou 83 curtidas, 8 comentários, 2 salvamentos e 23 compartilhamentos, conforme demonstrado na figura 4. Esses resultados indicam que utilizar o formato de *reels* para postagens no perfil da biblioteca pode ser vantajoso para a captação de novos usuários, para maiores níveis de engajamento e para promoção da biblioteca. Isso permitirá que a comunidade acadêmica vinculada a FEIS tenha cada vez mais acesso aos conteúdos publicados nos perfis da organização, resultando em maior acesso a informações relevantes e aos serviços de referência de forma virtual.

Os perfis da biblioteca no *Facebook* e *Instagram* são geridos de forma orgânica, sem o investimento em publicidade digital para as postagens, refletindo uma abordagem natural durante a interação com o público (Silva, 2016). Esse crescimento orgânico tende a ser gradual ao longo do tempo. Diante disso, é importante que, futuramente, estratégias para impulsionar o alcance e a visibilidade das redes sociais sejam elaboradas pela equipe da biblioteca com o objetivo de aumentar as interações virtuais com a comunidade acadêmica.

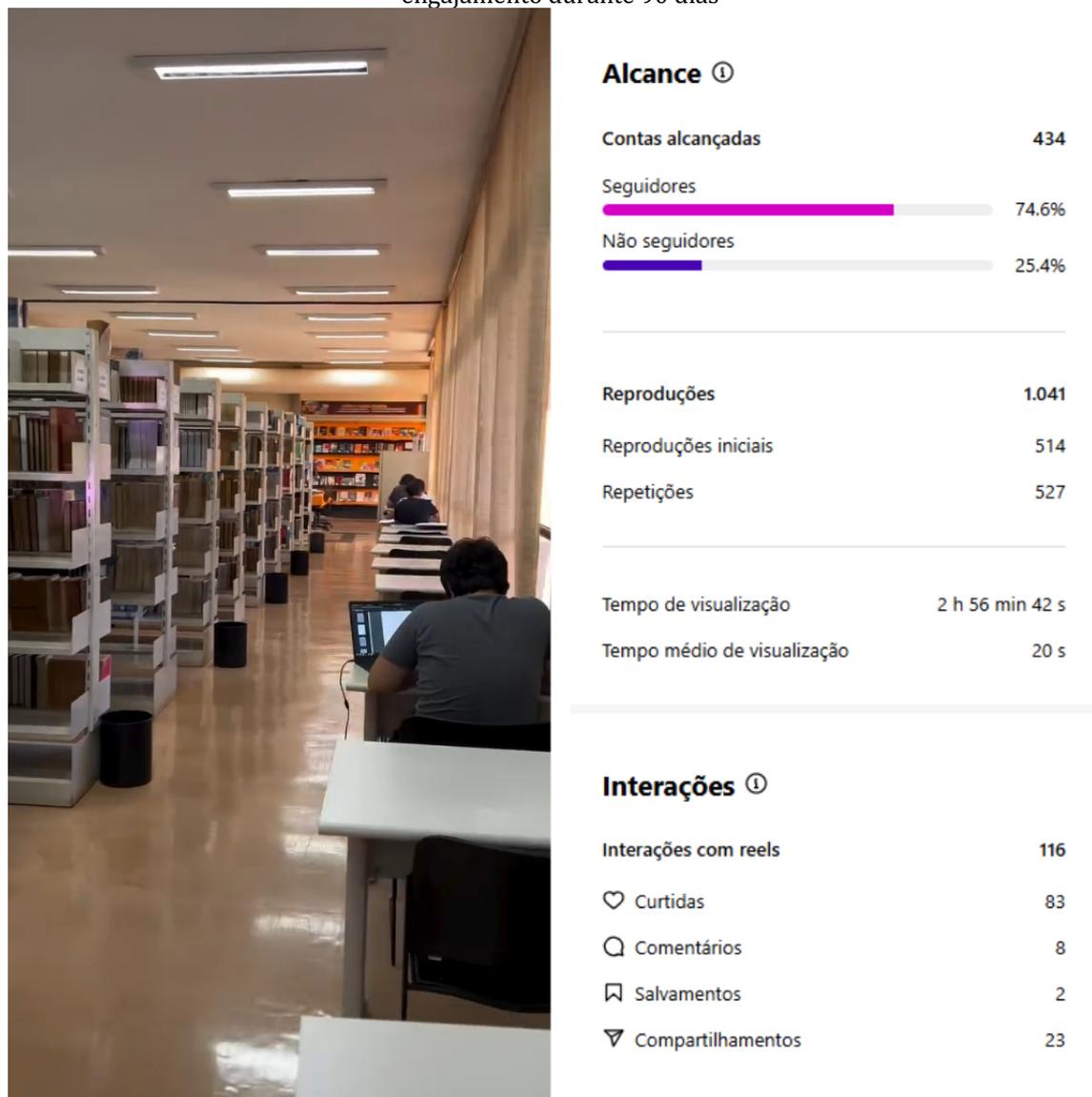
Figura 3 – Relatório gerado pela ferramenta *Insights* no *Instagram*, baseado na publicação com maior alcance durante 90 dias



