

BIBLIOMOSC:
**UM SERVIÇO INOVADOR EM BIBLIOTECAS PARA
POTENCIALIZAR AS DOAÇÕES DE SANGUE**

Jordan Paulesky Juliani¹
Luana Sontag²
Luciana Schmidt³
Viviane Formighieri Müller⁴

Resumo: Neste artigo é apresentado o protótipo de um serviço inovador para bibliotecas, baseado em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), denominado BiblioMosc. O propósito do serviço é potencializar a doação de sangue ao mobilizar e, sensibilizar a comunidade de usuários da biblioteca no que se refere à necessidade dessa ação solidária. A metodologia utilizada possui uma abordagem qualitativa, do tipo exploratória, estudo de caso e bibliográfica. Os pilares do protótipo são: definição do modus operandi do serviço, produção do vídeo de divulgação, criação do QR Code, criação de um protótipo de site, bem como a criação das contas no Instagram e Facebook para o marketing do projeto. O BiblioMosc demonstrou que é possível implementar serviços inovadores com poucos recursos financeiros conforme realidade da biblioteca. Além de ser um projeto de caráter social que visa potencializar as doações de sangue nos hemocentros, corrobora para a divulgação da biblioteca idealizadora do projeto, resultando em um impacto positivo para a sociedade.

Palavras-chave: Bibliotecas. Doação de sangue. Serviços inovadores. Tecnologias de informação e comunicação.

1 INTRODUÇÃO

As tecnologias da informação e comunicação estão cada vez mais incorporadas na vida dos indivíduos, sendo fator imprescindível tanto no cotidiano quanto no desenvolvimento de organizações. As bibliotecas são exemplos de organizações que têm avançado no desenvolvimento de serviços e produtos em função das novidades tecnológicas. Em especial, a partir do surgimento da internet, as bibliotecas vêm passando por períodos de transformação, conforme aponta Araújo; Loureiro; Freire (2014, p. 70):

Essa realidade tem contribuído para que as bibliotecas contemporâneas desenvolvam novas formas de se relacionar com os seu público-alvo, por meio desses canais info-comunicacionais, ampliando e gerando novas possibilidades de estreitar os laços com seus usuários no momento de disseminar as informações e apresentar seus produtos e serviços informacionais.

¹ Professor Doutor do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (PPGInfo). E-mail: jordanjuliani@gmail.com

² Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (PPGInfo). E-mail: luanasontagb@gmail.com

³ Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (PPGInfo). E-mail: luciana.schmidt0902@gmail.com

⁴ Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (PPGInfo). E-mail: viviane.muller@unochapeco.edu.br



Por meio da aplicação de tecnologias, serviços inovadores têm sido concebidos, desenvolvidos e incorporados às bibliotecas, em muitos casos impulsionados por parcerias estabelecidas com instituições públicas e privadas com o intuito de promover uma experiência única aos seus usuários, como afirma Fernández Marcial (2016, p. 1):

[...] a inovação surge como elemento decisivo na gestão da biblioteca e deve ser entendida como um fator de sobrevivência. Os aspectos que justificam essa afirmação são muitos e variados. As tecnologias de informação criaram novos hábitos no comportamento informacional dos usuários, de modo que o acesso à informação deixou de estar indissociavelmente ligado aos recursos fornecidos pela biblioteca. O conceito de serviço tem sofrido importantes mudanças nas últimas décadas e criou expectativas e demandas por parte do usuário [...]

É possível encontrar exemplos de serviços inovadores em bibliotecas, conforme apresentado no relatório *Horizon Report*, publicado pelo *New Media Consortium* (ADAMS BECKER, *et al.*, 2017), concebidos a partir de diferentes tecnologias, a saber: internet das coisas, inteligência artificial, big data, tecnologias de conservação, makerspaces, impressão 3D, redes sociais, entre outros. As tecnologias, associadas a concepção de serviços inovadores com valor percebido podem, de fato, promover a transformação da biblioteca, atraindo novos usuários e retendo os frequentadores assíduos.

Nesse contexto, neste artigo o objetivo é apresentar o protótipo de um serviço inovador, cujo foco é potencializar, na biblioteca, a doação de sangue, uma vez que hospitais e Hemocentros necessitam urgentemente de que seus estoques de sangue estejam suficientemente abastecidos, afinal, o sangue é extremamente necessário em situações tanto de emergência médica, quanto para o tratamento de doenças diversas.

Portanto o projeto Bibliomosc foi concebido com o propósito de auxiliar o Hemocentro de Santa Catarina (Hemosc) na captação de novos doadores de sangue. Trata-se da concepção de um serviço transformador no qual a biblioteca assume um papel chave na divulgação da importância da ação de doar sangue, como na mobilização dos seus usuários para o ato de doar.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nas próximas seções serão apresentados os conceitos que fazem parte do contexto do projeto Bibliomosc, que inclui um pouco da história dos Hemocentros no Brasil, importância da doação de sangue, as Bibliotecas no âmbito social, inovação e tecnologias.



2.1 HEMOCENTROS: CONCEITOS E SERVIÇOS PRESTADOS

O mundo vem atravessando um momento excepcional, cuja normalidade ganhou novos traços no que se diz respeito à saúde, impactado pela Covid-19. Sendo assim, esse novo vírus acabou por afastar muitos doadores de sangue, por esses não se sentirem confiantes, mesmo com todos os protocolos de segurança criados para diminuir o contágio.

A pandemia tem provocado uma diminuição na doação de sangue no país. “A média que era de 10 mil doações mensais em SC, caiu para 8,5 mil, ocasionando uma queda de 15%” (SANTA CATARINA, 2020). Esse fato justifica a importância dos Hemocentros como entidades capazes de conscientizar a população a doar sangue.

O Hemocentro, de acordo com o DICIO (2020, não paginado), é o “local especializado que se dedica à coleta, ao processamento e à preparação de sangue, podendo ou não realizar transfusão; banco de sangue”.

