PLANO DE CONTINGÊNCIA

BIBLIOTECA UNIFACEMA

UniFacema
CENTRO UNIVERSITÁRIO

MISSÃO: "Proporcionar a Formação de Profissionais reconhecidos pelo mercado a partir de um Ensino Superior diferenciado para o desenvolvimento da Sociedade, com atuação de práticas de ensino presencial e a distância, em todo território nacional.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 2
1.2 Objetivo 2
2 PLANO DE CONTINGÊNCIA 2
3 SETOR, SUBSETORES E RESPONSÁVEIS 4
4 CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS 4
4.1 Escaninhos 4
4.1.1 Uso 4
4.1.2 Em caso de violação do escaninho 4
4.2 Iluminação 4
4.2.1 Queda de energia 4
4.2.2 Lâmpadas 5
4.3 Serviços médicos 5
4.3.1 Atendimento 5
4.4 Vidros 5
4.4.1 Vidro quebrado 5
4.5 Reclamações 5
4.6 Da segurança interna 5
4.7 Situações de risco 5
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 6
ANEXO (Plano de Contingência Minha Biblioteca) 7

MISSÃO: "Proporcionar a Formação de Profissionais reconhecidos pelo mercado a partir de um Ensino Superior diferenciado para o desenvolvimento da Sociedade, com atuação de práticas de ensino presencial e a distância, em todo território nacional.

1 INTRODUÇÃO

Plano de Contingência referente à Biblioteca do Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão – UniFacema.

1.2 Objetivo

Este documento tem por objetivo prevenir e minimizar as eventuais ocorrências que possam impactar negativamente os serviços prestados aos usuários da Biblioteca UniFacema.

2 PLANO DE CONTINGÊNCIA

Constitui-se de procedimentos e medidas que garantam o acesso dos usuários aos acervos físico e virtual dos cursos ofertados pela Instituição de Ensino Superior (IES) e aos serviços prestados pela Biblioteca em caso de ocorrências que provoquem evento que impossibilite o funcionamento normal.

A seguir, o mapeamento do contingenciamento que visa atenuar determinados riscos à Biblioteca, através da identificação de ocorrências, ações e medidas preventivas:

PLANO DE CONTINGÊNCIA			
Problema	**Porque**	**Ação**	**Medidas preventivas**
Ausência de suporte tecnológico	Interrupção de energia elétrica	Em caso de não funcionamento dos geradores, entrar em contato imediato com o Setor de Manutenções	Realizar empréstimos, renovações e devoluções manuais e posteriormente lançar os dados no sistema Pergamum
Ausência de suporte tecnológico	Problemas no acesso ao wi-fi, indisponibilidade de rede ou softwares	Entrar em contato imediato com o Setor de TI para reparo	Direcionar os usuários ao laboratório de informática disponível
Ausência de suporte de hardware	Indisponibilidade de máquinas, equipamentos ou assistência técnica	Entrar em contato imediato com o Setor de TI para reposição ou reparo	Realizar verificações sistemáticas nos ambientes da biblioteca equipados com máquinas
Falha de acesso ao Biblioteca Online	Ferramenta fora do ar, indisponibilizando consultas, renovações e reservas	Entrar em contato imediato com o Setor de TI para reparo; anotar a demanda para atendimento, buscar alternativas de pesquisa diretamente no acervo físico e nas plataformas assinadas	Identificar estantes com número de classificação e assunto e disponibilizar atendimento telefônico, via e-mail e local, além de acesso a outras ferramentas; posteriormente lançar os dados de renovações e reservas no sistema Pergamum
Falha de acesso ao Meu Pergamum	Erro de login ou senha ou incapacidade do usuário	Gerar novo login ou senha	Promover a capacitação dos usuários para a utilização plena da ferramenta

