UniCV
CENTRO UNIVERSITÁRIO
CIDADE VERDE

PLANO DE CONTINGÊNCIA DA BIBLIOTECA UNICV

Maringá
2023

CENTRO UNIVERSITÁRIO CIDADE VERDE - UniCV

Reitor
José Carlos Barbieri

Vice-Reitor
Hamilton Luiz Favero

Diretora de Extensão Estágios Obrigatórios
Luzia Mitsue Yamashita Deliberador

Diretor Acadêmico Presencial e EaD
Alexsandro Cordeiro Alves da Silva

Diretora de Pós-Graduação e Pesquisa
Marcela Bortotti Favero

Diretor de Registro Acadêmico e Regulação
Lincoln Villas Boas Macena

Direitor de Tecnologias Educacionais
Cleber Semensate

Diretora Executiva
Dayane Francis da Silva Almeida

Biblioteca UniCV

Gerente da Biblioteca
Esp. Mara Regina Colafatti

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C397 Centro Universitário Cidade Verde. Biblioteca UniCV. Plano de contingência da Biblioteca UniCV – Maringá, 2023.

33f.

Inclui bibliografia

1. Avaliação de riscos. 2. Administração da emergência. I. Título. II. Centro Universitário Cidade Verde.

CDU 027.7

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do UniCV – Maringá-PR
Bibliotecária: Mara Regina ColafattiCRB-9 1272

INTRODUÇÃO

Segundo Kozlowski, (2017, p. 8), o plano de contingência é considerado por diversos autores como um planejamento de resposta a uma situação de crise, sendo fundamental para mitigar os efeitos negativos e conseguir retornar ao cenário anterior à crise.

O plano de contingência tem a finalidade de atender a determinados eventos inesperados e identificar as ações necessárias para que se tenha o menor impacto possível nos serviços prestados pela biblioteca. Sendo assim, esse documento foi estruturado com o intuito de desenvolver, avaliar, uniformizar, orientar, organizar e treinar as ações necessárias para as respostas de controle e combate às ocorrências anormais e adversas.

O plano tem o objetivo de identificar possíveis situações de riscos e orientar a melhor maneira de proceder em cada uma delas, diminuindo as ameaças de danos e prejuízo após a ocorrência que afetam facilidades, recursos e informações, isoladas ou simultaneamente, e assim garantir a continuidade e qualidade do funcionamento da Biblioteca sempre que possível, prevenindo e minimizando as ocorrências eventuais que possam impactar os serviços prestados aos usuários da Biblioteca. Também estão indicadas medidas a serem adotadas em casos de emergências, que podem ser causadas por riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e acidentais.

De acordo com os riscos mais frequentes, elaborou-se um planejamento quevisa responder de forma estruturada às situações que possam ser críticas e que possam afetar o ambiente interno da Biblioteca.

Este documento deverá ser atualizado sempre que houver alterações estruturais, de layout e de materiais. O plano deve respeitar as recomendações institucionais, programas de segurança, e outros que houver e suas respectivas alterações. Além das condições para funcionamento do plano, em relação a equipamentos, pessoas e informações.

Ele propõe também descrever as medidas adotadas pela biblioteca visando a preservação e a conservação de sua infraestrutura, o acervo, acesso e a

disponibilização das coleções, e também planos de preservação, sinistros relacionados a fogo e água e as medidas de minimização de danos e segurança diante das situações de pânico e emergência é de conhecimento da equipe da biblioteca, em caso de manutenção, evacuação, vigilância, expansão e atualização.

Para contextualizar e de acordo com Spinelli, Brandão e França (2011) foram escolhidas as definições de preservação conservação e restauração que serão utilizadas neste plano.

