



PLANO DE CONTINGÊNCIA

Conforme orientação do Instituto Nacional de Ensino e Pesquisa Anísio Teixeira – INEP é definido por meio dos Instrumentos de Avaliação Institucional Externa como “um tipo de plano preventivo, preditivo e reativo”. Tem por objetivo apresentar uma estrutura estratégica e operativa que ajudará a controlar uma situação de emergência e a minimizar as suas consequências negativas.

O Plano de contingência tem por benefício garantir a continuidade do funcionamento da Biblioteca em face de quaisquer eventualidades materiais ou pessoais.

Como plano de contingência dos cursos, destaca-se o papel conjunto entre o Núcleo Docente Estruturante (NDE) do curso, a Direção Geral e Administrativa e o setor da Biblioteca, com o objetivo de propor procedimentos alternativos para garantir o funcionamento normal dos serviços de acesso à informação nos variados segmentos.

Acervo

As transações no serviço de empréstimo, as reservas e renovações efetuadas por meio do sistema Biblio's FEI, em casos de imprevistos, como por exemplo, a queda de energia elétrica e/ ou a falta de internet, a biblioteca adota o procedimento manual para todos esses serviços não comprometendo assim os estudos e as atividades de seus usuários.

Os usuários também podem ter acesso ao acervo e serviços da biblioteca por meio de dispositivos móveis, tais como, telefone celular e tablets com acesso à internet, uma vez que o sistema está na versão Mobile.

No que se refere especificamente ao acervo bibliográfico do Curso, o Projeto Pedagógico do Curso contempla um referencial básico para cada unidade curricular e um referencial complementar. Na bibliografia básica a quantidade de exemplares é baseada no conceito 5, no número de vagas ofertadas do próprio curso anualmente e de outros que utilizem os títulos, conforme descrição no PPC, sendo todos informatizados e tombados junto ao patrimônio da IES. Na bibliografia complementar são adquiridos no mínimo 2 exemplares de cada título. No entanto, é possível



adquirir maiores quantidades de exemplares, conforme a demanda de uso das obras que geraram índice significativo de reservas no sistema de gerenciamento da biblioteca.

As bibliografias básicas e complementares do curso contam também com o suporte das Bibliotecas Virtuais Minha Biblioteca e Pearson- Universitária 3.0, possuindo um contrato de acesso firmado entre a IES e a empresa representante da Plataforma, que permite o acesso a cerca de 26 mil títulos das principais editoras acadêmicas do país, 24 horas por dia e 7 dias por semana, de qualquer lugar com acesso à internet. Tanto o acervo físico quanto o virtual possuem garantia de acesso, com instalações e recursos tecnológicos que atendem a demanda.

Para a garantia de acesso ao acervo a biblioteca conta com computadores conectados à internet, além de rede sem fio (Wi-Fi), o que permite aos usuários conectarem à internet utilizando dispositivos próprios, tais como, notebooks, tablets e ou smartphones. Permite também reservar livros. Da mesma forma procede o acesso ao acervo de **Periódicos**.

Quanto a infraestrutura referente às Tecnologias da Informação e Comunicação da Biblioteca como hospedagem em ambientes virtuais, *backup*, replicação de dados, internet, Wi Fi, processos de gerenciamento e operações que busquem assegurar a conformidade do ambiente com requisitos de segurança, monitoramento e disponibilidade estão descritos nos relatórios do departamento de TIC .

- **Biblioteca Virtual** - PLANO DE CONTIGÊNCIA/DISPONIBILIDADE Vital Source – Leitor Bookshelf O principal data center da Vital Source funciona em La Vergne, TN. Vital Source conta com um data center de backup em Chambersburg, PA (1200 Ingram Drive, Chambersburg, PA 17202) e com um servidor no Google Cloud no Centro-Oeste dos Estados Unidos. No caso de um desastre que proíba o acesso e uso do datacenter de La Vergne, os serviços serão acessados do data center de Chambersburg e do Google Cloud. Zbra – DLI – sistema de integração Utilizam o servidor Windows Azure com SLA de 99,95%. Em relação à contingência, a ZBRA Solutions é responsável por qualquer problema em Produção 24/7.(Disponibilizado pela Plataforma Digital – Minha Biblioteca).

Impressoras

Para os serviços internos, para os serviços da Gráfica, bem como para uso dos alunos e professores, a Biblioteca oferece o serviço de impressão com impressoras de alta tecnologia.

A manutenção dos equipamentos é feita de forma preventiva e corretiva. No caso da preventiva reservamos o período de férias onde se tem um menor número de usuários, permitindo efetuar as manutenções de forma a gerar menor impacto na disponibilidade dos equipamentos para os usuários. As manutenções corretivas são feitas de acordo com as demandas solicitadas e na medida da necessidade quando ocorre algum problema. No caso de problemas físicos nos equipamentos temos um estoque de peças e equipamentos para fazer a substituição.