Demandas informacionais não atendidas	Serviço de referência ineficaz	Buscar contato direto Bibliotecário-Usuário para levantamento bibliográfico, tira-dúvidas online, telefone, entre outros	Diminuir o número de demandas informacionais não atendidas através da qualificação dos atendimentos; fortalecimento de serviços personalizados; e virtualização dos conteúdos
Falha de acesso às bases de dados	Ferramentas fora do ar, indisponibilizando consultas	Entrar em contato imediato com o Setor de TI para reparo; solicitar o artigo desejado utilizando o serviço de comutação ou suporte à pesquisa	Enviar via e-mail o resultado da comutação ou suporte à pesquisa
Falha de acesso às bases de dados	Incapacidade do usuário	Prestar orientações de acesso às ferramentas	Promover capacitações sistemáticas dos usuários para a utilização plena da ferramenta
Falha de acesso à Biblioteca Virtual	Ferramenta fora do ar	A Minha Biblioteca possui plano de contingência próprio, disponível no anexo deste documento	Ver anexo
Falha de acesso à Biblioteca Virtual	Ferramenta fora do ar	Utilizar acervo físico	Disponibilizar um quantitative de exemplars correspondentes aos títulos previstos na bibliografia dos curos
Falha de acesso à Biblioteca Virtual	Incapacidade do usuário	Prestar orientações de acesso à plataforma	Promover capacitações sistemáticas dos usuários para utilização plena da ferramenta. A Minha Biblioteca disponibiliza em seu próprio canal no YouTube, tutoriais e treinamentos.
Serviço de cadastramento e circulação de materiais indisponíveis	Sistema Pergamum fora do ar	Liberar a catalogação e a circulação de materiais de via fichas manuais	Realizar a catalogação, classificação, empréstimos e devoluções de modo manual e posteriormente lançar os dados no sistema Pergamum

MISSÃO: "Proporcionar a Formação de Profissionais reconhecidos pelo mercado a partir de um Ensino Superior diferenciado para o desenvolvimento da Sociedade, com atuação de práticas de ensino presencial e a distância, em todo território nacional.

3 SETOR, SUBSETORES E RESPONSÁVEIS

SETOR	SUBSETORES	RESPONSÁVEIS	CONTATO
Biblioteca	Coordenação de Bibliotecas	Bibliotecário Esp. Leandro Sant'Anna	e-mail: leandro.santanna@unifacema.edu.br telefone: (99) 3422-6800 ramal: 1064
	Atendimento e Processo Técnico Campus Caxias	Auxiliar de Biblioteca José Francisco	e-mail: auxiliar.biblioteca@unifacema.edu . b r telefone: (99) 3422-6800 ramal: 1065
	Atendimento e Processo Técnico Campus Caxias	Auxiliar de Biblioteca Sérgio Klebson	

4 CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS

4.1 Escaninhos

4.1.1 Uso

a) se esquecer seus pertences em qualquer armário, o usuário será contatado pelo Atendimento da Biblioteca para providenciar a retirada;

b) após 24 horas caso a Biblioteca não consiga contato, os pertences serão encaminhados ao serviço de achados e perdidos da IES, junto com os dados cadastrais do usuário. Assim, o mesmo poderá retirá-los após se identificar.

4.1.2 Em caso de violação do escaninho

Informar imediatamente qualquer funcionário da Biblioteca.

4.2 Iluminação

4.2.1 Queda de energia

a) evitar pânico orientando e tranquilizando as pessoas;

b) não permitir a entrada de pessoas no acervo físico durante o período de *blackout*;

c) efetuar procedimentos manuais conforme o Plano de Contingência;

d) verificar todas as pessoas que saírem da biblioteca;

e) buscar posicionamento da Pró-reitoria ou Reitoria quanto ao fechamento do setor.

4.2.2 Lâmpadas

A troca de lâmpadas "queimadas" deverá ser solicitada ao Setor de Manutenções.

MISSÃO: "Proporcionar a Formação de Profissionais reconhecidos pelo mercado a partir de um Ensino Superior diferenciado para o desenvolvimento da Sociedade, com atuação de práticas de ensino presencial e a distância, em todo território nacional.

4.3 Serviços médicos

4.3.1 Atendimento

a) socorrer prontamente o acidentado;

b) identificada a necessidade, solicitar a presença do SAMU (fone 102).

4.4 Vidros

4.4.1 Vidro quebrado

a) solicitar o serviço de limpeza para liberação do local;

b) solicitar a substituição do vidro junto ao Setor de manutenções.

4.5 Reclamações

Poderão ser feitas via e-mail, chat Ceminha, Biblioteca Online ou através da ouvidoria institucional.

4.6 Da segurança interna

Ao perceber a presença de pessoas com comportamento suspeito ou violento, acionar de modo discreto o serviço de vigilância e solicitar a presença de um segurança. **Evite abordar a pessoa, esta tarefa deve ser realizada pela segurança da IES**.

4.7 Situações de risco

4.7.1 Incêndios, alagamentos

a) acionar os bombeiros, manter situação sobre controle até a chegada dos bombeiros e evacuar o prédio.

4.7.2 Ameaça de bomba

a) acionar imediatamente o serviço de segurança da instituição.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente instrumento deve ser revisto periodicamente por bibliotecário, pró-reitores e reitoria. O mesmo une-se ao Regulamento de Funcionamento e também ao Plano de Expansão e Atualização do Acervo, servindo como contingenciamento e regularizadores da Biblioteca UniFacema.

