



UNIFIPMoc
CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFIPMOC

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFIPMOC
Avenida Professora Aída Mainartina, 80 – Ibituruna – CEP 39408007
Montes Claros – MG – (038)32147100

Bibliotecas Guglielmo Turano

Plano de Contingência do Sistema Integrado de Bibliotecas do Centro Universitário - (SIBIUNIFIPMOC)

Montes Claros – MG

2019



UNIFIPMoc
CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFIPMOC

Avenida Professora Aída Mainartina, 80 – Ibituruna – CEP 39408007
Montes Claros – MG – (038)32147100

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	3
1.2	Objetivos.....	3
2	PLANO DE CONTINGÊNCIA.....	3
3	SETORES, RESPONSABILIDADES.....	7
4	DESENVOLVIMENTO DO ACERVO.....	7
4.1	Objetivos.....	7
4.2	Formação do acervo virtual.....	8
4.3	Forma de acesso ao acervo virtual.....	8
4.4	Avaliação do acervo virtual.....	8
5	ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA.....	8
5.1	Objetivos.....	9
5.2	Critérios.....	9
6	CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS.....	9
6.1	Uso do Escaninhos.....	9
6.1.1	Em caso de violação do escaninho.....	9
6.2	Banheiro	9
6.2.1	Entupimento, descarga, torneira vazando:.....	9
6.3	Iluminação.....	10
6.3.1	Queda de energia.....	10
6.3.2	Lâmpadas.....	10
6.4	Serviços médicos.....	10
6.4.1	Atendimento.....	10
6.6	Vidros.....	10
6.6.1	Vidro quebrado.....	10
6.7	Reclamações.....	11
6.8	Da segurança interna.....	11
6.9	Situações de risco.....	11
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

1 INTRODUÇÃO

1.2 Objetivos

Objetiva-se prevenir e minimizar as ocorrências eventuais que possam impactar os serviços prestados aos usuários pelo Sistema Integrado de Bibliotecas do Centro Universitário - (SIBIUNIFIPMOC), garantindo a continuidade e qualidade do funcionamento dos mesmos.

2 PLANO DE CONTINGÊNCIA

O plano de contingência constitui-se de procedimentos e medidas preventivas que garantam o acesso aos usuários às bibliografias básicas e complementares, e aos serviços prestados pela Biblioteca em caso de ocorrências que provoquem algum evento que impossibilite o seu funcionamento.

O contingenciamento visa atenuar o impacto de eventuais riscos através da identificação das ocorrências, ações, responsabilidades e medidas preventivas.

Plano de Contingência				
Problema	Porque	Ação	Setor Responsável	Medidas preventivas
1 - Título eletrônico não encontrado no sistema de busca	Houve a atualização de edição do título das plataformas assinadas, mas a informação não foi repassada à biblioteca.	Entrar em contato com o responsável pela manutenção da plataforma assinada e fornecer os dados necessários (autor, título, número do acervo) para a atualização e disponibilização da edição no catálogo até que os metadados sejam enviados para a instituição, garantindo assim aos usuários o acesso ao material.	Processamento Técnico	Treinamento contínuo aos funcionários de atendimento para pesquisa direta nas plataformas assinadas a fim de mitigar os riscos e auxiliar os usuários no processo de busca e recuperação da informação até que as informações do catálogo e base de dados estejam atualizadas.
2- Título eletrônico não encontrado no sistema de busca.	Retirada de títulos da plataforma de livros eletrônicos contratada. Isso pode ocorrer em razão do rompimento de contrato onde o autor ou a editora suspendem os direitos de uso da obra pela plataforma.	Manter o catálogo do Sophia atualizado. A plataforma de livros eletrônicos assinada (Biblioteca A) disponibiliza uma listagem com os materiais que sairão de sua plataforma por motivos diversos (não autorizado pelo autor ou editora, atualização de edição), a Biblioteca deverá pesquisar quais títulos pertencentes aos planos de ensino serão retirados e, entrar em contato com o professor através de e-mail e comunicando sobre a indisponibilidade da obra e a necessidade de alteração no plano de ensino por outro e-book. A biblioteca deverá realizar manutenção sistemática dos títulos no catálogo da Biblioteca A e do Sophia a fim de mitigar problemas de acesso.	Processamento Técnico / Aquisição	A Biblioteca Virtual é uma plataforma dinâmica e seus títulos atualizados diariamente. Cabe ao fornecedor avisar através de e-mail quanto à atualização do título e da sua retirada das plataformas de livros eletrônicos e sempre com antecedência de dois meses. Uma lista de todos os títulos que serão retirados das plataformas será enviada para todos os professores para que estes não sejam utilizados em outras disciplinas ao preencher o plano de ensino do semestre seguinte. Os e-mails enviados referem-se aos livros que serão indisponibilidades ou em atualização. Desta maneira, quando o plano de ensino for preenchido para o semestre seguinte, o Coordenador de Curso será avisado da futura indisponibilidade do material. É importante salientar que os livros não podem ser retirados do catálogo enquanto sua disponibilidade da assinatura.