SISTEMAS UTILIZADOS

Todos os computadores têm instalado o Sistema Operacional Windows 10 e pelo menos um editor de texto e planilhas, um navegador e um software para visualizar arquivos pdf. Há computador de uso dos alunos que possui também instalado o programa Dosvox, teclado em Braille e disponibilização de fones especiais.

MEDIDAS PREVENTIVAS

Em casos de emergências, que podem ser causadas por riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e acidentais são adotadas medidas preventivas.

Para tanto, levamos em consideração as seguintes questões:

- Identificar os tipos de riscos mais frequentes em bibliotecas;
- Identificar medidas de prevenção de desastres;
- Proteger bens, ambiente e pessoas;
- Minimizar riscos de acidentes;
- Organizar plano de evacuação;
- Possibilitar socorros no menor espaço de tempo após o acidente.

Finalidade:

Avaliação de riscos para permitir tomar todas as precauções necessárias para tornar a biblioteca e seu acervo o mais seguro possível.

O Plano de Contingência inclui regras de comportamento e é de conhecimento da equipe da biblioteca, em caso de manutenção, evacuação e vigilância.

- Todos os dias as mesas (de estudo individual e em grupo), o chão, o balcão de atendimento, e os computadores são limpos;

- Uma vez por semana (ou sempre que necessário) a biblioteca recebe manutenção por uma equipe do pessoal da limpeza;

- É proibido o consumo de alimentos e bebidas na Biblioteca, de forma a evitar que sujem os livros e as mesas, e dessa forma evitar o aparecimento de insetos e roedores;

- Nenhum dos livros e revistas fica encostado nas paredes, de forma a evitar mofo e bolor;

- As prateleiras são de aço, tipo de material que evita mofo, cupim e roedores;

- **Riscos Ergonômicos:** Postura inadequada. Possuímos apoio de pé, cadeiras e mesas adequadas para o trabalho.

- **Riscos ambientais:** O arranjo físico e a iluminação estão adequados. A Biblioteca possui extintor de incêndio, luzes de emergência, adesivo antiderrapante nos locais de maior probabilidade de queda.

Sobre os tipos de riscos mais especificamente e sobre suas devidas prevenções, temos:

- **Roubos e Furtos:**

- Medidas de prevenção adotadas:

- A biblioteca possui câmeras espalhadas em locais estratégicos.

- É proibida a entrada na biblioteca portando bolsas, mochilas, sacolas e similares.

- O balcão de atendimento (para empréstimos e devoluções) está localizado em local estratégico, permitindo que os funcionários vejam quem entra e quem sai.

- A Faculdade possui seguranças/vigilantes.

- **Incêndios**

Medidas de prevenção adotadas:

- A biblioteca possui extintor de incêndio.

- Todos os equipamentos eletrônicos (computadores, impressoras) são desligados quando do encerramento do turno, e permanecem desligados nos finais de semana.

- As instalações têm boas condições de armazenamento dos livros, sendo que as prateleiras ficam longe de canalizações e instalações elétricas.

Em caso de ocorrência, como agir:

- Respeitar as zonas de proibição de fumar (locais fechados) - Não sobrecarregar as tomadas.

- Não aproximar materiais inflamáveis das fontes de calor

- Não obstruir saídas

- Realizar a manutenção periódica dos extintores de incêndio. A manutenção é feita por empresa terceirizada.

Em caso de ocorrência, como agir:

- Manter a calma. Não gritar, não correr.

- Em caso de usuários na biblioteca, alertá-los de forma calma para evacuarem a biblioteca, e auxiliar pessoas que tenham dificuldades (mobilidade reduzida, pessoas idosas, crianças).

- Acionar o Corpo de Bombeiros.

- Com o extintor portátil, tentar extinguir o incêndio.

- Se a roupa atear com o fogo, não corra, deite-se e role no chão, de forma a apagá-lo do corpo/roupa.

- Se ouvir uma explosão, atire-se para o chão e proteja a nuca com os braços.
- Após a evacuação, todos devem ficar juntos e verificar se ninguém voltou atrás.
- Deixe objetos pessoais para trás. Nunca retorne ao local do incêndio.
- Em caso de pessoas feridas, acionar uma ambulância.