No total, o Brasil possui 32 hemocentros públicos, sendo, pelo menos um em cada estado, bem como outras instituições que recebem doadores de sangue e ajudam a manter os serviços de saúde abastecidos. (BRASIL, 2020, não paginado). Mesmo totalizando um número animador de entidades, o quadro de doadores ainda é pequeno ao equiparar-se com os mais de 200 milhões de cidadãos brasileiros.

Por este motivo projetos como o BiblioMosc são fundamentais para a difusão sobre a importância no que se diz respeito à doação de sangue, uma vez que este ato é voluntário, altruísta, conforme preconiza a Portaria de Consolidação nº 05, de 03 de outubro de 2017, no seu artigo 2º, parágrafo 2º que destaca que “A manutenção de toda cadeia produtiva do sangue depende dos valores voluntários e altruístas da sociedade para o ato da doação”, e no seu artigo 30º define que a “doação de sangue deve ser voluntária, anônima e altruísta, não devendo o doador, de forma direta ou indireta, receber qualquer benefício em virtude de sua realização” (BRASIL, 2017, p. 268).

Cada estado da federação possui pelo menos um hemocentro e, conseqüentemente, as denominações variam, bem como os serviços prestados por estes, de acordo com a especificidade de pesquisa.

Em SC, por exemplo, o hemocentro é denominado HEMOSC. A entidade foi criada em 20 de julho de 1987, por meio do Decreto Lei Estadual número 272 (SANTA CATARINA, 2013, não paginado), cujo objetivo básico é o de prestar atendimento hemoterápico a toda população da região, bem como assistir aos portadores de doenças hematológicas (SANTA CATARINA, 2013, não paginado). No caso, o atendimento hemoterápico consiste na área de medicina, a qual envolve a obtenção e



a administração do sangue como tratamento para várias condições de saúde. Além desse serviço prestado pelo HEMOSC para doação de sangue, há também o cadastro para doação de medula óssea, bem como 8 agências transfusionais vinculadas à entidade de SC, de acordo com a Portaria de Consolidação do Ministério da Saúde nº 5, de 03 de outubro de 2017 (BRASIL, 2017), que redefine o regulamento técnico de procedimentos hemoterápicos, “as instituições de assistência à saúde que realizem intervenções cirúrgicas de grande porte, atendimentos de urgência e emergência ou que efetuem mais de 60 transfusões por mês devem contar com, pelo menos, uma Agência Transfusional (AT)”.

Portanto a importância de um Hemocentro no município como Lages em Santa Catarina, por exemplo, é incontestável, uma vez que a cidade possui uma Agência Transfusional — AT do Hospital e Maternidade Tereza Ramos —, e urbe desse porte atende não somente seus habitantes, bem como cidadãos oriundos da região Serrana de SC, tendo como responsável o HEMOSC. A participação ativa de Hemocentros na Região Serrana, devido ao seu porte reflete a segurança e confiava que a população transfere, uma vez que entidades de procedimentos hemoterápicos são fundamentais para a saúde em situações de cirurgias complexas.

2.2 Sangue: por que é tão necessário a doação?

Por viver-se em sociedade, todos os seres humanos são apresentados a diversas situações em que se tem a oportunidade de ajudar seus pares. Ao voluntariar-se em ações que beneficiam os outros, demonstra-se, assim, altruísmo e traços de caráter que os acompanharão para o resto da vida. Uma dessas ações é a doação de sangue.

Conforme citado anteriormente, no Brasil existem diversos Hemocentros com estrutura física e de pessoal capazes de atender os doadores com segurança e profissionalismo. De acordo com a Colsan - Associação Beneficente de Coleta de Sangue, ([202?], não paginado) “[...] a necessidade de sangue é constante. Transfusões de sangue fazem a diferença entre a vida e a morte para centenas de pacientes todos os dias [...]”, ou seja, há urgência de estoques de sangue para estarem disponíveis quando aparecer situações de emergência médica. E, em muitos casos, [...] a transfusão de sangue é a única esperança de vida para nossos pacientes [...]”. (BANCO DE SANGUE SERUM, [2020?], não paginado), tornando essa ação voluntária de extrema importância.

Outras razões as quais doações de sangue são necessárias:



- a) uma doação pode salvar até 4 vidas: a doação não demora muito, é segura e os profissionais tomam todos os cuidados necessários antes, durante e após a doação. De acordo com Unimed (2019, p.1) “[...] se você está em boas condições de saúde, doe. Vale lembrar que, quando alguém precisa de uma transfusão de sangue, só pode contar com a solidariedade de outras pessoas [...]”. Ou seja, é um ato totalmente dependente da boa ação de outras pessoas;
- b) não existe substituto para o sangue: conforme o Banco de Sangue Serum ([2020?], não paginado) “[...] o sangue humano não pode ser fabricado artificialmente [...]”. Tal informação aumenta a urgência dos Hemocentros na divulgação dessa ação voluntária:

A ciência avançou muito e fez inúmeras descobertas. Mas nenhum cientista ainda encontrou outra maneira de atender alguém que precise de sangue, além da doação. Existem alguns produtos sintéticos que podem até retardar uma transfusão, mas esse é um método paliativo e temporário, que não substitui o sangue humano (UNIMED, 2019, p. 1).

Mesmo com toda a tecnologia existente nas diversas áreas da ciência e no dia a dia da sociedade, ainda não foi possível descobrir uma substância equivalente ao sangue, por isso, ele é insubstituível:

- a) ato solidário: ao tomar a decisão de doar, pode-se ter em mente que serão doados alguns minutos de tempo para salvar anos da vida de outras pessoas, é um sentimento de empatia, esperança e amor que vem à tona. Afinal, “[...] não importa quem será o beneficiado, mas sim, que outras pessoas terão novas oportunidades, novas chances de recomeçar a própria vida [...]”. (UNIMED, 2019, p.1).

