



Política de Contingência dos Serviços da Biblioteca

1. DO OBJETIVO

O Plano de Contingência busca identificar os pontos vulneráveis e os impactos que podem afetar os processos de disponibilidade e acesso às ferramentas interativas de aprendizado no âmbito da **Biblioteca/EAR**.

A contingência busca planejar racionalmente, estratégias que permitam o acesso contínuo das ferramentas tecnológicas de ensino, definindo diretrizes que darão suporte e apoio à leitura, estudo e aprendizagem, descrevendo as medidas que são adotadas pela Biblioteca visando a preservação e conservação do acervo físico e virtual.

Garantir uma estrutura de serviço básica, que suporte o acesso aos conteúdos disponibilizados tanto no acervo físico, quanto nas bases de dados virtuais, prevenindo ocorrências que afetem a operação, de maneira isolada ou simultânea, definindo estratégias para controle destas situações emergenciais e suas consequências.

2. DAS RESPONSABILIDADES

- Auxiliar e/ou Assistente de Biblioteca;
- Bibliotecário.

3. DA DEFINIÇÃO

A política de contingência busca identificar as vulnerabilidades e os impactos que podem afetar os processos de disponibilidade e acesso às ferramentas interativas de aprendizado no âmbito da **Biblioteca/EAR**.

A contingência busca planejar de forma racional, estratégias que permitam o acesso contínuo das bases de dados e ferramentas tecnológicas de ensino, definindo diretrizes que darão suporte e apoio à leitura, estudo e aprendizagem.

Seguindo uma metodologia de compreensão de métricas que visam refletir o sucesso e a manutenção do acesso as diversas ferramentas disponíveis na biblioteca, que envolvem:

- a análise das funcionalidades e aplicações;
- o acompanhamento de uso das tecnologias;
- a facilidade de interação homem-máquina;
- a correção de processos de desvios de padrões;
- a reavaliação dos processos de uso e aplicação de um plano de ação para identificar possíveis barreiras agindo ativamente com soluções que garantam as melhorias dos processos;
- a facilidade e interação com os usuários.

A política de contingência será revista periodicamente com o objetivo de acompanhar as performances das ferramentas utilizadas, a coleta de dados importantes para aprimoramento e manutenção, garantindo um serviço de qualidade e acessibilidade.



Política de Contingência dos Serviços da Biblioteca

Tal medida é significativa visando a avaliação e manutenção da eficiência confiabilidade dos processos e serviços oferecidos, fazendo com que estes se aproximem cada vez mais do contexto de nossos usuários.

O Plano de Contingência é pautado nos indicadores 3.6 e 3.7 [do Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação nas Modalidades Presencial e à Distância - Autorização](#) disponibilizado pelo INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira), que estabelece os seguintes critérios para disponibilização de bibliografias virtuais:

[...] garantia de acesso físico na IES, com instalações e recursos tecnológicos que atendem à demanda e à oferta ininterrupta via internet, bem como de ferramentas de acessibilidade e de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem.

[...] assinaturas de acesso virtual, de periódicos especializados que suplementam o conteúdo administrado nas UC.

[...] acervo gerenciado de modo a atualizar a quantidade de exemplares e/ou assinaturas de acesso mais demandadas, sendo adotado plano de contingência para a garantia do acesso e do serviço. (INEP, 2017)

4. DAS INSTALAÇÕES

A Biblioteca dispõe dos seguintes espaços: acervo, terminais de consulta, sala de estudo em grupo, baias de estudo individual, balcão de atendimento, mesas e cadeiras(movimentação) - no ambiente interno e armários(guarda-volumes) no corredor externo.

A **Biblioteca/EAR** dispõe de uma área total de 70 m².

Procedimentos de contingência adotados para acesso aos acervos físico e virtual fornecendo estratégias como :