- **Inundação/goteiras (itens molhados):**

Medidas de prevenção adotadas:

- Manutenção do forro/telhado;
- A Faculdade é localizada em local sem riscos de inundações;

Em caso de ocorrência, como agir:

- Secagem por circulação de ar (ventiladores) de pequenos lotes de materiais e troca de papel toalha absorvente entre as páginas dos livros;
- Secagem em estufa de secagem, na temperatura entre 70° e 80°;
- Caso algum reparo tenha que ser realizado nos livros – devido a acidente com água - será feita uma lista de prioridades, e do que efetivamente poderá ser restaurado e o que terá de ser comprado (sendo feito orçamento e verificando os mais emprestados / solicitados).

- **Queda de energia:**

Medidas de prevenção adotadas:

- Luzes de emergência localizadas estrategicamente;
- Sistema de *backup* de segurança nos computadores, evitando a perda de trabalhos que estejam sendo realizados antes da queda;
- *Software* utilizado na Biblioteca permite que a reserva de obras seja realizada de qualquer dispositivo (computadores, tablets e celulares), e de qualquer local, portanto, é possível reservar obras mesmo quando da queda de energia.

Em caso de ocorrência, como agir:

- Evacuar o ambiente da Biblioteca;
- Auxiliar pessoas que tenham dificuldade.

- Ameaça de bomba:

Nunca recebemos nenhum tipo dessa ameaça, e vivemos em um local onde ataques terroristas desse tipo não costumam ocorrer.

Em caso de ocorrência, como agir:

- Perguntar ao interlocutor a localização da bomba e o momento possível de sua explosão;
- Tentar identificar a voz (sexo, idade aproximada, se tem algum ruído ao fundo).

Após desligar a chamada, deve-se:

- Manter a calma e avisar o mais rápido possível um responsável pela segurança;
- Fazer o registro da situação com as autoridades competentes;
- Fazer a evacuação do ambiente, caso as autoridades digam que é necessário.

-Atuação em outro e qualquer caso de evacuação não previsto:

Em caso de evacuação da biblioteca, orienta-se:

- Manter a calma e caminhar junto ao grupo restante de pessoas para evacuação do ambiente;
- Auxiliar, sempre que possível, as pessoas com mobilidade reduzida, os idosos e as crianças;
- Confirmação da evacuação total e garantia de que ninguém tenha retornado ao local;
- Cumprir as instruções transmitidas.

Observação: As Bibliotecas Virtuais têm Plano de Contingência específicos dentro da Base de Dados, que estão disponíveis no site, página da Biblioteca <https://biblioteca.feituverava.com.br/index.php/biblioteca/plano-de-contigencia>

PRÁTICAS EXITOSAS OU INOVADORAS

- Melhorar os serviços de pesquisa da web oferecendo mais opções de filtro, interatividade, serviço de alerta, integração com outras bases de dados;
- No quesito das funções e atividades está o fomento ao aprendizado colaborativo, procurando ser inclusiva e, assim possibilitando potencializar o vínculo com seus usuários, considerando-os clientes e consumidores, se mostrando uma ferramenta promotora do processo da aprendizagem compartilhada com toda a comunidade envolvida;
- Proteção de Dados - Adequar as políticas de segurança da informação mediante as diretrizes legais de direitos autorais, propriedades intelectuais e proteção de dados pessoais, como: auxiliar pesquisadores a encontrar alternativas de publicação de alta qualidade ou até gratuitas; esclarecer os gestores acerca da sua responsabilidade sobre projetos que impactam as atividades das bibliotecas; orientar o usuário em relação ao uso legal de materiais protegidos; realizar treinamento e divulgar informações sobre direitos autorais; desenvolver e implementar políticas de direitos autorais; interceder pela aplicação da lei para o apoio às atividades acadêmicas;
- Combate a desinformação;
- Processo de Política de Formação e Desenvolvimento do Acervo - uma ferramenta que permita a integração **docente- biblioteca** nas indicações e/ou atualizações das ementas das disciplinas ministradas e que esteja, automaticamente, "alimentando" o sistema da Biblioteca, que captará essas informações, sem a necessidade de ele – o docente – requisitar os títulos daquela disciplina novamente, como das vezes anteriores, o que trará avanços significativos quanto ao tempo, reduzindo esforços repetitivos e aprimoramento em todos os níveis, uma vez que o sistema será interoperável "inteligente", limitando o número de indicações tanto para bibliografia básica como para complementar, entre outros critérios - um gerenciamento desse quesito.



Inserido nesse mesmo contexto de conscientização/envolvimento dos agentes/atores, outro diferencial será a tentativa de maior aproximação e, conseqüentemente mais participação dos docentes, principalmente daqueles que não haviam solicitado quantidade compatível de títulos e exemplares para adequação de suas bibliografias.

*De acordo com informações recebidas do Departamento de TI, esse sistema já está em funcionamento entre a Secretaria Acadêmica e os docentes e, em breve, haverá a integração da Biblioteca.