> - A preservação trata-se de toda a ação que se destina à salvaguarda dos registros documentais.
> - A conservação preventiva é um conjunto de medidas e estratégias administrativas, políticas e operacionais que contribuem direta ou indiretamente para a conservação da integridade dos acervos e dos prédios que os abrigam. São ações para adequar o meio ambiente, os modos de acondicionamento e de acesso, visando prevenir e retardar a degradação.
> - Conservação reparadora é toda intervenção na estrutura dos materiais que compõem os documentos, visando melhorar o seu estado físico.
> - A restauração é considerada como um conjunto de ações técnicas de caráter intervencionista nos suportes dos documentos, a restauração se propõe a executar o trabalho de reversão de danos físicos ou químicos que tenham ocorrido nos documentos ao longo do tempo.

2 RISCOS

A identificação do risco é o processo de encontrar, listar e caracterizar os elementos ou fatores do risco.

Alguns tipos de risco são passíveis de ocorrer no ambiente de trabalho, e ao se fazer uma avaliação de riscos pode-se permitir tomas as precauções necessárias para se tornar a Biblioteca do Centro Universitário Cidade Verde e seu acervo o mais seguro possível.

Cada risco é representado por uma cor e tem um significado, como podemos verificar abaixo:

Figura 1: Classificação dos principais riscos ocupacionais em grupo, de acordo com a sua natureza e a padronização das cores correspondentes:

MAPA DE RISCO				
RISCOS FÍSICOS VERDE	**RISCOS QUÍMICOS VERMELHO**	**RISCOS BIOLÓGICOS MARROM**	**RISCOS ERGONÔMICOS AMARELO**	**RISCOS DE ACIDENTES AZUL**
Ruídos; Vibrações; Radiações ionizantes; Radiações não ionizantes; Frio; Calor; Pressões anormais; Umidade.	Poeiras; Fumos; Névoas; Neblinas; Gases; Vapores; Substâncias, compostos ou produtos químicos.	Vírus; Bactérias; Protozoários; Fungos; Parasitas; Bacilos.	Esforço físico intenso; Levantamento e transporte manual de peso; Exigência de postura inadequada; Controle rígido de produtividade; Imposição de ritmos excessivos; Trabalhos em turno e noturno; Jornadas de trabalho prolongadas; Monotonia e repetitividade; Outras situações causadoras de estresse físico ou psíquico.	Arranjo físico inadequado; Máquinas e equipamentos sem proteção; Ferramentas inadequadas ou defeituosas; Eletricidade; Probabilidade de incêndio ou explosão; Armazenamento inadequado; Animais peçonhentos; Outras situações de risco que poderão contribuir para a ocorrência de acidentes.

Fonte: CTISM

RISCOS FÍSICOS:

Consideram-se agentes de risco físico as diversas formas de energia a que possam estar expostos os trabalhadores, tais como: ruído, calor, frio, pressão, umidade, radiações ionizantes e não ionizantes, vibração, etc.

Precauções que podem ser tomadas para minimizar o problema:

- Armazenar adequadamente todos os livros e outros materiais do acervo em seus respectivos mobiliários e invólucros.
- Evitar a superlotação de estantes, armários, etc.
- Posicionar corretamente os livros, evitando comprimi-los contra cantos e saliências, e proporcionando o devido suporte quando necessário.
- Assegurar que as estantes estejam devidamente fixadas para evitar que cedam devido ao peso dos livros e documentos nelas armazenados, ou devido a choques acidentais de colaboradores ou usuários.

- Utilizar sistematicamente os procedimentos adequados para a retirada e reposição de livros e outros materiais em seus respectivos mobiliários, etc.
- Não retirar livros das estantes puxando-os pelas extremidades das lombadas.
- Evitar movimentos bruscos, aplicação de força excessiva e atrito desnecessário entre livros ao retirá-los ou repô-los nos lugares.

Medidas de prevenção que a biblioteca realiza para minimizar os riscos:

- A biblioteca é bem arejada, possui grandes janelas que permitem umaventilação e iluminação natural.
- As paredes ganharam pintura branca e verde para propagar uma boailuminação em todo o espaço.
- Os livros são armazenados em locais apropriados, em estantes de aço quesuportam mais peso.
- Os livros estão no mínimo a 7 cm do chão,
- A disposição das estantes facilita a circulação de ar e evita bolsões de ar úmido.
- As fileiras de estantes possuem 0.90 cm de corredor, facilitando a circulação de pessoas, inclusive a passagem de cadeiras de rodas, todas estão fixadas para prevenir possíveis quedas.