- I. Para o acervo físico, um exemplar da bibliografia básica e complementar é mantido para consulta local, quando publicado na versão impressa;
- II. A biblioteca possui estrutura tecnológica para suportar o sistema de gestão e demais recursos tecnológicos adotados;
- III. No ambiente da biblioteca, há computadores para uso livre em atividades acadêmicas, e acesso ao Catálogo Online – PHL(Personal Home Library) onde estão a coleção impressa e digital dos livros/periódicos, que compõem o acervo;
- IV. Os recursos informacionais assinados pela Biblioteca podem ser acessados fora do campus, por meio de login e senha específicos disponibilizados aos usuários (aluno/professor/administrativo);
- V. Os serviços de renovação, reserva e consulta ao acervo(impresso/digital) podem ser realizados 24h por dia, 7 dias por semana;
- VI. Rede Wi-Fi e disponibilização de tomadas nas salas de estudo, que permite o uso de dispositivos próprios de cada membro da comunidade interna;
- VII. Impressão parcial de livros e periódicos virtuais em consonância com os critérios de direitos autorais estabelecidos pelos fornecedores das plataformas Minha Biblioteca e Biblioteca Virtual Pearson;
- VIII. Artigos de periódicos disponíveis para download a partir de repositórios digitais e sites específicos de cada título (acesso livre), através do site da Biblioteca;



Política de Contingência dos Serviços da Biblioteca

- IX. Dotação orçamentária anual com garantia de continuidade e ampliação de assinaturas dos periódicos(impressos/digitais) e e-books(Minha Biblioteca/BV Pearson);
- X. Recebimento de listagens com alterações que serão implementadas no acervo da plataforma digital - e-books descrevendo inclusão (adição de novos títulos) e remoção de títulos por motivos de expirações de contratos com os autores, substituições por edições mais recentes;
- XI. Acompanhamento mensal das estatísticas de uso/acesso das plataformas digitais – e-books/livros eletrônicos e Catálogo/Acervo – SophiA Biblioteca;
- XII. Envio de alertas às Direção Geral, Direção Acadêmica, Coordenadores de Cursos e Docentes de dados relativos ao uso da Biblioteca e conteúdos acadêmicos relacionados aos materiais bibliográficos e áreas dos cursos da **Escola Superior do Ar - EAR**, recebidos via e-mail.

5. PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO PREDIAL E DO ACERVO FÍSICO

A preservação e conservação são ações conjuntas de procedimentos que visam ampliar a vida útil do acervo e das instalações físicas.

PREDIAL : em relação as suas condições estruturais, recebe manutenção preventiva e corretiva da rede elétrica, rede hidráulica e sanitária, rede de água pluvial, alvenaria e pintura, sistemas mecânicos;

PREVENÇÃO CONTRA INCÊNDIO : manutenção predial com verificação das instalações e dos equipamentos de combate a incêndio periodicamente;

PREVENÇÃO CONTRA INUNDAÇÕES : limpeza das calhas e bueiros próximos à biblioteca e a manutenção no telhado;

SEGURANÇA CONTRA ROUBO E VANDALISMO: sistema de vigilância e monitoramento através de câmeras instaladas em pontos estratégicos bem como pela equipe de segurança institucional ;

CONTROLE DE SINANTRÓPICOS: realizado por empresa terceirizada,mínimo uma vez por ano, a dedetização, descupinização, desratização, desinsetização entre outros procedimentos para prevenção e controle de pragas urbanas.

6. PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO ACERVO VIRTUAL

Os recursos informacionais disponibilizados online podem ser acessados independente da localidade , através do site <https://escolasuperiordoar.com.br/biblioteca/>, com disponibilidade 24hx7dias.

O software e os dados bibliográficos do Sistema PHL (Personal Home Library) ficam armazenados em um datacenter da Embratel, onde é realizado backup da aplicação a cada 12 horas , utilizando método de backup completo, e estas cópias são armazenadas imediatamente em um storage na empresa Norte Telecom e outro no datacenter da Embratel. O datacenter primário da empresa Norte Telecom opera em São Paulo sob os serviços da empresa Cubo – www.cubo.com.br [Avenida Doutor Chucri Zaidan, 940, Vila Cordeiro, São Paulo, 16 andar] e com servidor secundário sob os serviços da Embratel [Avenida Presidente Vargas, 1012, Centro,



Política de Contingência dos Serviços da Biblioteca

Rio de Janeiro]. Em caso de ocorrência de instabilidade ou paralisação do servidor primário, o servidor secundário passa a atender de forma transparente as solicitações de acesso. Utilizamos o servidor Linux Ubuntu com SLA de 99,82%, em relação a contingência, disponibilizamos os datacenters Cubo e Embratel, ambos mantêm contrato com a Norte Telecom garantindo o SLA.

BASE DE DADOS E SISTEMA - É utilizado a base de dados Isis da Unesco e programação IsisScript da Bireme. A Norte Telecom é responsável por qualquer problema em produção 24/7.