Fonte: adaptado de Unesp (2024) e *Instagram* (2024).

Descrição: compilado de duas imagens. A primeira delas, localizada à esquerda, refere-se ao cartaz de divulgação da Feira de Inovação Tecnológica da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira do ano de 2024. A segunda imagem, trata-se da captura de tela do relatório obtido através da ferramenta *Insights* do *Instagram* para a publicação com maior alcance. Os dados foram gerados com base na análise de interações durante 90 dias. Na figura, encontram-se os seguintes valores: 1652 contas alcançadas, 2604 reproduções e 45 interações.

Figura 4 – Relatório gerado pela ferramenta *Insights* no *Instagram*, baseado na publicação com maior engajamento durante 90 dias



Fonte: próprias autoras (2024) e *Instagram* (2024).

Descrição: compilado de duas imagens. A primeira delas, localizada à esquerda, refere-se a uma parte do vídeo dos usuários utilizando o espaço físico da biblioteca. Nela é possível observar o acervo de livros, à esquerda, e as mesas de estudos com usuários estudando, à direita. A segunda imagem, trata-se captura de tela do relatório obtido através da ferramenta *Insights* do *Instagram* para a publicação com maior engajamento. Os dados foram gerados com base na análise de interações durante 90 dias. Na figura, encontram-se os seguintes valores: 434 contas alcançadas, 1041 reproduções e 116 interações.

3.1 WHATSAPP

Além de conteúdos compartilhados, o *Facebook* e *Instagram* da organização funcionam como ferramentas de atendimento às demandas dos usuários, por meio de respostas via *Direct* e *Messenger*. No entanto, a principal rede social utilizada pela biblioteca para a comunicação instantânea com a comunidade acadêmica é o *WhatsApp*. Este aplicativo permite o envio de mensagens de texto, arquivos, documentos digitais, além de mídias no geral. De acordo com Almeida Filho e Shintaku (2023), tal

recurso revolucionou o atendimento aos usuários, simplificando interação e permitindo respostas rápidas e eficazes às demandas.

De modo geral, diversas solicitações relacionadas aos serviços oferecidos pela STRAUD já foram atendidas através desta plataforma de comunicação. Isso inclui solicitações de empréstimos entre bibliotecas (EEB), comutação bibliográfica (Comut), direcionamentos para a normalização de teses e dissertações, orientações para o autoarquivamento de trabalhos acadêmicos no Repositório Institucional da Unesp, instruções para a renovação, empréstimo e devolução de materiais, entre outros serviços. Almeida Filho e Shintaku (2023) relatam que demandas semelhantes foram recebidas via *WhatsApp* pela Biblioteca Central da PUCPR.

Com o objetivo de aumentar a eficácia e a agilidade no atendimento às mensagens recebidas por meio deste aplicativo, a equipe da Biblioteca da FEIS identificou quais eram as principais demandas trazidas pela comunidade acadêmica. Com base nisso, foram elaboradas respostas padrão e *templates*, para serem utilizados como respostas rápidas e como ferramentas de otimização dos serviços prestados aos usuários. Os *templates* além de serem disponibilizados via chat, também ficavam disponíveis no catálogo da plataforma.