Continua...

Continuação....

3 - Alterações dos livros eletrônicos nas plataformas assinadas	Retirada definitiva do título das plataformas assinadas.	Entrar em contato com o responsável pela manutenção das plataformas assinadas e fornecer os dados necessários (autor, título, número do acervo) para a verificar por quê o material não está disponível na plataforma. O setor irá contatar e informar ao professor da disciplina a necessidade de substituição do título por outro e-book.	Processamento Técnico / Aquisição	Verificar os planos de ensino e títulos existentes eletronicamente para sugestão de substituição da obra que saiu da plataforma.
4 - Ausência de suporte tecnológico	Problemas no acesso ao Wi-fi, interrupção de energia elétrica ou indisponibilidade de rede.	Entrar em contato imediato com o Gerencia de TI e com o setor de Manutenção da UNIFIPMoc para as intervenções necessárias.	Referência / Circulação de materiais	Disponibilizar 1 exemplar físico do título principal da bibliografia básica na Consulta Interna. A definição do título principal será de responsabilidade do professor da disciplina; Realizar o empréstimo manual e os dados lançados posteriormente no sistema.
5- Ausência de suporte de Hardware	Indisponibilidade de máquinas, equipamentos e assistência técnica.	Entrar em contato com a Gerencia de TI ou para o Pessoal de Informática para os computadores ligados à rede administrativa para as intervenções necessárias.	Circulação de materiais	Planejar e realizar a manutenção sistemáticas e preventivas das máquinas
6- Problemas de acesso às plataformas de livros eletrônicos.	Usuário não está conseguindo acessar as plataformas ou por ausência/problema de cadastro de usuário e senha ou o serviço está indisponível pelas plataformas	Entrar em contato imediato com o Setor de Referência ou Processamento Técnico para que possam dar o suporte necessário ao usuário no acesso e recuperação de senhas. Entrar em contato com o fornecedor da plataforma relatando o problema de acesso ao material.	Referência / Processamento Técnico	Diminuir o número de demandas informacionais não atendidas através da qualificação dos atendimentos, desenvolvimento de serviços personalizados e da virtualização dos conteúdos.

Continua...

Continuação...