DISPONIBILIDADE - A plataforma digital – Biblioteca Virtual Pearson(BV Pearson) tem hospedagem externa, tendo o link de acesso ao conteúdo dentro do Sistema PHL (Personal Home Library). No caso de qualquer incidente que cause desvio, interrupção ou redução na qualidade dos serviços prestados no uso da aplicação, o serviço será restabelecido em um tempo de retorno de até 6 horas.

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	SOLUÇÃO
Máxima	Sistema fora do ar	Até 2 horas
Média	Parte do sistema inoperante, lentidão, falhas pontuais	Até 6 horas
Baixa	Suporte funcional sobre temas não críticos	Até 8 horas

7. CATEGORIAS DE RISCO

Conforme as [Portarias nº3.214/1978](#), [nº 25/1994](#), [nº 8/1999](#), são considerados na biblioteca:

IDENTIFICAÇÃO DE FATORES DE RISCO

Os fatores de risco podem ser:

INTERNOS: que decorrem das próprias instalações, dos materiais e equipamentos existentes no edifício e ainda de determinadas atividades desenvolvidas: incêndio e ou acidente de trabalho;

EXTERNOS: que têm a ver com a localização do edifício. Podem ser de origem social, política e ideológica: Intrusão/furto, ameaça de bomba;

NATURAIS: Todos os riscos provenientes de causas naturais: abalo sísmico, inundação, ventos fortes, tempestade.

FATORES DE RISCO

- **FÍSICOS** : Radiações solares, umidade.
- **QUÍMICOS** : Poeira.
- **BIOLÓGICOS** : Fungos, Insetos.
- **ERGONÔMICOS** : Levantamento e transporte de peso, repetitividade, ritmo excessivo, postura inadequada.
- **ACIDENTAIS** : Iluminação inadequada, incêndio, instalações elétricas, máquinas e equipamentos, quedas.



Política de Contingência dos Serviços da Biblioteca

MEDIDAS PREVENTIVAS

Para evitar os fatores de risco são adotadas as seguintes providências:

- **RISCOS FÍSICOS** : Presença de ar-condicionado para o controle da circulação do ar ;
- **RISCOS QUÍMICOS E BIOLÓGICOS** :

 Higienização dos livros e estantes com regularidade, evitando acúmulo de poeira e sujeira.

 Procedimentos :
 - ✓ Uso de equipamentos de proteção (luvas e máscaras);
 - ✓ Sempre que necessário realizar o folheamento dos livros;
 - ✓ Limpeza de todas as estantes e prateleiras periodicamente;
 - ✓ Limpeza diária de todos os espaços da biblioteca;
 - ✓ É proibido o consumo de alimentos e bebidas na Biblioteca;
 - ✓ Evitar livros e revistas encostados nas paredes;
 - ✓ Prateleiras de aço;
 - ✓ Janelas localizadas longe do acervo.
- **RISCOS ERGONÔMICOS** :
 - ✓ Alertas para postura inadequada.
 - ✓ Evitar carregar muitos livros ao mesmo tempo.
- **RISCOS ACIDENTAIS** :
 - ✓ Prover iluminação adequada;
 - ✓ Prover extintores de incêndio, luzes de emergência, adesivo antiderrapante nas escadas.

8. EMERGÊNCIAS

Após identificadas as ações de preservação e conservação, é fato que ainda podem ocorrer emergências. Nesse sentido, orientamos toda a comunidade acadêmica a manter a calma e procurar auxílio o mais rápido possível junto à Direção Geral e Acadêmica.

Tipos de riscos mais específicos e suas devidas prevenções e procedimentos a serem tomados,temos:

A) INCÊNDIOS

MEDIDAS DE PREVENÇÃO

- ✓ A Biblioteca dispõe de extintor de incêndio portátil do tipo de Dióxido de Carbono CO₂, instalado no corredor em frente à porta de entrada;
- ✓ Todos os equipamentos eletrônicos (computadores, impressoras, etc) são desligados quando do encerramento do turno de trabalho, e permanecem desligados durante os finais de semana;
- ✓ Os livros tem boas condições de armazenamento, sendo que as prateleiras ficam longe de canalizações e instalações elétricas ;
- ✓ Respeito às zonas de proibição de fumar (locais fechados);
- ✓ Evitar sobrecarregar tomadas ;
- ✓ Não aproximar materiais inflamáveis das fontes de calor ;
- ✓ Não obstruir saídas;
- ✓ Manutenção periódica dos extintores de incêndio.(Empresa Terceirizada).