A Biblioteca da FEIS recebe frequentemente via *WhatsApp*, a solicitação dos procedimentos necessários para o autoarquivamento de trabalhos de conclusão de curso no Repositório Institucional da Unesp. Para facilitar e dinamizar o atendimento a essas solicitações, foi elaborado um *template* contendo o passo a passo e os *links* de acesso, representado na figura 6; uma mensagem de texto pronta e um boletim informativo (via *site*) para que as dúvidas fossem sanadas de forma rápida, prática e com sucesso. Após o envio das informações, caso ainda reste dúvidas, o atendimento personalizado é colocado em prática para atender às necessidades específicas de cada aluno e docente.

Almeida Filho e Shintaku (2023) relatam que o serviço de referência via *WhatsApp* revolucionou a forma de atendimento ao público na Biblioteca Central PUCPR, proporcionando maior comodidade e rapidez na busca de dúvidas e no retorno de respostas precisas. O mesmo é identificado na Biblioteca da FEIS, onde a implantação desse serviço também trouxe melhorias no atendimento, agilizando a resolução de questões e aumentando a eficiência no suporte aos usuários.

Figura 6 – Template disponibilizado no catálogo do WhatsApp com os procedimentos pós-defesa para os Trabalhos de Conclusão da Curso da FEIS

BIBLIOTECA DA FEIS

O QUE FAZER APÓS A DEFESA DO TCC?

Seção Técnica de Referência, Atendimento ao usuário e Documentação.

ETAPAS PARA A ENTREGA DO TCC

1. O ALUNO realiza as alterações solicitadas pela BANCA e pelo ORIENTADOR;
2. O ORIENTADOR preenche a [Autorização de Autoarquivamento](#) da versão final do ALUNO;
3. O ALUNO preenche o [Formulário online](#) da FICHA CATALOGRÁFICA e a BIBLIOTECA retorna a Ficha com os dados do trabalho;
4. O ALUNO realiza a inserção da FICHA CATALOGRÁFICA no trabalho, juntamente com a ATA DE APROVAÇÃO, conforme o [Modelo de TCC da FEIS](#);
5. Após a inserção da Ficha, o ALUNO realiza o AUTOARQUIVAMENTO da versão final do TCC e da Autorização no [Repositório Institucional](#) da Unesp, conforme orientação do [Tutorial](#);
6. A BIBLIOTECA verifica a submissão, realiza as alterações necessárias nos metadados do registro bibliográfico e aprova o trabalho. Após a aprovação o ALUNO recebe a comprovação do sistema via e-mail.

APÓS A DEFESA O ALUNO TERÁ 60 DIAS CORRIDOS PARA INSERIR O DOCUMENTO FINAL NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL.

Documentos auxiliares

- 1 [Modelo de TCC](#);
- 2 Formulário para a solicitação da [Ficha catalográfica](#);
- 3 [Tutorial](#) para o Autoarquivamento do TCC;
- 4 [Autorização de arquivamento](#) da versão final do TCC ".

Biblioteca F.E.
UNESP - ILHA SOLTEIRA

DÚVIDAS?

ENTRE EM CONTATO CONOSCO!

[ACESSO AO SITE DA BIBLIOTECA](#) x

f Biblioteca FEIS | **Instagram** bibliotecafeisunesp | **WhatsApp** (18) 3743-1111 | **Linktree**

Nota: figura elaborada por meio da ferramenta Canva.

Fonte: próprias autoras (2024).

Descrição: *template* elaborado pela equipe da STRAUD contendo os procedimentos pós-defesa de TCC's da FEIS. O documento apresenta tons de azul, cinza e branco e descreve as seis etapas para a finalização da entrega. Em seguida, são disponibilizados *links* para documentos auxiliares e apresentadas as redes sociais da biblioteca para esclarecimento de dúvidas, sendo o *Facebook*: Biblioteca FEIS; o *Instagram*: @bibliotecafeisunesp; o *WhatsApp*: 1837431111 e o *Linktree*: @bibliotecafeisunesp.

3.3 YOUTUBE

O *Youtube*, plataforma para o compartilhamento de vídeos, é a ferramenta virtual mais utilizada pela equipe da Biblioteca da FEIS para a disponibilização de treinamentos, cursos e palestras. Nos últimos dois anos, passou a ser o recurso escolhido pela equipe para a transmissão de *lives* durante a Semana Nacional do Livro e da Biblioteca da Unesp de Ilha Solteira.