RISCOS QUÍMICOS

São agentes de risco químico as substâncias, compostos ou produtos que possam penetrar no organismo do trabalhador pela via respiratória, nas formas de poeiras, fumos gases, neblinas, névoas ou vapores, ou que seja, pela natureza da atividade, de exposição, possam ter contato ou ser absorvidos pelo organismo através da pele ou por ingestão.

Principais Causas:

- As causas podem ser múltiplas, internas e externas: emissões de veículos, domésticas e industriais; construções; queimadas; produtos de limpeza emanutenção utilizados no edifício;
- tintas; bebidas e alimentos; usuários e funcionários (fibras de roupas e pelos, secreções sebáceas, sujidades nos calçados, etc.);
- impressoras a laser; alguns materiais e produtos (indevidamente) utilizadosno uso ou conservação restauração das coleções (tintas e materiais de escrita, clipes e grampos metálicos, fitas adesivas,

colas e filmes, solventes, agentes alvejantes, equipamentos e ferramentas, etc.);

- alguns materiais constituintes das coleções que geram ou contêm poluentes intrínsecos (acetato de celulose, papel ácido, etc.).

Precauções que podem ser tomadas para minimizar o problema:

- Evitar que portas, janelas e outras aberturas para o exterior do prédio permaneçam abertas desnecessariamente.
- Realizar sistematicamente a manutenção preventiva e substituição periódica dos filtros de ar condicionado da biblioteca.
- Evitar o uso de materiais de construção, acabamento, mobiliário, acondicionamento ou outros que emitam gases ou partículas potencialmente nocivas aos materiais do acervo, especialmente se estiverem em contato direto com os mesmos.
- Evitar o acúmulo de poeira no interior do prédio e em seu entorno, mediante aimplantação de rotinas eficientes de limpeza.
- Os pisos das áreas de guarda devem ser limpos com produtos biodegradáveis não agressivos aos documentos nem às pessoas que trabalham na área.
- As prateleiras das estantes de metal, e todos os demais tipos de móveis destinados ao armazenamento de livros devem ser limpos com o auxílio deum pano limpo e álcool, líquido ou gel, devido à sua rápida evaporação. Deve-se evitar o uso de água na limpeza desses mobiliários.
- Evitar o acúmulo de poeira nos computadores.
- Evitar o uso contínuo de copiadoras e impressoras a laser em espaços confinados e pouco ventilados e nos quais haja itens do acervo.
- Proibir rigorosamente o consumo de bebidas e alimentos próximo ao acervo.
- Evitar o uso de canetas, marcadores, etc. durante a consulta ou manuseio de documentos do acervo.
- Evitar o uso de clipes metálicos e fitas adesivas em documentos das coleções.
- Evitar elevados níveis de umidade relativa, temperatura e radiação (visível, ultravioleta) nas áreas de guarda e uso de acervos. Essa medida contribui para reduzir a velocidade de reações químicas dos materiais constituintes do acervo com poluentes gasosos.

Medidas de prevenção que a biblioteca realiza para minimizar os riscos:

- A higienização e limpeza da biblioteca - a Instituição possui uma equipe que realiza a limpeza do ambiente, removendo papeis, a poeira dos móveis, computadores e pisos, mantendo sempre o ambiente limpo e agradável.
- A higienização das estantes é realizada pelos menos 3 vezes por ano.
- A manutenção dos aparelhos de ar condicionado é feito semestramente.
- Os extintores de incêndio são vistoriados e trocados por uma empresa terceirizada.
- É feita manutenção preventiva e corretiva em rede sanitária, elétrica,hidráulica, pintura;
- Na prevenção contra infiltração é realizada a manutenção do telhado e alimpeza de todo o sistema de escoação (telhas, rufos e calhas);
- Em relação a segurança da biblioteca há um sistema de monitoramento feitopelas câmeras que estão alocadas no interior da biblioteca.