Política de Contingência dos Serviços da Biblioteca

EM CASO DE OCORRÊNCIA

- ✓ 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, deitar-se e rolar no chão, de forma a apagá-lo do corpo/roupa;
- ✓ Em caso de uma explosão, atirar-se ao chão protegendo a nuca com os braços;
- ✓ Após a evacuação, todos devem ficar juntos e verificar se ninguém voltou atrás;
- ✓ Deixar objetos pessoais para trás. Nunca retornando ao local do incêndio;
- ✓ Em caso de pessoas feridas, acionar uma ambulância.

B) INUNDAÇÃO / GOTEIRAS (ITENS MOLHADOS)

MEDIDAS DE PREVENÇÃO

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

EM CASO DE OCORRÊNCIA

- ✓ 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 para isso).

C) QUEDA DE ENERGIA

MEDIDAS DE PREVENÇÃO

- ✓ Luzes de emergência localizadas estrategicamente nos corredores;
- ✓ 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 renovação de obras seja realizada de qualquer dispositivo (computadores, tablet(s) e celulares), e de qualquer local, portanto, é possível renovar obras mesmo quando da queda de energia.

EM CASO DE OCORRÊNCIA

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

9. REGRAS BÁSICAS DE PRIMEIROS SOCORROS

A) COMPREENDA A SITUAÇÃO



Política de Contingência dos Serviços da Biblioteca

- ✓ Manter a calma;
- ✓ Procurar o auxílio de outras pessoas, caso necessário ;
- ✓ Ligar para a emergência ;
- ✓ Manter os curiosos à distância.

B) PROTEJA A VÍTIMA

- ✓ Não movimentá-la com gestos bruscos.
- ✓ Conversar com a vítima. Se ela responder, significa que não existe problema respiratório grave. Se ela não conseguir se comunicar, verificar se está respirando. Caso não esteja, agir rápido: proteger a mão com uma luva e verificar se algo está atrapalhando a respiração, tais como prótese dentária ou vômito; remover imediatamente;
- ✓ Se a vítima estiver vomitando, colocá-la na posição lateral de segurança (cabeça voltada para o lado, a fim de evitar engasgos) .

C) EXAME Primário

Reconheça a parada: Certificar-se de que o local é seguro antes de abordar a pessoa e chamá-la vigorosamente. Se ela não responde e não respira, considerar que ela está tendo uma parada cardiopulmonar ;

Peça ajuda: Ligue SAMU 192 ou peça para alguém próximo fazer isso enquanto você inicia o passo 3 ;

Comece o RCP (Reanimação Cardiopulmonar): Comprimir de forma PROFUNDA e RÁPIDA o centro do tórax da vítima, até o socorro chegar, seguindo as instruções abaixo:

- ✓ Ajoelhar-se ao lado do paciente, como na foto abaixo;
- ✓ Posicionar as mãos, uma sobre a outra, de forma a entrelaçar os dedos e expor a região do “calcanhar” da mão;
- ✓ Colocar as mãos no centro do tórax da pessoa em parada. Deixar os braços retos e firmes. Posicionar os ombros em cima das mãos. A compressão será feita com o calcanhar da mão;
- ✓ Utilizando o peso do corpo, fazer compressões PROFUNDAS (de 5 a 6 cm) E RÁPIDAS (de 100 a 120 por minuto). Sempre mantendo os braços esticados;
- ✓ Permita o retorno total do tórax.



(Fonte :<https://www.iespe.com.br/blog/equipe-do-iespe-participa-do-dia-nacional/>)

- ✓ Em casos de hemorragia, buscar formas de contê-las.
- ✓ Manter a vítima aquecida.

EM CASO DE CONVULSÃO OU EPILEPSIA:



Política de Contingência dos Serviços da Biblioteca

- ✓ Proteger a pessoa contra objetos ásperos e pontiagudos;
- ✓ Colocar a vítima em um local de onde não possa cair (no chão);
- ✓ Colocar a pessoa deitada de lado para permitir a saída de saliva e vômito;
- ✓ Não tentar impedir os movimentos convulsivos.

10. GESTÃO/HIERARQUIZAÇÃO DE RISCOS/MATRIZ GUT

A matriz GUT é um instrumento de gestão que ajuda identificar, observar, analisar e propor soluções para os problemas verificados no ambiente da biblioteca envolvendo as variantes gravidade, urgência e tendência.