Conforme explanado anteriormente, o ser humano em sociedade e apesar do senso comum de privacidade, precisa uns dos outros mesmo que inconscientemente e indiretamente. A doação de sangue é uma prova disso, não se sabe a quem se possa ajudar nesse ato, mas tem-se a certeza de que a gratidão existe e que exemplos dessa natureza ajudará outras pessoas a fazerem o mesmo.

Há também a urgência de doar mais de uma vez, conforme Unimed (2019, p.1):

[...] melhor do que fazer a doação uma vez, é tornar esse gesto um compromisso, tornando-se um doador frequente. Os estoques dos bancos de sangue de todo o País precisam estar constantemente abastecidos para atender tanto quem estiver em situação de emergência (após um acidente, por exemplo), quanto para quem necessita de sangue com frequência (pacientes internados ou em tratamento de longo período) e ainda para cirurgias [...].

Portando, entende-se que é preciso que cada cidadão se atenha a um entendimento do que é capaz de fazer e, com essa ação frequente, exerce o potencial de salvar vidas, de um modo frequente. Conforme Hemocentro Ribeirão Preto (2020, não paginado), o sangue “[...] é um produto que não pode ser comprado e, portanto, depende da solidariedade das pessoas [...]”, ou seja, ser um doador depende de tomarmos a decisão de fazer algo que terá repercussão em outras pessoas e em nós mesmos.

3 BIBLIOTECAS NO CONTEXTO DOS SERVIÇOS SOCIAIS

Geralmente, as bibliotecas são associadas a serviços de informação, cooperativos, de tecnologia entre outros, e as atividades no contexto social são sempre um desafio ao bibliotecário, uma vez que ele precisa buscar constante evolução das suas práticas profissionais.

A biblioteca deve ser vista como um espaço de pesquisa, cultura e lazer, independente das limitações sociais e econômicas, uma vez que esse espaço deve proporcionar a comunidade um clima agradável e harmônico, onde as pessoas possam circular e desfrutar dos serviços prestados (VICENTINI, *et al.*, 2007).

O bibliotecário tem papel social como disseminador da informação e mediador na construção do conhecimento perante a sociedade. Além de desempenhar suas funções técnicas, ele deve colaborar para o desenvolvimento social.

O profissional bibliotecário cumpre um papel social inserido em instituições diversas e numa contínua interação com usuários em busca de informações relevantes. Dessa forma, sua responsabilidade social se traduz principalmente como o dever de gerir informações da melhor maneira possível, oferecendo-as aos usuários com o máximo de qualidade. (ARANALDE, 2005, p. 353-354)

Cabe ao bibliotecário, perceber o seu papel na sociedade da informação, por meio da busca de conhecimento, utilizando e desenvolvendo suas técnicas e habilidades para assim desempenhar sua função social de forma adequada como convém à sua área de atuação.

Sendo assim, Francisco (2007, p. 23), afirma que:

Frente a esta sociedade globalizada, não basta que o bibliotecário tenha apenas as habilidades técnicas da área da Biblioteconomia, ou esteja atento aos avanços tecnológicos, este profissional necessita conhecer a real necessidade da sociedade e habilitar-se como um agente social.

Tendo consciência de sua responsabilidade coletiva perante a sociedade, é possível que o bibliotecário desenvolva e incorpore atividades em prol da formação do cidadão, sempre visando à sua comunidade.

Nesse sentido, o bibliotecário deve perceber a sua responsabilidade perante a sociedade, fazendo parte de atividades que promovam o desenvolvimento desta e exercer o seu papel como agente social e disseminador da informação.

Além das funções informacionais desempenhadas pelos espaços de informação, outras funções também podem ser realizadas, como promover diversificação e inovação, oferecer outros serviços voltados para a cultura, que vão além dos serviços informacionais e bibliográficos geralmente oferecidos pelas bibliotecas (ANNA, 2018).

A partir desta perspectiva, Novelli (2014), apresenta em seu estudo que a biblioteca deve diversificar o seu espaço, pensando no social e reunindo diversos elementos, como: a informação, cultura, lazer e convivência, investido em projetos que beneficiem a sociedade e rompendo a visão tecnicista dos bibliotecários, de modo que o principal seja o fator humano.

Por conseguinte, é nesse aspecto da inserção de serviços sociais nas bibliotecas que o BiblioMosc foi pensado, para ir além dos serviços informacionais e bibliográficos, com o objetivo de prestar um serviço diferenciado a comunidade, além de conscientizar sobre a importância da doação de sangue.

3.1 Inovação nas bibliotecas

Em virtude dos avanços tecnológicos, muito se tem falado sobre o futuro das bibliotecas e sua evolução, no que diz respeito a inovação dos seus serviços. Dessa forma, a biblioteca deve repensar os seus serviços com o propósito de se reinventar, tornando seu espaço mais atrativo com o objetivo de que seja visto pelos usuários, como um ambiente de troca e inovador.

Para que projetos de inovação sejam incorporados à biblioteca, é necessário que a proposta seja inserida na gestão e compreendida por seus colaboradores como uma necessidade na implantação de serviços de informação úteis aos usuários.

Nesse sentido, Rossi *et al.*, (2020, p. 412), afirmam que:

As formas de administrar as bibliotecas podem influenciar significativamente os serviços e produtos ofertados, da mesma forma que a interação, amplamente incentivada na administração discursiva, promove colaboração e condições melhores para que os colaboradores inovem continuamente.

Em 2017, o *New Media Consortium*, publicou o *Horizon Report* (ADAMS BECKER, *et al.*, 2017), no qual o relatório visa mapear o impacto de cinco anos de práticas e tecnologias inovadoras para acadêmicos e bibliotecas. Sua intenção é impactar as estratégias, operações e serviços no que diz respeito à aprendizagem, investigação criativa, pesquisa e gestão da informação.

Essa publicação é um guia de planejamento tecnológico para bibliotecários, líderes de bibliotecas e funcionários que buscou traçar as tendências e desenvolvimentos importantes no que diz respeito aos avanços e inovações tecnológicas das bibliotecas.