RISCOS BIOLÓGICOS

Consideram-se como agentes de risco biológico as bactérias, vírus, fungos, parasitas, entre outros. Danos e perda de valor de itens do acervo ou de outros elementos patrimoniais por ação de pragas, fungos, vírus, insetos, etc., que são atraídos por restos de alimentos; poeira e sujeiras. Podem ser consideradas pragas típicas de bibliotecas, as brocas, cupins, traças, baratas, formigas e roedores.

Precauções que podem ser tomadas para minimizar o problema:

- Evitar a criação de micro-habitats propícios e a presença de nutrientes de pragas no interior e no entorno do prédio, em especial nas áreas de armazenagem e uso de acervos.
- Proibir o consumo de alimentos nas áreas de acervos, tanto por parte de usuários quanto de colaboradores.
- Evitar o acúmulo de poeira e outras sujeiras nas áreas das coleções e nos itens do acervo, mediante rotinas sistemáticas e apropriadas de limpeza.
- Evitar o acúmulo desnecessário de lixo, materiais orgânicos e entulho dentro e no entorno do edifício, removendo-os periodicamente.
- Eliminar fontes de água e umidade desnecessárias no interior e no entorno doedifício, assegurando o devido funcionamento dos drenos existentes.

- Evitar a presença de vegetação externa em contato direto ou muito próximoao prédio.
- Informar a todos os funcionários da instituição sobre as medidas vigentes de prevenção de danos ao acervo por pragas.

Analisando as condições Biblioteca realiza algumas ações para minimizar o problema:

- É proibido a entrada e o consumo de alimentos e bebidas de qualquer natureza, exceto água, no interior da biblioteca, de forma a evitar danos aos livros.
- Como o acervo é considerado patrimônio, caso ocorra danos ocasionados por alimentos, bebidas, páginas arrancadas, entre outros, o usuário ficará responsável pela substituição do bem danificado.
- Controle de sinantrópicos - são realizados procedimentos para prevenção e controle de pragas urbanas (baratas, traças, cupins, ratos, aranhas, mosquitos, abelhas, entre outros). O controle é realizado pela equipe da Área de Manutenção da Instituição, e no mínimo uma vez por ano.

RISCOS ERGONÔMICOS

Qualquer fator que possa interferir nas características psicofisiológicas do trabalhador, causando desconforto ou afetando sua saúde. São exemplos de risco ergonômico: o levantamento de peso, ritmo excessivo de trabalho, monotonia, repetitividade, postura inadequada de trabalho, esforço físico excessivo etc

Precauções que podem ser tomadas para minimizar o problema:

- Ter um carrinho para a guarda dos livros e outros materiais.
- A iluminação é um aspecto imprescindível em qualquer ambiente de biblioteca tanto para leitura, quanto para o estudo e o desenvolvimento de trabalhos e pesquisas.
- A ventilação é algo indispensável em uma biblioteca, porque mantém o ambiente com uma temperatura agradável, para a realização das tarefas de bibliotecários, funcionários e usuários.
- Devem-se adotar cuidados com aspectos do mobiliário de trabalho e seguir ospreceitos da ergonomia.
- A postura corporal dos colaboradores da Biblioteca é outro aspectoimportante e deve estar em conformidade com a tarefa a ser executada. A variância de postura é indicada para diferentes tipos de tarefa.

Medidas de prevenção que a biblioteca já realiza para minimizar os riscos:

- Uso de carrinho para transporte de livros,
- Estações de trabalho e balcão de atendimento adequados às normas daergonomia;
- Manter as janelas sempre abertas para manter a ventilação adequada;
- Fazer manutenção das lâmpadas pela equipe da Área de Manutenção da Instituição, pelo menos quatro vezes por ano.
- Para melhor postura corporal dos colaboradores foi feita a aquisição de mobiliário ergonômico, e também é feito um trabalho de conscientização dos usuários e funcionários.