Em 2022, foram realizadas as palestras “Busca sistematizada em bases de dados” e “Normas da ABNT para trabalhos acadêmicos” ministradas pela bibliotecária Raiane Santos. Já em 2023, foram transmitidas as sessões sobre “Levantamento bibliográfico” ministrada pela bibliotecária Raiane Santos e “Normas da ABNT para trabalhos acadêmicos”, apresentada pela bibliotecária Amanda Sertori. Até a data deste estudo, a segunda palestra de 2022, conduzida por Raiane Santos, foi a que obteve maior visibilidade, com o total de 94 visualizações e 51 mensagens via *chat*. A figura 5 apresenta o cartaz elaborado para a divulgação do evento. Em segundo lugar, observa-se a palestra de 2023 sobre o mesmo tema, apresentada por Amanda Sertori, com 83 visualizações e 61 mensagens via *chat*.

Para Coelho e Bottentuit Junior (2019), ao utilizar o *YouTube* como uma ferramenta de apoio ao ensino, é possível apresentar o conteúdo de maneira mais empática e leve, enriquecendo o processo de ensino e aprendizagem. Ainda segundo os autores, essa plataforma já está inserida no cotidiano da sociedade, principalmente no contexto educacional.

Esta plataforma atualmente é repleta de canais que divulgam conteúdos com inúmeras finalidades. No contexto educacional, milhares de assuntos são apresentados através de videoaulas, treinamentos, capacitações, palestras e de inúmeras outras formas, reforçando a ideia de que o processo de aprendizagem pode acontecer em espaços não escolares Monteiro (2020).

Figura 5 – Cartaz elaborado para a palestra “Normas da ABNT para trabalhos acadêmicos” ministrada na Semana Nacional do Livro e da Biblioteca da Unesp de Ilha Solteira em 2022

SEMANA NACIONAL DO LIVRO
2022
E DAS BIBLIOTECAS DA UNESP
CENTENÁRIO DA ARTE MODERNA

XXI SNLB
Campus de
Ilha Solteira
17 a 21 de outubro

PALESTRANTE

RAIANE SANTOS

Bibliotecária
Mestre em Ciência da Informação
Supervisora Técnica da Seção de
Referência, Atendimento ao
Usuário e Documentação
UNESP/Campus de Ilha Solteira

MEDIADORAS

MARILIA PEREIRA
Bióloga
Mestranda em Biologia
Assistente de Suporte Acadêmico
UNESP/Campus de Ilha Solteira

LARISSA ALMEIDA
Engenheira Eletricista
Assistente de Suporte Acadêmico
UNESP/Campus de Ilha Solteira

EVENTO ONLINE

**NORMAS DA
ABNT PARA
TRABALHOS
ACADÊMICOS**

Abordará:

- as principais normas técnicas da ABNT aplicadas aos trabalhos acadêmicos;
- modelo de TCC desenvolvido pela Biblioteca da Faculdade de Engenharia, Unesp;
- Mecanismo Online para Referência (MORE/UFSC)

QR code da transmissão

17 DE OUTUBRO 2022
19H

Mais informações:
straud.feis@unesp.br
(18) 3743-1111

Com emissão de certificado

Biblioteca FEIS @bibliotecailhaunesp

Nota: figura elaborada por meio da ferramenta Canva.

Fonte: próprias autoras (2022).

Descrição: cartaz elaborado para a divulgação da palestra “Normas da ABNT para Trabalhos Acadêmicos” de 2022. No canto superior esquerdo, consta o título da palestra e abaixo está o conteúdo abordado no evento. No canto inferior esquerdo, tem-se o QR Code que fornecia acesso à transmissão e ao lado, a data e hora do evento (17 de outubro de 2022, às 19h00). No canto superior direito, estão as descrições da palestrante Raiane Santos e das mediadoras Marília Gabriela e Larissa Almeida.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os relatos apresentados nesta pesquisa revelam que as redes sociais da Biblioteca da FEIS desempenham um papel essencial na ampliação de sua visibilidade e na promoção de seus serviços. A presença ativa nestas plataformas digitais tem possibilitado uma comunicação eficiente e direta com a comunidade acadêmica, permitindo a divulgação de informações relevantes e mostrando-se essencial para o estabelecimento de diálogos abertos e dinâmicos com os docentes, discentes e servidores técnico-administrativos.