Dentre as tendências citadas no relatório estão: gerenciamento de dados de pesquisa, valorizar a experiência do usuário, repensar os espaços da biblioteca, patronos como criadores de ferramentas, colaboração entre instituições e evolução do registro acadêmico (ADAMS BECKER, *et al.*, 2017).

Para desenvolvimentos importantes na adoção de tecnologias foram citadas: a Big Data, tecnologias digitais de bolsa, plataformas de serviço, identidade online, inteligência artificial e biblioteca das coisas (ADAMS BECKER, *et al.*, 2017).

É importante salientar que, como forma de estratégias para o uso de tecnologias, a biblioteca pode estimular a inovação dos seus usuários, incentivando a criatividade e pensamento empreendedor a fim de incubar novos serviços.

Para compreender a inovação em bibliotecas, é necessário que ela seja entendida como aspecto instrumental, desenvolvendo processos e procedimentos para sua implementação (FERNÁNDEZ MARCIAL, 2016).

Em um levantamento de serviços inovadores prestados em bibliotecas universitárias, Rossi *et al.* (2020), analisaram alguns serviços que podem se tornar referência para demais bibliotecas, por serem inovadores, como serviços de consultoria, orientação e/ou capacitação dos usuários. Esses serviços inovadores tornam-se estratégicos, em virtude do crescente interesse dos usuários pelas temáticas.

As bibliotecas também podem pensar em serviços inovadores no contexto social, por meio de parcerias com instituições visando a divulgação de seus serviços e beneficiando essas ações sociais. O projeto BiblioMosc, além de divulgar a necessidade da doação de sangue, visa capturar doadores de sangue firmando parceria entre a biblioteca e o hemocentro.

Além de beneficiar os hemocentros, esse projeto capta indiretamente, novos usuários para a biblioteca, uma vez em que quanto mais ele doar ou indicar novos doadores, mais chances ele terá de ganhar a recompensa estipulada pela biblioteca.

O uso de tecnologias em bibliotecas tem o objetivo de facilitar o acesso aos serviços e o tempo de espera pelos usuários. A aplicação dessas tecnologias transforma experiências, geram conhecimento e criam hábitos no comportamento das pessoas. Nessa perspectiva, Martins *et al.* (2017, p. 599) afirmam que “o uso das tecnologias torna-se imprescindível para que o usuário entenda a potencialidade daquele ambiente e dos serviços que são oferecidos por elas”.

Dentre as inovações tecnológicas que podem ser aplicadas em bibliotecas, as mídias sociais são ferramentas que podem ser utilizadas como forma de promover a comunicação entre a biblioteca e seus usuários. A seguir, abordar-se-á as mídias sociais como meios de divulgação e comunicação.

3.2 Mídias sociais, e o seu papel na divulgação dos serviços e na comunicação com os usuários das bibliotecas

O crescente desenvolvimento da Web 2.0 possibilitou maior interação, compartilhamento, criação de conteúdos e informações. Esse desenvolvimento viabilizou a criação de inúmeras mídias sociais, como Blogs, Facebook, Serviços de mensagens instantâneas (Messenger e Whatsapp), Youtube e Instagram.

As redes sociais têm se tornado cada vez mais presentes na vida das pessoas, convertendo-se em uma ferramenta não só de comunicação, mas como um meio de divulgação de serviços e negócios.

Ribeiro, Leite e Lopes (2014, p. 11) salientam que “as redes sociais são uma das inovações tecnológicas que diariamente ganham mais adeptos, pois tanto o elemento fundamental para a inovação quanto o princípio básico das redes sociais é a interação”.

O uso dessas ferramentas pelas bibliotecas tem o objetivo de interação, comunicação e divulgação de seus serviços com seus usuários. Nota-se que as bibliotecas estão cada vez mais fazendo o uso dessas mídias a seu favor, beneficiando essa interação entre biblioteca e usuário.

A utilização das mídias sociais pode trazer múltiplas contribuições para as bibliotecas, pois além de divulgar informações, os usuários podem publicar, compartilhar e interagir para a construção do conhecimento e de seus colegas. Além de ser uma ferramenta de aproximação entre a biblioteca e os usuários, beneficia na comunicação e interação de ambos (FRANCISCO; INOUE, 2017, p. 625).

Pensando nesse contexto, para a divulgação do projeto BiblioMosc, o uso das mídias sociais, como Instagram, Facebook e canal no Youtube, visam a promoção desse serviço, a fim de obter maior alcance de doadores de sangue e, sucessivamente, mais usuários para a biblioteca.



Em uma pesquisa realizada por Silva *et al.* (2018), o Facebook é a ferramenta mais utilizada pelos hemocentros e serviços de saúde, dando suporte às causas sociais, a fim de captar doadores, pois “Acredita-se que a utilização dessa ferramenta pode contribuir com a promoção da doação de sangue como um ato voluntário e de cidadania, favorecendo a manutenção dos estoques de sangue e a qualidade do sangue a ser transfundido” (SILVA *et al.*, 2018, p. 109).

Nessa perspectiva, criou-se as páginas do projeto no Facebook e Instagram com o objetivo de prospectar mais doadores de sangue e usuários para a biblioteca, através de uma interação simples e comunicativa. Para as publicações, seriam utilizados informativos dos hemocentros, Ministério da Saúde e compartilhamento de outros projetos sociais com a mesma finalidade.

Com o objetivo de promover uma linguagem clara e comunicativa, uma das ideias para as publicações seriam a utilização de memes, visando inteiramente ao público jovem que acessa essas redes diariamente, considerando que sejam potenciais doadores de sangue.