RISCOS ACIDENTAIS

Qualquer fator que coloque o trabalhador em situação vulnerável e possa afetar sua integridade, e seu bem estar físico e psíquico. São exemplos de risco de acidente: as máquinas e equipamentos sem proteção, probabilidade de incêndio e explosão, arranjo físico inadequado, armazenamento inadequado, etc.

Principais causas:

- Podem ser múltiplas, internas e externas: usos e práticas de risco atividades com chama aberta e fontes de calor;
- Instalações elétricas obsoletas ou sobrecarregadas; falha de equipamentosde pequeno ou médio porte atuando dentro do edifício, cafeteiras, desumidificadores, ventiladores, lâmpadas de mesa, computadores, etc.);
- Incêndio criminoso; relâmpagos; incêndios em edificações vizinhas; incêndios de veículos estacionados ao redor do edifício; etc.

Precauções que podem ser tomadas para minimizar o problema:

- Obedecer rigorosamente às proibições de não fumar nas dependências da Biblioteca.
- Evitar rigorosamente a sobrecarga da rede elétrica, em particular a sobrecarga de tomadas pelo uso de benjamins.
- Evitar o uso de equipamentos elétricos obsoletos, danificados, ou sem manutenção.
- Evitar o acúmulo de poeira no interior de equipamentos como ventiladores e unidades de ar condicionado, o que pode causar superaquecimento.
- Desligar sistematicamente todos os aparelhos elétricos ao final do

expediente, com exceção daqueles que devam, imprescindivelmente, permanecer ligados.

- Realizar sistematicamente a manutenção preventiva das instalações elétricas do prédio. Considerar a instalação de (novos) disjuntores ou fusíveis para reduzir o risco de incêndio, conforme a necessidade.
- Ter extintores de incêndio no prazo de validade, devidamente sinalizados com a marcação de piso, parede, coluna, destinada a indicar a presença de um extintor.

Medidas de prevenção que a biblioteca realiza para minimizar os riscos:

- Ventiladores e ares condicionados recebem manutenção preventiva constantemente;
- A rede elétrica também recebe constantemente manutenção preventiva;
- Os extintores de incêndio, detectores de fumaça, luzes de emergêncialocalizadas estrategicamente para apontar a saída;
- A Instituição através da Empresa NR Work oferece um curso de princípios básicos de prevenção e combate a incêndios, pelo menos uma vez por ano.

Precauções que podem ser tomadas em caso de ativação do alarme de incêndio durante o horário de funcionamento da Biblioteca:

- Evacuar imediatamente o edifício.
- Manter a calma;
- 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 aapagá-lo do corpo/roupa;
- Se ouvir uma explosão, atire-se ao chão e proteja a nuca com os braços;
- Após a evacuação, todos devem ficar juntos e verificarem se ninguém voltouatrás;
- Deixe objetos pessoais para trás. Nunca retorne ao local do incêndio;
- Em caso de pessoas feridas, acionar o socorro o mais rápido possível.

OUTROS TIPOS DE RISCOS E SUAS DEVIDAS PREVENÇÕES

Criminosos

Furto e roubo de itens do acervo ou de outros bens patrimoniais da Biblioteca, e atos de vandalismo. Apesar do monitoramento contínuo com câmeras de segurança, o risco de furto interno sempre existe.

