Plano de Contingência para a Garantia de Acesso e do Serviço

APRESENTAÇÃO

Este documento tem por objetivo prevenir, minimizar as ocorrências eventuais que possam impactar os serviços prestados aos usuários da biblioteca do CENTRO UNIVERSITÁRIO FAVENI, garantindo a continuidade e qualidade do funcionamento dos mesmos.

O plano de contingência constitui-se de procedimentos e medidas preventivas que garantam o acesso aos usuários às bibliografias básicas e complementares dos cursos ofertados pelo CENTRO UNIVERSITÁRIO FAVENI e os serviços prestados pela biblioteca em caso de ocorrências que provoquem algum evento que impossibilitem seu funcionamento normal.

MAPEAMENTO DO CONTIGENCIAMENTO

A seguir segue o mapeamento do contingenciamento que visa atenuar o impacto de eventuais riscos através da identificação das ocorrências, ações, responsabilidades e medidas preventivas.

MAPEAMENTO DO CONTINGENCIAMENTO				
EVENTO	PORQUE	AÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	MEDIDAS PREVENTIVAS
Título eletrônico não encontrado no sistema de busca.	Houve a atualização de edição do título da plataforma assinada, 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 até que os metadados sejam enviados para a instituição, garantindo assim aos usuários o acesso ao material.	Bibliotecária	Treinamento contínuo aos funcionários de atendimento para pesquisa direta na plataforma assinada a fim de mitigar os riscos e auxiliar os usuários no processo de busca e recuperação da informação até que as informações estejam atualizadas.
Título eletrônico não encontrado no sistema de busca.	Retirada de títulos da plataforma de livros eletrônicos contratada. Isso pode ocorrer em	Manter o catálogo atualizado. A plataforma de livros eletrônicos assinada disponibiliza uma listagem com os materiais que sairão	Bibliotecária	A bibliotecária deverá enviar e-mails com a lista de livros que serão indisponibilizados, conforme cronograma da plataforma contratada. Desta

	razão do rompimento de contrato onde o autor ou a editora suspendem os diretos de uso da obra pela plataforma.	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 para comunicar 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 a fim de mitigar problemas de acesso.		maneira, quando o plano de ensino for preenchido para o semestre seguinte, os professores já estarão avisados da futura indisponibilidade do material. Uma lista de todos os títulos que serão retirados da plataforma também será enviada para todos os professores para que estes não sejam utilizados em outras disciplinas ao preencher o plano de ensino do semestre seguinte.
Alterações dos livros eletrônicos	Retirada definitiva do título da	Entrar em contato com o responsável pela	Bibliotecária	Verificar os planos de ensino e títulos existentes eletronicamente

na plataforma assinada.	plataforma assinada.	manutenção da plataforma assinada 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.		para sugestão de substituição da obra que saiu da plataforma.
Ausência de suporte tecnológico.	Problemas no acesso ao Wi-fi, interrupção de energia elétrica ou indisponibilidade de rede.	Entrar em contato imediato com as empresas fornecedoras para as intervenções necessárias.	Setor de Informática	Planejar e realizar a manutenção sistemáticas e preventivas da rede. Os microcomputadores e demais equipamentos destinados ao atendimento, estão ligados a um nobreak, para que, no caso de interrupção do fornecimento de energia da rede pública, garanta as atividades do sistema.

Ausência de suporte de hardware.	Indisponibilidade de máquinas, equipamentos e assistência técnica.	Entrar em contato imediato com o TI para as intervenções necessárias.	Bibliotecária	Planejar e realizar a manutenção sistemáticas e preventivas das máquinas.
Problemas de acesso à plataforma de livros eletrônicos.	Usuário não está conseguindo acessar a plataformas ou por ausência/problema de cadastro de usuário e senha.	Entrar em contato imediato com a biblioteca para que possa ser dado o suporte necessário ao usuário no acesso e recuperação de senhas.	Bibliotecária	Treinamento dos usuários dos períodos iniciais sobre acesso à plataforma de livros eletrônico nas visitas orientadas realizadas na biblioteca. Orientar aos usuários a utilizar o tutorial disponível na página da biblioteca sobre o acesso à plataforma digital
Acesso do livro eletrônico fora da instituição.	Perda de acesso ao conteúdo pelo usuário.	Entrar em contato com a bibliotecal para verificar o acesso do usuário ao sistema.	Bibliotecária	O usuário mesmo afastado da biblioteca não perde acesso ao livro eletrônico que ocorrerá somente se o mesmo estiver afastado da instituição. Validar dados fora do sistema utilizando os contatos da Secretaria.

Indisponibilidade de acesso ao livro eletrônico.	Usuário não possui dispositivo para acesso aos conteúdos eletrônicos.	Disponibilizar terminais de consulta para leitura na biblioteca.	Setor de Informática	Disponibilizar microcomputadores com acesso aos conteúdos eletrônicos na biblioteca.