Por meio de uma pesquisa realizada pelos autores, foi encontrado uma página de Facebook e Instagram, que divulga a importância da doação de sangue, chamada @SanguedaUFRJ. Os organizadores do projeto e das redes sociais são um grupo de estudantes voluntários, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, que tem como objetivo disseminar a cultura da doação de sangue. Essa página é um dos exemplos que o BiblioMosc seguiu para se inspirar com a publicação de memes (SANGUE UFRJ, 2012).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada na pesquisa possui uma abordagem qualitativa, do tipo exploratória, estudo de caso e bibliográfica. A pesquisa bibliográfica é realizada a partir de registro disponível, resultante de pesquisas anteriores, em documentos impressos, livros, artigos. (SEVERINO 2016). Para estruturar o referencial teórico, utilizou-se base de dados como Portal de periódicos da Capes, Scielo e Brapci recuperando materiais no idioma português que tratassem sobre os temas: hemocentros, doação de sangue, bibliotecas no contexto dos serviços sociais, inovação em bibliotecas, mídias sociais e tecnologias em bibliotecas. Os materiais foram selecionados a partir de leitura nos seus respectivos resumos.

O estudo configura-se, desse modo, em virtude de ter se baseado em materiais publicados para o desenvolvimento teórico, análise e compreensão dos conceitos e indagações do tema proposto.

A pesquisa constituiu-se de um estudo exploratório por ter como finalidade, conforme Severino (2016), “levantar informações sobre um determinados conceitos e ideias para estudos seguintes”. A partir

desse conceito, pode-se concluir que na pesquisa se buscou descrever a necessidade das doações de sangue de acordo com as estatísticas do Brasil, bem como a história dos Hemocentros e tecnologias de inovação em bibliotecas.

Também se constitui como estudo de caso pois analisa especificamente o Hemocentro de Santa Catarina (HEMOSC), sendo o foco uma unidade. Segundo Ventura (2007, p. 384) com a metodologia do estudo de caso pode-se obter “[...] conhecimento do fenômeno estudado a partir da exploração intensa de um único caso [...]”. Dentro desse contexto, a pesquisa se caracteriza como estudo de caso.

Por fim, a pesquisa caracteriza-se como uma abordagem qualitativa visto que, segundo Minayo (2015), os estudos qualitativos respondem a questões muito particulares, preocupando-se com uma realidade que não pode ser quantificada, ou seja, a pesquisa procurou entender como a Biblioteca pode integrar-se a tecnologias de inovação para produzir serviços que objetivam ações sociais resultantes em valor para a sociedade.

Para a escolha das ferramentas utilizadas no desenvolvimento do projeto, realizou-se uma pesquisa no Google a fim de resgatar ferramentas que pudessem ser utilizadas na criação e divulgação do projeto a ser desenvolvido. A escolha dessas ferramentas se deu pelo fato de serem gratuitas, com o intuito de conter gastos.

As ferramentas utilizadas foram as seguintes: WordPress para criação do protótipo de um site, QR Code Generator para criação do QR Code, programa Movavi para criação do vídeo, Youtube para divulgação do vídeo interativo, Instagram e Facebook para divulgação do projeto e e-mail do Gmail para criação do formulário e possíveis contatos com os usuários.

5 APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA: BIBLIOMOSC

Nesta seção, será apresentado com detalhes o projeto Bibliomosc. Conforme seções anteriores, as bibliotecas possuem o potencial de expandir seus serviços em conjunto com a evolução das tecnologias de informação em busca de amplificar seu papel perante as pessoas e a cidade em que está inserida. Inovação é algo essencial para que as Instituições acompanhem as demandas que evoluem conforme o tempo e, com as bibliotecas não é diferente, pois são lugares que têm grande capacidade de proporcionar oportunidades em diversas áreas, basta criatividade.

O nome do projeto é uma junção das palavras Biblioteca e Hemosc e refere-se ao serviço de divulgação e/ou captura de doares de sangue para a conscientização da importância desta ação voluntária.



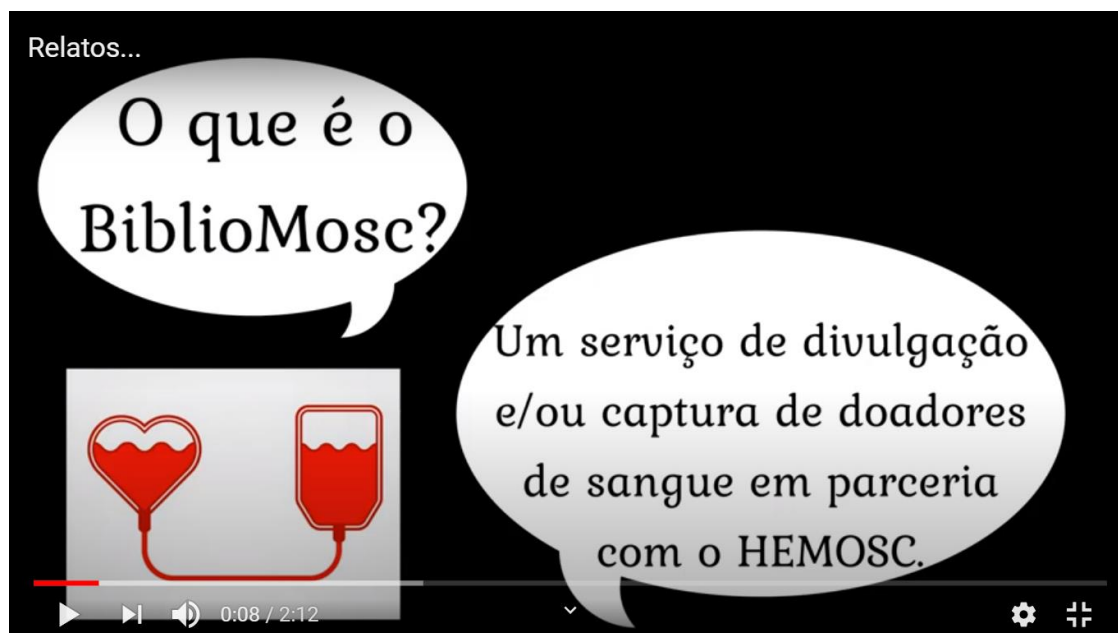
Apesar do nome do projeto referir-se especificamente ao Hemocentro de Santa Catarina, o projeto pode ser aplicado em qualquer Hemocentro.