Precauções que podem ser tomadas para minimizar o problema:

- Realizar a vigilância presencial de forma evidente na Biblioteca durante o horário de atendimento, de modo a inibir ações oportunistas de furto e vandalismo.
- Informar aos usuários que sua presença no prédio e nas dependências da Biblioteca é continuamente monitorada e registrada.
- Solicitar sistematicamente a identificação dos usuários no momento do seu ingresso na Biblioteca, mediante a apresentação do RA.
- Impedir a entrada de usuários portando bolsas, mochilas, sacolas, estojos, pochetes, pastas ou qualquer outro acessório que facilite a ocultação de itens do acervo. Esses acessórios devem permanecer guardados nos armários disponibilizados na entrada da Biblioteca.
- Sensibilizar os funcionários e solicitar a sua colaboração para auxiliar na detecção de situações anormais, comportamentos suspeitos ou flagrantes de furto, roubo ou vandalismo envolvendo o acervo da instituição.

Medidas de prevenção que a biblioteca realiza para minimizar os riscos:

- A guarda de bolsas, mochilas e sacolas nos armários do guarda- volumes também é uma medida de segurança que a biblioteca utiliza.
- Para utilizar o guarda-volumes é necessário fazer o empréstimo de uma chave, através do RA do aluno, ou do CPF se for visitante.
- Para consultar o acervo o usuário deverá recolher seus pertences (mochilas, bolsas, pastas, fichários, etc) ao guarda volume.
- O balcão de atendimento (para empréstimos e devoluções) está localizado em local estratégico, permitindo que os atendentes vejam quem entra e quem sai.

Queda de Energia:

Falta de energia por problemas internos ou externos às dependências da Biblioteca.

Precauções que podem ser tomadas para minimizar o problema:

- Manter luzes de emergência localizadas estrategicamente.
- Manter sistema de backup de segurança nos computadores, evitando a perdade trabalhos que estejam sendo realizados antes da queda.
- Evacuar o ambiente da Biblioteca.
- Auxiliar pessoas que tenham dificuldades.
- Software utilizado na Biblioteca permite que a Renovação de obras seja realizada de qualquer dispositivo (computadores, tablets e celulares), e de qualquer local, portanto, é possível renovar obras mesmo quando não há energia.

Medidas de prevenção que a biblioteca realiza para minimizar os riscos:

- A rede elétrica também recebe constantemente manutenção preventiva;
- A Biblioteca possui extintores de incêndio, detectores de fumaça, luzes de emergência localizadas estrategicamente para apontar a saída;
- Não permitir a entrada de pessoas na biblioteca durante o período deblackout;
- Efetuar empréstimo e ou devolução manual.

3 PLANEJAMENTO DE CONTINGÊNCIA DA BIBLIOTECA: PRESERVAÇÃO,CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS OFERECIDOS

A Biblioteca do Centro Universitário Cidade Verde – UniCV está vinculada à Pró-Reitoria Acadêmica e tem como objetivo prover de informações as atividades de ensino e extensão desenvolvidas na Instituição, por meio da disponibilização de material bibliográfico aos discentes, docentes, técnico-administrativos e à comunidade externa para consulta, sendo que, a consulta ao catálogo do acervo no site é aberta ao público em geral. E tem como finalidade reunir, organizar e

disseminar as informações contidas em seu acervo, visando atender as pesquisas, consultas e os empréstimos.

A Biblioteca presta diversos serviços que subdisiam as atividades de ensino, pesquisa e extensão do Centro Universitário. Abriga o acervo bibliográfico, que atualmente conta com 21 mil exemplares, além dos conteúdos de acesso eletrônico das bases de dados assinadas.

Está totalmente informatizada quanto ao sistema de gerenciamento, empréstimo, registro de informações do acervo bibliográfico que é gerenciado pelo Sistema SWA Jacad, e tombado junto ao patrimônio da IES.

Apesar de contar com um profissional bibliotecário e auxiliares de biblioteca no balcão de atendimento, o usuário tem livre acesso às estantes e liberdade de fazer sua pesquisa, pois o acervo está distribuído e organizado nas estantes de forma a agilizar a busca e facilitar a recuperação das informações. Para a organização do acervo nas estantes, a biblioteca utiliza a CDU – Classificação Decimal Universal, classificação feita por códigos numéricos que representam os assuntos contidos no documento, permitindo o armazenamento sistemático por assuntos, e a atribuição de código numérico que representa a notação do autor e título retirado da Tabela Cutter.