7-Demandas informacionais não atendidas.	Demandas informacionais não atendidas.	Entrar em contato com o setor de Referência e Base de dados para oferecer outros serviços de, levantamento bibliográfico, tira-dúvidas online ou por telefone.	Referência / Base de Dados	Diminuir o número de demandas informacionais não atendidas através da qualificação dos atendimentos, desenvolvimento de serviços personalizados e da virtualização dos conteúdos.
8- Problemas de acesso a periódicos e bases de dados	Acesso bloqueado a títulos eletrônicos	Entrar em contato com o Setor de Periódicos, responsável pela gestão e solução de problemas junto aos editores verificando qual o tipo de bloqueio ou embargo. Solicitar o artigo desejado utilizando o serviço de COMUT/BIREME. Além de contatar o Gerente de TI ou Pessoal de Informática para intervir e solucionar problemas de acesso decorridos por falha na rede UNIFIPMoc.	Periódicos	Enviar via e-mail o artigo utilizado no plano de ensino para atender a demanda contingente do usuário
9- Acesso do livro eletrônico fora da instituição	Perda de acesso ao conteúdo pelo usuário.	Entrar em contato com o setor responsável para verificar o acesso do usuário aos sistemas da UNIFIPMoc, Cadastro de Pessoas, Sophia entre outros que possa estar bloqueado.	Processamento Técnico	O usuário mesmo afastado da biblioteca não perde acesso ao livro eletrônico que ocorrerá somente se o mesmo estiver afastado da instituição. Validar dados sempre que solicitarem nada consta e fora do sistema utilizando os contatos das secretarias acadêmicas.
10- Serviço de circulação de materiais indisponível	Sistema Sophia, AVA ou rede fora do ar.	Liberar o cadastramento, empréstimo e devolução manual aos usuários para lançamento dos dados no sistema posteriormente. A renovação dos livros deverá considerar a data de indisponibilidade não gerando qualquer ônus ao usuário	Referência	Disponibilizar livros físicos para empréstimo, mesmo que o empréstimo seja realizado manualmente e os dados lançados posteriormente no sistema e renovação automática dos materiais.
11- Catálogo on-line indisponível	Sistema Sophia, AVA ou rede fora do ar.	Buscar alternativas de pesquisa diretamente no acervo local e nas plataformas assinadas. Anotar a demanda para atendimento posterior.	Referência	Disponibilizar serviços de como acessar os livros e periódicos eletrônicos diretamente nas plataformas do fornecedor, quando acesso disponível
12 - Indisponibilidade de acesso ao livro eletrônico	Usuário não possui dispositivo para acesso aos conteúdos eletrônicos.	Disponibilizar o empréstimo de exemplares físicos e acesso a terminais de consulta para leitura na biblioteca.	Referência	Disponibilizar computadores com acesso aos conteúdos eletrônicos, e manutenção de 1 exemplar físico da bibliografia básica na Consulta Interna

3 SETORES, RESPONSABILIDADES

SETOR	RESPONSÁVEL	CONTATO
Direção	Cristina - matutino/vespertino	e-mail: crisrina@unifip-moc.edu.br – Telefone: 38-32147100 ramal 1081
Processamento Técnico	Danielle - matutino/vespertino Keilla Santos - vespertino Keilla Mendes - vespertino	email: processamentotecnico@unifipmoc.edu.br – Telefone: 38-32147100 ramal 1082
Bases de dados	Farley – matutino/vespertino	e-mail: processamentotecnico@unifipmoc.edu.br – Telefone: 38-32147100 ramal 1082
Periódicos	Patrícia – matutino/ vespertino	e-mail: processamentotecnico@unifipmoc.edu.br – Telefone: 38-32147100 ramal 1082
Circulação de Materiais	Samuel – matutino Edivaldo – vespertino Keilla Mendes - matutino Stefany - vespertino Samara - noturno Keila Santos - noturno	e-mail: circulacao@unifipmoc.edu.br – Telefone: 38-32147100 ramal 1083
Referência	Edivaldo - matutino Samuel – vespertino Felipe - vespertino/noturno Elder – matutino - Noturno)	e-mail: circulacao@unifip-moc.edu.br – Telefone: 38-32147100 ramal 1083

4 DESENVOLVIMENTO DO ACERVO

O desenvolvimento do acervo define-se como um conjunto de atividades que visa uma tomada de decisão sobre que materiais tanto físico quanto virtual deve-se adquirir, manter ou descartar.

4.1 Objetivos

Estabelecer normas para a formação e desenvolvimento do acervo físico e virtual da Biblioteca Guglielmo Turano, auxiliando na elaboração de critérios para sua avaliação e renovação contratual, planejando e acompanhando o seu desenvolvimento, desde a seleção até o descarte.

4.2 Formação do Acervo Virtual

O Centro Universitário UNIFIPMoc possui contrato com as Bibliotecas da Pearson e a Biblioteca A, pertencente ao Grupo A, empresas que reúne um grande portfólio de negócios voltados para o universo da educação, integrando conteúdo, tecnologia e serviços.

O catálogo do acervo físico também está disponível ao usuário de forma online através do site: <http://www.unifipmoc.edu.br/>

4.3 Forma de acesso ao acervo virtual

No site www.fip-moc.edu.br, no link, AVA, sublink Biblioteca A e para acesso a Biblioteca Person diretamente no catálogo online dos Sistema Sophia, o aluno tem livre acesso aos conteúdos das bibliotecas virtuais, podendo pesquisar por título ou autor e navegar pelo livro inteiro. Permitindo assim, que os alunos da UNIFIPMOC tenham acesso ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias da semana, via Internet, a uma considerável quantidade de livros virtuais.