A seguir, serão apresentados os aspectos do projeto:

- a) sobre o projeto: é um serviço de divulgação e/ou captura de doadores de sangue em parceria com o Hemosc, para a conscientização desta ação voluntária;
- b) propostas: a ideia é estabelecer vínculos entre a Biblioteca, Hemosc e possíveis doadores, divulgar a importância da doação de sangue, estimular a percepção de que a Biblioteca não é só um ambiente para estudos, aumentar a estatística do estoque de sangue e do número de doadores no Hemosc, bem como conscientizar os doadores da importância de doar mais de uma vez ao ano;
- c) para quem se destina: doadores, podendo ser usuários da Biblioteca ou não, e funcionários de Bibliotecas públicas, universitárias, especializadas e escolares.

Em suma, o projeto inicia-se com a visita do usuário na biblioteca, ao entrar, este verá um vídeo com frases de incentivo para doação de sangue, endereço e horário de funcionamento do Hemosc, requisitos necessários para doar, memes que estimulem a atenção e vídeos curtos de outras pessoas contando sua experiência da doação, ou seja, um vídeo dinâmico e engraçado em forma de convite para o usuário tornar-se um doador de sangue (ver Figura1).

Figura 1 – Vídeo de incentivo a doação de sangue



Fonte: elaborado pelos autores (2020)

Após a doação, ao estar na sala do Hemocentro, onde somente entram os doadores, o usuário verá fixado na parede um folheto com um link e uma imagem de QR CODE com o nome do projeto, conforme protótipo da Figura 2:

Figura 2 – QR Code BiblioMosc



Fonte: elaborado pelos autores (2020)

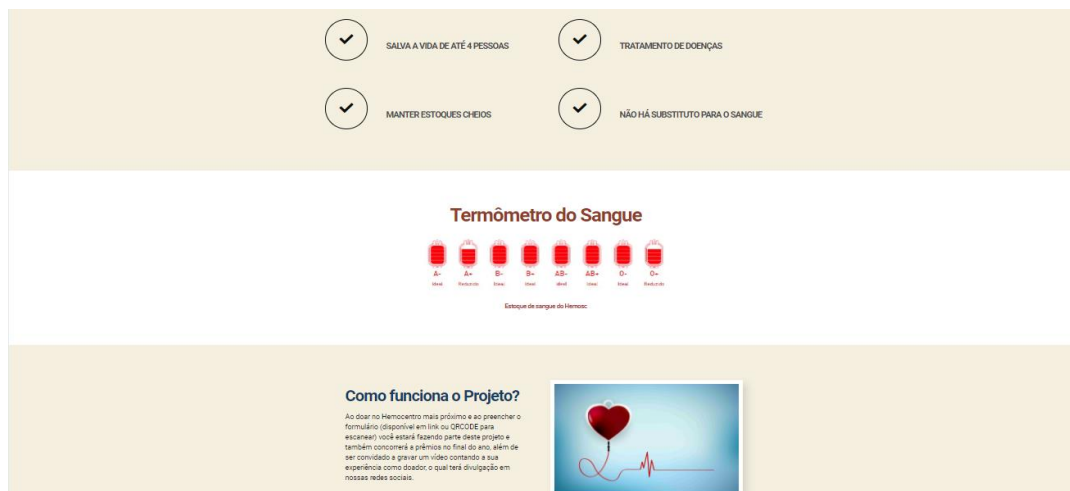
Ao acessar o link ou escanear o QR CODE pelo celular, o usuário será direcionado a um formulário e preencherá alguns dados incluindo uma foto do documento chamado “protocolo de doação”, podendo provar que doou naquele mesmo dia. Para maiores esclarecimentos e divulgação do projeto, foi criado um protótipo de site para o projeto BiblioMosc (o site foi desativado na sequência), onde é possível visualizar o layout da página, nas Figuras 3, 4 e 5, abaixo:

Figura 3 – Site do projeto



Fonte: elaborado pelos autores (2020)

Figura 4 – Site do projeto



Fonte: elaborado pelos autores (2020)

Figura 5 – Site do projeto



Fonte: elaborado pelos autores (2020)

Após o envio das informações, a Biblioteca receberá um e-mail alertando que um dos seus usuários doou sangue e, com os dados solicitados no formulário, a equipe entrará em contato e fará o convite para o usuário gravar um pequeno vídeo contando sua experiência da doação e pedirá autorização para publicação do vídeo nas mídias sociais, reduzida a termo. Após essas etapas, a equipe construirá uma tabela com uma tabulação de pontos, porque a ideia é que haja uma premiação no final do ano, reafirmando que os homens podem doar até 4 vezes ao ano, e mulheres até 3 vezes ao ano. Essa etapa no projeto é chamada de Recompensa, que funcionará da seguinte maneira:



- a) para cada doação realizada no ano, o doador ganhará 1 ponto. Para cada amigo que ele indicar e este realizar a doação, o doador que indicou somará 2 pontos. Todos os pontos serão computados ao final do ano, ou seja, o doador, ganha 1 ponto por doação. Se indicar alguém e essa pessoa for doar sangue, o doador ganha 2 pontos e a pessoa indicada 1.

Portanto ao final do ano, a biblioteca tabulará e fará a conta dos pontos de doação e indicação de seus usuários. A ideia do projeto é que um doador dos gêneros masculino e feminino, respectivamente, que atingir a maior pontuação ganhe uma recompensa de acordo com as parcerias estabelecidas pela biblioteca no início do projeto. A premiação pode ser doação de livros, ingressos para eventos turísticos ou esportivos, descontos em produtos.