Para garantir que a biblioteca continue atendendo às necessidades da comunidade universitária e maximize os benefícios das redes sociais, é fundamental que futuros estudos se concentrem na melhoria contínua dessas ferramentas. Adaptações constantes

e a inovação nas estratégias de comunicação são essenciais para manter a interação com os membros da comunidade.

Em conclusão, o uso das redes sociais pela Biblioteca da FEIS tem se revelado uma estratégia eficiente, com um impacto positivo na divulgação de recursos e na conexão com os usuários.

Através da utilização desses recursos a biblioteca tem cumprido o seu papel social, na disseminação do conhecimento, na prestação dos serviços de referência e no suporte à pesquisa, ensino e extensão.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA FILHO, C.; SHINTAKU, M. A efetividade da oferta de serviço de referência via WhatsApp em uma biblioteca universitária. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 22., 2023, Florianópolis. **Anais** [...] São Paulo: FEBAB, 2023. 11 p. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/snbu2023/article/view/2759/2821>. Acesso em: 29 jul. 2024.

COELHO, F. M. T. S.; BOTTENTUIT JUNIOR, J. B. O Youtube como instrumento de estímulo ao processo de aprendizagem nas universidades. **Intersaberes**, Curitiba, v. 14, n. 31, p. 20-36, mar. 2019. Disponível em: <https://repositorio.uninter.com/bitstream/handle/1/351/O%20Programa%20de%20Perman%C3%Aancia%20do%20Centro%20Universit%C3%A1rio%20UNINTER.pdf?sequence=1>. Acesso em: 31 mar. 2024.

CUSTÓDIO, C. Q.; NOCERA, T. P. A presença da Biblioteca Antonio Candido/IEL/UNICAMP nas redes sociais: aproximando produtos e serviços ao público e potencializando ações. **Saberes Universitários**, Campinas, v. 3, e024004, 2024. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/saberes/article/view/18654/13206>. Acesso em: 30 jul. 2024.

DOURADO, B. **Ranking**: as redes sociais mais usadas no Brasil e no mundo em 2025, com *insights*, ferramentas e materiais. Florianópolis, 2025. Disponível em: <https://www.rdstation.com/blog/marketing/redes-sociais-mais-usadas-no-brasil/>. Acesso em: 25 mar. 2025.

GIL, C. B. O. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019. 248 p.

INSTAGRAM. **Painel profissional**: *insights* sobre conteúdo [perfil da Biblioteca FEIS]. [S. l.], 2024. Disponível em: https://www.instagram.com/accounts/insights/content/?media_type=all&metric=accounts_engaged&sort_by=highest&timeframe=90&view_type=card. Acesso em: 24 mar. 2025.

LÜDKE, M.; CRUZ, G. B. Contribuições ao debate sobre a pesquisa do professor da educação básica. **Formação Docente**: Revista Brasileira de Pesquisa sobre Formação de Professores, Mariana, v. 2, n. 3, p. 86-107, 18 dez. 2010. Disponível em: <https://revformacaodocente.com.br/index.php/rbpf/article/view/20/18>. Acesso em: 29 jul. 2024.

MAGALHÃES, A. S.; PINHEIRO, A. C. L.; SILVA, A. P. L.; ALVES, K. L. F.; SANDES, L. C. M. Gerenciamento de redes sociais na sociedade da informação: uma reflexão sobre o uso do aplicativo *Instagram* como um instrumento de marketing pelo sistema integrado de bibliotecas da UNIVASF. **Informação & Universidade**, São Paulo, v. 3, p. 1-11, 2022. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/37/41>. Acesso em: 27 jul. 2024.

MARTINS, B. I.; ALBUQUERQUE, L. C. E.; NEVES, M. *Instagram Insights*: ferramenta de análise de resultados como nova estratégia de marketing digital. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO NORDESTE, 20., 2018, Juazeiro. **Anais [...]** São Paulo: INTERCOM, 2018. p. 1-15. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/nordeste2018/resumos/R62-1138-1.pdf>. Acesso em: 29 jul. 2024.