A gravidade, representada pela letra G, envolve o impacto que o problema analisado irá gerar nas pessoas, nos processos e/ou resultado, a urgência, representada pela letra U, diz respeito ao tempo disponível para a resolução deste problema, já a tendência, simbolizada pela letra T, é considerada pelo padrão ou previsão de evolução do problema com o passar do tempo, como determinado na tabela a seguir:

As pontuações dadas nos três critérios devem ser multiplicadas para se obter a pontuação total.

Semestralmente, um controle de chamados com os dados de performance é emitido na forma de planilha, contendo inclusive a meta de desempenho definida para o período.

GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA
1 – Pouquíssima gravidade	1 – Pouquíssima gravidade	1 – Pouquíssima gravidade
2 – Pouca gravidade	2 – Pouca gravidade	2 – Pouca gravidade
3 – Média gravidade	3 – Média gravidade	3 – Média gravidade
4 – Muita gravidade	4 – Muita gravidade	4 – Muita gravidade
5 – Extrema gravidade	5 – Extrema gravidade	5 – Extrema gravidade

11. MODELO DO PLANO DE CONTINGÊNCIA

No Plano de contingência estão previstos os incidentes e a ação a ser tomada para cada um deles. A atualização do Plano pode ser feita pelo Bibliotecário responsável e após atualização deve ser imediatamente divulgado para equipe da Biblioteca, auxiliares e assistentes para conhecimento imediato, sem necessidade de aprovação em outras instâncias dentro da Instituição.



Política de Contingência dos Serviços da Biblioteca

PLANO DE CONTINGÊNCIA DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA				
O que (descrever o incidente)	Quem (quem aciona)	Como (qual é a ação)	Onde (ferramenta que utiliza)	Quando
Ausência de exemplar físico de bibliografia básica ou complementar para consulta local	Auxiliar de biblioteca	- Disponibilizar um exemplar para consulta - Informar registro a colaborador com permissões superiores em sistema para bloqueio	Sistema de gerenciamento da biblioteca	Imediatamente após identificação do material
Controle de equipamentos (Quebra, identificação de problemas, obsolescência) que dão suporte aos recursos tecnológicos da biblioteca	Auxiliar de biblioteca	Verificar in loco, anotar em planilha específica a ocorrência e comunicar o responsável pela resolução do problema	Planilha do Excel	Duas vezes ao dia
Usuário (alunos, professores, etc) sem acesso remoto aos sistemas	Auxiliar de biblioteca / Bibliotecário	Verificar a responsabilidade da ação e direcionar para colaborador específico, TI ou fornecedor externo	E-mail Matriz GUT	Imediatamente após detecção do incidente
Falha nos roteadores (Wi-fi)	Auxiliar de biblioteca	Abrir chamado no suporte a informática	TI Matriz GUT	Imediatamente após detecção do incidente
Tomadas com defeito	Auxiliar de biblioteca	Abrir chamado com o setor de operações	E-mail	Imediatamente após detecção do incidente
Falta de energia elétrica	Auxiliar de biblioteca / Bibliotecário	Acionar setor de operações	Contato telefônico / E-mail	Imediatamente após detecção do incidente
Serviço de impressão não disponível nas plataformas (Biblioteca Virtual e Minha Biblioteca)	Auxiliar de biblioteca	Abrir chamado com o fornecedor de base de dados anexando evidência do problema	E-mail Matriz GUT	Imediatamente após detecção do incidente
Retirada de obras dos portais de e-books	Auxiliar de biblioteca / Bibliotecário	- Verificar lista enviada previamente pelo fornecedor - Análises periódicas dos planos de ensino (Solicitar substituição da obra retirada junto a coordenação)	Portais de e-books E-mail	Semestralmente
Indisponibilidade do Serviço de Circulação no Sistema de gerenciamento da biblioteca	Auxiliar de biblioteca / Bibliotecário	Preencher formulário específico com os dados do usuário e os dados dos livros. Lançar no sistema assim que a situação estiver regularizada	Formulários/Sistema de gerenciamento da biblioteca	Imediatamente após detecção do incidente
Afastamento do usuário no Sistema de gerenciamento da biblioteca com matrícula pendente no início de semestre impedindo utilizar os serviços da circulação	Bibliotecário	Solicitar a atualização do Sistema mediante confirmação da matrícula	Abrir chamado no suporte a informática	A cada início de semestre