O projeto também prevê o caso de o doador não ser usuário da biblioteca. Sendo assim, poderá participar também somente indo ao Hemosc doar, e, ao ver o QRCODE na sala de doação, será redirecionado para o mesmo formulário citado anteriormente e terá um campo solicitando que ele informe se foi doar por indicação de uma pessoa ou não. Isso ocorre para que seja computado os pontos de indicação. E então, a Biblioteca terá a informação de que o doador não é usuário, mesmo assim, entrará em contato fazendo o convite para a gravação do vídeo e, claro, para tornar-se usuário da Biblioteca participante do projeto.

A biblioteca possui papel central na implantação do projeto, pois a parceria necessária com o Hemosc depende de alguns fatores que devem ser estabelecidos com antecedência, alguns deles são: propor o projeto ao Hemosc, prospectar parcerias de apoio para a premiação e divulgação (empresas, instituições sem fins lucrativos, youtubers), preparar e anexar o folheto com código QRCODE na sala de doação, criar o formulário para o registro da doação, trabalhar no marketing e divulgação do projeto construindo um protótipo de site, mídias sociais e memes.

Todas essas etapas devem ser analisadas, planejadas e executadas com os funcionários da biblioteca, pois a interação das equipes é importante para mais inovação e ideias surgirem de acordo com o contexto e situação de cada Biblioteca e claro, de seus usuários. A biblioteca também precisa se organizar para aplicar tarefas que são divididas em:

- a) tarefas frequentes: entrar em contato com os doadores após estes preencherem o formulário de doação, propor que o usuário grave um vídeo contando sua experiência para publicação no protótipo de site e nas mídias sociais da biblioteca para alimentar as redes e criar os memes, desde que autorizado via termo de consentimento.

b) tarefas executadas ao final de cada ciclo: computar os dados e entregar a recompensa ao final do ano de acordo com os critérios estabelecidos.

Pode-se, assim, verificar que o projeto Bibliomosc tem como objetivo um serviço inovador, o qual busca demonstrar que a Biblioteca pode ser parceira com outras instituições, para que serviços essenciais da sociedade possam funcionar e ser divulgados de forma eficiente a todos os cidadãos.

A biblioteca é um ambiente com grande fluxo de pessoas e com infraestrutura física, bem como equipe capaz de divulgar ações voluntárias fundamentais da sociedade. Conforme seções anteriores, a Biblioteca deve investir no seu papel social, tecnológico e inovador, deve procurar ser um espaço vivo, de pesquisa e disseminação de informações que tornem as pessoas autossuficientes e melhores. A parceria para a Biblioteca ser uma ponte entre a ação de doação de sangue e seus usuários faz parte desse contexto.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando se pensa em inovações tecnológicas, logo se imagina projetos que exigem altos custos e uma árdua implantação. Sendo assim, a probabilidade de tais projetos inovadores serem introduzidos na rotina das bibliotecas no Brasil é pequena, devido à realidade desses espaços não ser totalmente favorável diante das dificuldades agregadas ao contexto.

Portanto o projeto apresentado neste artigo prova que é possível implantar serviços tecnológicos inovadores nas bibliotecas, sendo que os custos associados ao projeto podem ser reduzidos por meio de parcerias e busca de instituições que se identifiquem e apoiem a causa do serviço.

Desse modo, a biblioteca pode expandir seu objetivo de ser um espaço que promove e incentiva projetos e serviços sociais para a cidadania e em prol da sociedade. A ideia é que haja uma integração entre as instituições em busca de atitudes práticas, pois para isso é necessário que os bibliotecários percebam seu papel no contexto social aliados a projetos que envolvam os usuários, biblioteca e ações voluntárias.

Em se tratando de projetos e serviços inovadores, as bibliotecas necessitam prezar pelas inovações tecnológicas. Dessa forma, o projeto BiblioMosc apresentou um serviço inovador aliado às tecnologias, com característica social junto ao objetivo de potencializar os usuários da biblioteca e a tão necessária atitude voluntária de doar sangue.

O BiblioMosc apresenta de forma contundente que isso é possível, por meio de uma simples ideia, implementar serviços em que não é necessário alto recurso financeiro, apenas uma equipe engajada com



criatividade e senso crítico social para adequar o serviço inovador à realidade da sua biblioteca e sociedade.

REFERÊNCIAS

ADAMS BECKER, Samantha *et al.* *NMC horizon report: 2017 Library Edition*. Austin, Texas: The New Media Consortium, 2017. Disponível em: <https://www.learntechlib.org/p/177969/>. Acesso em: 21 out. 2020.

ANNA, Jorge Santa. *A biblioteca universitária e sua intervenção no contexto social: fomentando práticas multifuncionais*. Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação, v. 11, n. 2, p. 449-469, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/76390>. Acesso em: 10 out. 2020.

ARANALDE, Michel Maya. *A questão ética na atuação do profissional bibliotecário*. Em Questão. Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 337-368, jul./dez. 2005. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/124/82>. Acesso em: 07 out. 2020.

ARAÚJO, Walqueline Silva; LOUREIRO, José Mauro Matheus; FREIRE, Gustavo Henrique Araújo. *Bibliotecas, usuários e tecnologias info-comunicacionais: perspectivas e transformações*. Revista Ibero-Americana de Ciência Da Informação, vol. 7, nº 2, 1, p. 65-77, 2014. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/1874> Acesso em: 11 jan. 2021.

BANCO DE SANGUE SERUM. *Por que doar sangue?* [2020?] Disponível em: <https://www.doesanguedoevida.com.br/porque-doar-sangue> Acesso em: 05 nov. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Monitoramento e segurança do sangue*. Publicado em 25 nov. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/doar-sangue-e-um-ato-que-pode-salvar-vidas-seja-doador>. Acesso em: 04 out. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 158, de 4 de fevereiro de 2016. *Redefine o regulamento técnico de procedimentos hemoterápicos*. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2016/prt0158_04_02_2016.html. Acesso em: 30 out. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 5, de 3 de outubro de 2017. *Consolidação das normas sobre as ações e os serviços de saúde do Sistema Único de saúde*. Disponível em: <https://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2018/marco/29/PRC-5-Portaria-de-Consolida----o-n--5--de-28-de-setembro-de-2017.pdf>. Acesso em: 30 out. 2020.

