



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS  
Sistema Integrado de Bibliotecas da PUC Minas

**BIBLIOTECA PE. ALBERTO ANTONIAZZI:**  
**plano de contingência**

Belo Horizonte  
2018

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PLANO DE CONTINGÊNCIA .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>SETORES, RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS.....</b>	<b>13</b>
<b>4.1</b>	<b>Escaneiros.....</b>	<b>13</b>
4.1.1	<i>Uso de senhas.....</i>	<i>13</i>
4.1.2	<i>Em caso de violação do escaneiro: .....</i>	<i>13</i>
<b>4.2</b>	<b>Banheiro .....</b>	<b>13</b>
4.2.1	<i>Entupimento, descarga, torneira vazando: .....</i>	<i>13</i>
<b>4.3</b>	<b>Iluminação.....</b>	<b>13</b>
4.3.1	<i>Queda de energia .....</i>	<i>13</i>
4.3.2	<i>Lâmpadas .....</i>	<i>14</i>
<b>4.4</b>	<b>Serviços médicos .....</b>	<b>14</b>
4.4.1	<i>Atendimento.....</i>	<i>14</i>
<b>4.5</b>	<b>Caixas de banco .....</b>	<b>14</b>
<b>4.6</b>	<b>Vidros .....</b>	<b>14</b>
4.6.1	<i>Vidro quebrado .....</i>	<i>14</i>
<b>4.7</b>	<b>Reclamações .....</b>	<b>14</b>
4.8	<i>Da segurança interna.....</i>	<i>15</i>
<b>4.9</b>	<b>Situações de risco.....</b>	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>17</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

### **1.2 Objetivos**

Este documento tem por objetivo prevenir, minimizar as ocorrências eventuais que possam impactar os serviços prestados aos usuários pelo Sistema Integrado de Bibliotecas PUC Minas (SIB PUC Minas), 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 dos cursos ofertados pela Instituição de Ensino Superior (IES) e os serviços prestados pela biblioteca em caso de ocorrências que provoquem algum evento que impossibilitem seu funcionamento normal.

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.

<b>Plano de Contingência</b>				
<b>Problema</b>	<b>Porque</b>	<b>Ação</b>	<b>Setor Responsável</b>	<b>Medidas preventivas</b>
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 Pergamum atualizado. A plataforma de livros eletrônicos assinada (Minha Biblioteca) 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 do Pergamum a fim de mitigar problemas de acesso.	Processamento Técnico / Aquisição	O catálogo das plataformas de livros eletrônicos é atualizado em Fevereiro e Agosto. Os e-mails enviados em março referem-se aos livros que serão indisponibilizados em agosto e os enviados em outubro referem-se a atualização de fevereiro. Desta 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 das plataformas 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. É importante salientar que os livros não podem ser retirados do catálogo enquanto sua disponibilidade da assinatura. Além disso, após o preenchimento do plano de ensino e carga no Sistema Pergamum do mesmo, as bibliografias a serem retiradas da plataforma serão conferidas verificando sua utilização nos planos de ensino.

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 a Proinfra/Manutenção Elétrica e com a GTI para as intervenções necessárias.	Referência / Secretaria da Biblioteca	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 GTI para os computadores ligados à rede administrativa e para o Instituto de Informática os computadores ligados à rede acadêmica, para as intervenções necessárias.	Secretaria da Biblioteca	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	Treinamento dos usuários dos períodos iniciais sobre acesso às plataformas de livros eletrônicos nas visitas orientadas realizadas na biblioteca. Orientar aos usuários a utilizar o tutorial disponível na página da biblioteca sobre o acesso às plataformas digitais. Disponibilizar livros físicos para empréstimo, mesmo que o empréstimo seja realizado manualmente e os dados lançados posteriormente no sistema.
7- Demandas informacionais não atendidas.	Demandas informacionais não atendidas.	Entrar em contato com o setor de Referência e Base de dados para oferecer serviços de malote, 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. Além de contatar o GTI ou Instituto de Informática para intervir e solucionar problemas de acesso decorridos por falha na rede PUC Minas.	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 PUC Minas SGA, Cadastro de Pessoas, Pergamum 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 fora do sistema utilizando os contatos das secretarias acadêmicas.
10- Serviço de cadastramento e circulação de materiais indisponível	Sistema Pergamum 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 Pergamum, EDS ou rede fora do ar.	Buscar alternativas de pesquisa diretamente no acervo local e nas plataformas assinadas. Anotar a demanda para atendimento posterior.	Referência	Identificar das estantes com número de classificação e assunto. 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**

<b>SETOR</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>CONTATO</b>
Aquisição	Elaine	e-mail: <a href="mailto:bibsacoor@pucminas.br">bibsacoor@pucminas.br</a> tel.: 31-3319-4237
Base de dados	Alda	e-mail: <a href="mailto:bibbd@pucminas.br">bibbd@pucminas.br</a> tel.: 31-3319-4292
Periódicos	Alda	e-mail: <a href="mailto:bibpe@pucminas.br">bibpe@pucminas.br</a> tel.: 31-3319-4175
Processamento Técnico	Renata	e-mail: <a href="mailto:bibpt@pucminas.br">bibpt@pucminas.br</a> tel.: 31-3319-4282
Referência	Jane	e-mail: <a href="mailto:bibsref@pucminas.br">bibsref@pucminas.br</a> tel.: 31-3319-4242
Secretaria	Cristina	e-mail: <a href="mailto:bibsec@pucminas.br">bibsec@pucminas.br</a> tel.: 31-3319-4239



## **4 CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS**

### **4.1 Escaninhos**

#### *4.1.1 Uso de senhas*

- a) caso o usuário esquecer sua senha ou efetuar o procedimento errado para o uso dos escaninhos deverá procurar a bibliotecário (a) na orientação ao leitor ou o auxiliar de biblioteca 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.

#### *4.1.2 Em caso de violação do escaninho:*

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

### **4.2 Banheiro**

#### *4.2.1 Entupimento, descarga, torneira vazando:*

- a) solicitar o serviço de à secretaria;
- b) caso ocorra alagamento do local acionar uma faxineira da biblioteca para realizar a limpeza do local.

### **4.3 Iluminação**

#### *4.3.1 Queda de energia*

- a) pegar a lanterna no armário do setor de referência 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 Pró-reitor de plantão quanto ao fechamento do setor.

#### *4.3.2 Lâmpadas*

A troca de lâmpadas deverá ser solicitada à secretaria da biblioteca.

### **4.4 Serviços médicos**

#### *4.4.1 Atendimento*

- a) socorrer prontamente o acidentado;
- b) informar imediatamente ao Posto Médico e solicitar orientação e encaminhamento ao acidentado;
- c) observar o manual “Acidentes do Trabalho e Urgências Clínicas: procedimentos” publicados pela PUC Minas.

### **4.5 Caixas de banco**

Problemas com o caixa eletrônico deverão ser encaminhados ao banco de origem. Os telefones estão disponíveis na agenda telefônica da PUC Minas na seção “Serviços de Terceiros”.

### **4.6 Vidros**

#### *4.6.1 Vidro quebrado*

- a) solicitar o serviço de limpeza para liberação do local;
- b) informar à secretaria da biblioteca o ocorrido e solicitar a substituição do vidro.

### **4.7 Reclamações**

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

#### *4.8 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.**

#### **4.9 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.

## **5 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.

Coordenação do SIB PUC Minas