MONTEIRO, J. C. S. Dá um *like*, se inscreve no canal e compartilha o vídeo: a atuação de professores como *booktubers* no *youtube*. **Humanidades e Inovação**, [s. l.], v. 7, n. 6, p. 276-285, 2020. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadesinovacao/article/view/2448>. Acesso em: 24 mar. 2025.

MUSSI, R. F. F.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, C. B. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Práxis Educacional**, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60-77, 2021. Disponível em: <http://educa.fcc.org.br/pdf/apraxis/v17n48/2178-2679-apraxis-17-48-60.pdf>. Acesso em: 29 jul. 2024.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/LCcVhWXmMt6ydMmG6Gmmmzw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 30 jul. 2024.

PAIVA, L. S.; LIMA, A. P. F. A influência das redes sociais no comportamento do consumidor: uma revisão da literatura. **Journal of Technology & Information**, Olomouc, v. 4, n. 1, p. 1-19, 2023. Disponível em: <https://zenodo.org/records/10119496>. Acesso em: 30 jul. 2024.

PEREIRA, M. A. M.; COSTA, E. J.; LIRA, E. G.; ALMEIDA, G. S.; BATISTA, M. C. Geração digital na educação: desafios e adaptações. **Amor Mundi**, Santo Ângelo, v. 5, n. 2, p. 289-296, 2024. Disponível em: <https://journal.editorametrics.com.br/index.php/amormundi/article/view/426/359>. Acesso em: 30 jul. 2024.

PONTES, E. M.; SANTOS, M. K. O uso das redes sociais no âmbito das bibliotecas universitárias federais brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais [...]** São Paulo: FEBAB, 2011. 13 p. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/bitstream/1/6205/1/370-2620-1-PB.pdf>. Acesso em: 29 jul. 2024.

SANTOS NETO, J. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Bibliotecas universitárias das instituições estaduais de ensino superior paranaenses e a mediação da informação no *facebook*. **RDBCI: Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Curitiba, v. 15, n. 2, p. 442-468, 2017. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8648210/pdf>. Acesso em: 29 jul. 2024.

SANTOS NETO, J. A.; BARROS, D. B. S. Mediação da informação no Instagram da Biblioteca Central UFPA: um estudo de caso do perfil @bcufpa. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e**

Documentação, São Paulo, v. 18, p. 01-22, 1 jan. 2022. Disponível em:
<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1826/1383>. Acesso em: 29 jul. 2024.

SANTOS, R. S.; BARBOSA, J. J.; SOUZA, S. M. C. Três anos de redes sociais na biblioteca da Unesp de Ilha Solteira: avaliação na percepção dos usuários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais** [...] São Paulo: FEBAB, 2014. p. 3834-3848. Disponível em: <http://repositorio.febab.libertar.org/items/show/6818>. Acesso em: 29 jul. 2024.

SILVA, V. B. *Marketing* digital como ferramenta estratégica e as oportunidades nas redes sociais. **Revista de Economia, Empresas e Empreendedores**, Funchal, v. 2, n. 1, p. 25-62, 21 mar. 2016. Disponível em: <https://revistas.ponteditora.org/index.php/e3/article/view/20>. Acesso em: 27 jul. 2024.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA - UNESP. Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira - FEIS. Diretoria Técnica de Biblioteca e Documentação. **Estrutura da biblioteca**. Ilha Solteira: Unesp, 2023a. Disponível em: <https://www.feis.unesp.br/#!/biblioteca/historico/estrutura/>. Acesso em: 29 jul. 2024.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA - UNESP. Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira - FEIS. Diretoria Técnica de Biblioteca e Documentação. **Histórico**. Ilha Solteira: Unesp, 2023b. Disponível em: <https://www.feis.unesp.br/#!/biblioteca/historico/historico/>. Acesso em: 29 jul. 2024.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA - UNESP. Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira - FEIS. SEBRAE aqui. Eventos presenciais. **FEIS FIT**: Feira de Inovação Tecnológica da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira. Ilha Solteira: Unesp, 2024. Disponível em: <https://www.feis.unesp.br/#!/inovacao--dt/inovacao-dt/sebrae-aqui-novo/eventos-e-cursos/presencial/>. Acesso em: 24 mar. 2025.