4.4 Avaliação do acervo virtual

Será feito um levantamento estatístico de acessos às bibliotecas virtuais para localizar falhas, possibilidades de substituições e obsolescência, a fim de manter o conteúdo nelas inseridos atualizado e equilibrado.

5 ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

A Biblioteca da UNIFIPMoc está totalmente informatizada quanto ao sistema de gerenciamento, empréstimo, registro de informações do acervo bibliográfico. Utiliza o software para gerenciamento de bibliotecas denominado Sistema Sophia, desenvolvido pela Prima Informática, rodando em rede, gerenciando a biblioteca, controlando cadastro de usuários, reservas, empréstimos e devoluções do acervo, além de facilitar a recuperação da informação por diversos modos de busca, como por assunto, título e autor.

5.1 Objetivos

Sempre que necessário será feita através da Política de Atualização Tecnológica a atualização do software e dos equipamentos utilizados pela biblioteca, de forma a mantê-los sempre condizentes com as necessidades e objetivos dos serviços informacionais oferecidos para atendimento ao usuário e auxílio aos serviços administrativos da biblioteca.

5.2 Critérios gerais

A biblioteca conta com computadores para o serviço de atendimento ao usuário, processamento técnico, leitura do material multimídia constante no acervo e computadores para acesso ao banco de dados da biblioteca, onde o aluno pode realizar reservas, fazer renovações e consultar no site da Instituição seus dados como notas, faltas, situação acadêmica, etc.

6 CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS

6.1 Uso do Escaninhos

- a) caso o usuário perder a chave deverá procurar o bibliotecário para que seja providenciada a abertura do escaninho;
- b) se o usuário esquecer em qual escaninho deixou seus pertences, contamos com o auxílio das câmeras que auxiliará a localizar onde o usuário deixou seus pertences;
- c) o escaninho só será aberto somente após o usuário descrever seus pertences e apresentação de um documento oficial.

6.1.1 Em caso de violação do escaninho:

- a) avisar o serviço de segurança das UNIFIPMoc e solicitar o segurança no local imediatamente;
- b) solicitar ao segurança acionar a Polícia Militar para efetuar o Boletim de ocorrência.

6.2 Banheiro

6.2.1 Entupimento, descarga, torneira vazando:

- a) informar para o setor de manutenção para tomar providencias;
- b) caso ocorra alagamento do local acionar uma faxineira da biblioteca para realizar a limpeza do local.

6.3 Iluminação

6.3.1 Queda de energia

- a) pegar a lanterna no armário do setor de circulação e posiciona-lo na portaria de saída;
- b) não permitir a entrada de pessoas na biblioteca durante o período de blackout;
- c) efetuar empréstimo e ou devolução manual;
- d) verificar todas as pessoas que saírem da biblioteca;
- e) evitar o Pânico orientando e tranquilizando as pessoas;
- f) aguardar o posicionamento do Diretor do Campus de plantão quanto ao fechamento do setor.

6.3.2 Lâmpadas

A troca de lâmpadas deverá ser solicitada para o pessoal da manutenção. O setor de manutenção efetua o conferência semanal das condições de iluminamento.

6.4 Serviços médicos

6.4.1 Atendimento

- a) socorrer prontamente o acidentado;
- b) informar imediatamente ao Posto Médico no Núcleo de Atenção à Saúde e Práticas Profissionalizantes - NASPP e solicitar orientação e encaminhamento ao acidentado;
- c) observar o manual “Acidentes do Trabalho e Urgências Clínicas: procedimentos” publicados pela CIPA.

6.6 Vidros

6.6.1 Vidro quebrado

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

b) informar para a manutenção das UNIFIPMoc o ocorrido e solicitar a substituição do vidro.

6.7 Reclamações

Poderão ser feitas pela Internet, pelos terminais de consulta ou por escrito.

6.8 Da segurança interna

Ao perceber a presença de pessoas com comportamento suspeito ou violento, informar de forma discreta ao serviço de vigilância e solicitar a presença de um segurança. Nunca tente abordar a pessoa, esta tarefa deve ser realizada pelo segurança.

6.9 Situações de risco

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

b) ameaça de bomba: acionar imediatamente o serviço de segurança da instituição.

Coordenação do SIBIUNIFIPMoc