MISSÃO: "Proporcionar a Formação de Profissionais reconhecidos pelo mercado a partir de um Ensino Superior diferenciado para o desenvolvimento da Sociedade, com atuação de práticas de ensino presencial e a distância, em todo território nacional.

MISSÃO: "Proporcionar a Formação de Profissionais reconhecidos pelo mercado a partir de um Ensino Superior diferenciado para o desenvolvimento da Sociedade, com atuação de práticas de ensino presencial e a distância, em todo território nacional.

Leandro Sant'Anna
Bibliotecário
CRB 13/667

ANEXO

Plano de Contingência da Biblioteca Virtual

Minha Biblioteca .com.br 10 ANOS

1. ATUALIZAÇÃO DO ACERVO

Prezamos muito pela qualidade e atualização do nosso acervo. Em conjunto das Editoras, atuamos para que mensalmente sejam cadastradas e disponibilizadas novas obras ou novas edições que são catalogados e disponibilizados no pacote contratado pelo cliente.

Em decorrência de questões contratuais entre os autores e editoras ou atualização de edição, algumas obras necessitam ser removidas. Concentramos a retirada destas obras em uma única saída no mês de janeiro. Eventualmente em decorrência de distrato entre autores e suas respetivas editoras, podem ocorrer no decorrer dos meses saídas pontuais de obras. Sempre que possível enviaremos sugestões equivalentes que poderão auxiliar na atualização e substituição de bibliografias destas obras que deixaram de fazer parte do nosso acervo.

Para todas as movimentações em nosso acervo, comunicamos com antecedência mínima de 30 dias, através do envio de uma newsletter mensal.

Em nossa newsletter mensal, além de ter acesso às informações de atualização do nosso acervo, disponibilizamos para download os metadados em formato MARC21. Os metadados em formato MARC21 permite integrar os dados dos títulos à diferentes gerenciadores de acervos, permitindo que a biblioteca possa gerir o acervo digital e o acervo físico de modo integrado.

2. PLANO DE CONTINGÊNCIA | DISPONIBILIDADE

2.1 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.

2.2 Zbra – DLI – sistema de integração

MISSÃO: "Proporcionar a Formação de Profissionais reconhecidos pelo mercado a partir de um Ensino Superior diferenciado para o desenvolvimento da Sociedade, com atuação de práticas de ensino presencial e a distância, em todo território nacional.

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

2.3 Disponibilidade

Incidente qualquer evento que cause um desvio, interrupção ou redução na qualidade dos serviços prestados.

Suporte Funcional qualquer evento que necessite da atuação da equipe de sustentação, mas que não causa danos ao serviço prestado.

Os incidentes e suportes funcionais serão classificados pelo seu grau de severidade em conformidade ao quadro abaixo:

Severidade	**Descrição**
Máxima (Incidente)	Plataforma fora do Ar
Alta (Incidente)	Funções críticas para parte da Plataforma inoperantes, sem solução de contorno. Lentidão causada pela Plataforma (servidor ou problema na aplicação).
Média (Incidente e Suporte Funcional)	Funções críticas inoperantes com solução de contorno ou Funções não críticas inoperantes sem solução de contorno Suporte Funcional sobre temas críticos
Baixa (Suporte Funcional)	Suporte Funcional sobre temas não críticos

MISSÃO: "Proporcionar a Formação de Profissionais reconhecidos pelo mercado a partir de um Ensino Superior diferenciado para o desenvolvimento da Sociedade, com atuação de práticas de ensino presencial e a distância, em todo território nacional.

A MINHA BIBLIOTECA se obriga a resolver qualquer incidente ou suporte funcional de acordo com seu grau se severidade nos prazos abaixo, iniciando-se a contar da primeira reclamação efetuada:

Produtos digitais	**Severidade**			
	Máxima (Horas corridas)	**Alta (Horas úteis)**	**Média (Horas úteis)**	**Baixa (Horas úteis)**
Leitor online e Aplicativo Minha Biblioteca	4h	8h	12h	24h

Atenciosamente,

Mauro Lopes de Azevedo

Diretor Executivo

MINHA BIBLIOTECA LTDA. CNPJ: 13.183.749/0001-63 - I.E: 142.124.863.113 - CCM: 4.215.364-6

Av. Queiroz Filho, 1700 - Sala 311 – Bloco E - Vila Hamburguesa – CEP: 05319-000

MISSÃO: "Proporcionar a Formação de Profissionais reconhecidos pelo mercado a partir de um Ensino Superior diferenciado para o desenvolvimento da Sociedade, com atuação de práticas de ensino presencial e a distância, em todo território nacional.

UniFacema
CENTRO UNIVERSITÁRIO