COLSAN ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE COLETA DE SANGUE. *Por que doar sangue?* [202?]. São Paulo. Disponível em: <https://www.colsan.org.br/site/doador/por-que-doar-sangue/> Acesso em: 04 out. 2020.



DICIO. *Hemocentro*. Porto: 7Graus, 2020. Não paginado. Disponível em:
<https://www.dicio.com.br/hemocentro/>. Acesso em: 24 out 2020.

FERNÁNDEZ MARCIAL, Viviana. *Inovação em bibliotecas*. In: RIBEIRO, A. C. M. L.; FERREIRA, P. C. G. (Org.). *Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas*. Brasília: Ipea, 2016. Disponível em:
https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=29215. Acesso em: 21 out. 2020.

FRANCISCO, Anelise Ramos. *O papel social do bibliotecário na construção da cidadania em comunidades carentes*. 2007. 47 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Ciências da Informação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Disponível em:
<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/67780>. Acesso em: 06 out. 2020.

FRANCISCO, Lucilene Aparecida.; INOUE, Mary Tomoko. *Uso das redes sociais por bibliotecas das universidades estaduais do Paraná: frequência, vantagens e dificuldades*. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7, 2017, Londrina, Anais Eletrônicos. Disponível em:
<http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2017/secin2107/paper/viewFile/471/301>. Acesso em: 20 out. 2020.

HEMOCENTRO Ribeirão Preto. *Dúvidas e perguntas*. Ribeirão Preto. 2020. Disponível em:
<http://www.hemocentro.fmrp.usp.br/canal-do-doador/duvidas-e-perguntas/> Acesso em: 04 nov. 2020.

MARTINS, Guilherme *et al.* *Inovação em bibliotecas: relato de experiência sobre a criação do aplicativo Vestbook SC*. Revista ACB, [S.l.], v. 22, n. 3, p. 596-610, dez. 2017. Disponível em:
<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1334>. Acesso em: 21 out. 2020.

MINAYO, Maria. C. de Souza. (org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 34. ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

NOVELLI, Valéria Aparecida. *A biblioteca universitária como espaço social: informação, cultura, lazer e convivência reunidos*. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18. 2014, Belo Horizonte, Anais Eletrônicos, Belo Horizonte: Biblioteca Central da UFMG, 2014. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais/>. Acesso em: 10 out. 2020.

RIBEIRO, Adriana; LEITE, Ramon Silva.; LOPES, Humberto Elias Garcia. *Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras*. RDBCI, Campinas, v. 12, n. 3, p. 5-27. Set./Dez. 2014. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1591>. Acesso em: 20 out. 2020.

ROSSI, Tatiana *et al.* *Serviços inovadores em biblioteca universitária*. Informação & Informação, [S.l.], v. 25, n. 2, p. 403-429, jul. 2020. Disponível em:
<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/38480>. Acesso em: 20 out. 2020.

SANGUE DA UFRJ. Rio de Janeiro, 29 de outubro. 2012. *Facebook: @SanguedaUFRJ*. Disponível em:
<https://www.facebook.com/SanguedaUFRJ/>. Acesso em: 21 out. 2020.



SANTA CATARINA (Estado). *Coronavírus em SC: Hemosc reforça a necessidade da doação de sangue durante a pandemia*. 2020. Disponível em: <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/coronavirus/coronavirus-em-sc-hemosc-reforca-a-necessidade-da-doacao-de-sangue-durante-a-pandemia>. Acesso em: 30 out. 2020.

SANTA CATARINA (Estado). Ministério da Saúde. *Hemosc comemora 25 anos de fundação*. Publicado em 19 jul. 2013. Não paginado. Disponível em: <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/saude/hemosc-comemora-25-anos-de-fundacao>. Acesso em: 04 out. 2020.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. 24. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2016. 317 p.

SILVA, Joélia Rodrigues da *et al.* *Redes sociais e Promoção da saúde: Utilização do Facebook no contexto da doação de sangue*. RISTI, Porto, n. 30, p. 107-122. Dez. 2018. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-98952018000500009&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 21 out. 2020.

UNIMED. *5 motivos para você doar sangue*. 2019. Disponível em: <https://www.unimed.coop.br/viver-bem/saude-em-pauta/5-motivos-para-voce-doar-sangue>. Acesso em: 01 nov. 2020.

VENTURA, Magda Maria. *O estudo de caso como modalidade de pesquisa*. Revista SOCERJ. 20(5):383-386, set/out. Rio de Janeiro. 2007. Disponível em: http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf Acesso em: 19 dez. 2020.

VICENTINI, Luis Atilio. *et al.* *O papel da biblioteca universitária no incentivo à leitura e promoção da cidadania*. Biblios, Lima, v. 8, n. 27, 2007. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2281822>. Acesso em: 15 out. 2020.

BIBLIOMOSC: AN INNOVATIVE SERVICE IN LIBRARIES TO BOOST BLOOD DONATIONS

Abstract: This article presents the prototype of an innovative service for libraries, based on Information and Communication Technologies (ICT's), called BiblioMosc. The purpose of this service is to enhance blood donation by mobilizing and sensitizing the community of library users with regard to the need for this solidarity action. The methodology used in this research has a qualitative, exploratory, case study and bibliographic approach. The project's cornerstones are: service's modus operandi setting, promotional video production, QRCode creation, prototype website development, as well the accounts creation on Instagram and Facebook for the project's marketing. The Bibliomosc demonstrated that it is possible to implement innovative services with little financial resources, according to the reality of the library. In addition to being a social project that aims to enhance blood donations in blood centers, it corroborates the disseminations of the library that created the project, resulting in a positive impact for society.