RISCOS

A seguir são descritos os tipos de riscos existentes em uma biblioteca.

1) Riscos Físicos: A biblioteca não apresenta riscos desse tipo. Possui conforto ambiental, proporcionada por ar-condicionado.

2) Riscos Biológicos: Apenas poeira poderia caracterizar um tipo de risco. Prevenção por meio de higienização regular. Medidas de higienização regular: a) 01 (uma) vez por semana a biblioteca será limpa por equipe limpeza e manutenção; b) diariamente, limpeza e higienização de: mesas (estudo individual e em grupo); cadeiras; balcão de atendimento; microcomputadores; piso. Adicionalmente, é proibido o consumo de alimentos e bebidas na biblioteca, de forma a evitar que se sujem os livros e as mesas, e dessa forma evitando o aparecimento de insetos e roedores.

3) Riscos Ambientais: A infraestrutura possuirá extintor de incêndio, luzes de emergência e adesivo antiderrapante nos locais de maior probabilidade de queda, uma vez detectados.

4) Outros Riscos: Quanto aos outros riscos e suas devidas prevenções, tem-se o seguinte:

a) Roubos e Furtos

Medidas de prevenção adotadas: balcão de atendimento localizado em local estratégico, permitindo que os funcionários visualizem o acesso as instalações; implementação de sistema de vigilância.

Em caso de ocorrência, como agir: manter a calma e não reagir; contatar a Reitoria da instituição, para a adoção das medidas cabíveis.

b) Incêndios

Medidas de prevenção adotadas: manutenção periódica de extintor de incêndio; corredor para evacuação/saída de emergência tem boa largura, atendendo as exigências do corpo de bombeiros; manutenção de equipamentos eletrônicos (microcomputadores, impressoras, etc.) desligados quando do encerramento do turno e nos finais de semana.

Em caso de ocorrência, como agir: manter a calma. Não gritar, não correr. Alertar usuários na biblioteca de forma calma, para evacuarem a biblioteca. 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 verificarem se ninguém voltou atrás. Deixe objetos pessoais para trás. Nunca retorne ao local do incêndio. Em caso de pessoas feridas, acionar uma ambulância.

c) Queda de Energia

Medidas de prevenção adotadas: instalação de luzes de emergência. Manutenção de sistema de backup de segurança nos microcomputadores, evitando a perda de trabalhos que estejam sendo realizados antes da queda. Utilização de software acadêmico que permita a renovação de obras em diferentes dispositivos (microcomputadores, *tablets* e celulares), e de qualquer local (possibilita renovação de obras mesmo quando da queda de energia).

Em caso de ocorrência, como agir: evacuar o ambiente da biblioteca. Auxiliar pessoas que tenham dificuldades (mobilidade reduzida, pessoas idosas, baixa visão ou cegos).

PRIMEIROS SOCORROS

Regras básicas de primeiros socorros, conforme recomendado pela Prefeitura Municipal:

1) Orientações iniciais - primeiros procedimentos: mantenha a calma; procure o auxílio de outras pessoas, caso necessário; ligue para a emergência (CORPO DE BOMBEIROS 193; SAMU 192); mantenha os curiosos à distância.

2) Proteja a vítima: não a movimente com gestos bruscos; converse com a vítima. Se ela responder, significa que não existe problema respiratório grave. Se ela não conseguir se comunicar, verifique se está respirando. Caso não esteja, haja rápido: proteja sua mão com uma luva e verifica se algo está atrapalhando a respiração, tais como prótese dentária ou vômito; remova imediatamente. Se a vítima estiver vomitando, coloque-a na posição lateral de segurança (cabeça voltada para o lado, a fim de evitar engasgos). Se necessário, solicite os equipamentos de apoio necessários (cadeira de rodas; maca etc.).

Exame primário: colocar reto o pescoço da vítima; avaliar se a vítima apresenta parada respiratória ou cardíaca. Em caso positivo, fazer a reanimação cardiopulmonar, conforme imagem a seguir:

Fonte: www.iguatemiportoalegre.com.br

Em casos de hemorragia, busque formas de contê-las; mantenha a vítima aquecida.

Em caso de convulsão ou epilepsia: proteja a pessoa contra objetos ásperos e pontiagudos; coloque a vítima em um local de onde não possa cair (no chão); coloque a pessoa deitada de lado para permitir a saída de saliva e vômito; não tente impedir os movimentos convulsivos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este plano deve ser revisto periodicamente nos seguintes casos: livros eletrônicos indicados em planos de ensino, infraestrutura de hardware e software ou sempre que houver alterações significativas nas condições operacionais, institucionais e no ordenamento das bibliografias básicas e complementares dos cursos.