A Biblioteca está localizada no Bloco A nas dependências do Centro Universitário Cidade Verde, na Avenida Adv. Horácio Racanello Filho, 5950 – Zona 7 – CEP: 87020-035 – Maringá – Paraná.

A preservação e conservação são ações que visam proteger e prolongar o tempo de vida útil do acervo e a infraestrutura da biblioteca.

EDIFICAÇÃO

A infraestrutura na qual a biblioteca se encontra precisa ser preservada para que se garanta o acesso ao acervo e também a sua conservação, para isso se deve observar os seguintes aspectos:

a) Condições estruturais – o prédio onde a biblioteca está alocada deve receber manutenção predial preventiva e corretiva regulamente. Conforme a necessidade é encaminhada solicitação para o Gerente Administrativo: avaliações de rede elétrica, hidráulica e sanitária, alvenaria, pintura,

adaptações necessárias para possibilitar à acessibilidade arquitetônica as pessoas com deficiência, entre outros.

b) Prevenção contra incêndio – Como estamos alocados em um prédio comercial com vários andares temos uma brigada de incêndio que está sempre a postos para solucionar qualquer problema, mas as instalações e os equipamentos de combate a incêndio são monitorados mensalmente e a biblioteca tem em seu quadro de colaboradores pessoas com treinamento e que fazem parte da Brigada de Incêndio.

c) Prevenção contra inundações e vazamentos – Como ficamos alocados em um prédio comercial, a manutenção de calhas, bueiros é toda feita pela equipe do prédio, em relação a vazamentos dentro das dependências da biblioteca, se vier a ocorrer entramos em contato com o Gerente Administrativo.

d) Controle de sinantrópicos – a dedetização, desratização, desinsetização, entre outros procedimentos para prevenção e controle de pragas como baratas, escorpiões,

aranhas, traças, ratos etc, são realizados por uma empresa terceirizada e coordenada pelo Departamento Administrativo mediante solicitação da biblioteca. Os materiais recebidos por doação passam por vistoria e higienização antes de ser incorporado ao acervo.

e) Controle de agentes biológicos - a limpeza e a manutenção dos equipamentos de ar- condicionado serão feitas periodicamente por uma empresa terceirizada, os bebedouros, o recolhimento e limpeza das lixeiras é feito diariamente pela equipe de zeladoria da Instituição, bem como a limpeza de todos ambientes da biblioteca.

ACERVO BIBLIOGRÁFICO

A biblioteca dispõe de acervos em diferentes formatos: livros impressos, livros digital, periódicos, trabalhos de conclusão de curso, teses e dissertações, CDs, DVDs, sendo todos gerenciados pelo Sistema SWA Jacad, e tombado junto ao patrimônio da IES. O acervo bibliográfico virtual tem como suporte a Plataforma digital Minha Biblioteca, a Biblioteca Virtual da Pearson, a Biblioteca Digital da Saraiva e assina também a “Revista dos Tribunais Online.

A Biblioteca está informatizada e alguns dos seus serviços são online, com acesso via internet. A oferta é pautada no compromisso em atender às necessidades dos usuários por meio de um acervo abrangente e em conta de atualização. Para o gerenciamento do acervo e serviços a biblioteca atualmente utiliza o Sistema de Gestão Acadêmica SWA JACAD

O JACAD é um sistema informatizado de gerenciamento de dados,

direcionada a diversos tipos de Centros de Informação e, contempla as principais funções de uma biblioteca, funcionando de forma integrada para facilitar a gestão e melhorar a rotina diária de seus usuários. É um sistema que permite aos próprios usuários realizarem suas renovações, reservas e pesquisas a qualquer hora e em qualquer lugar. Os empréstimos serão efetuados por meio da apresentação do RA Institucional e/ou documento com foto, emitindo recibos comprobatórios formato impresso onde o aluno assina e recebe a sua cópia por e-mail.

Como garantia de acesso aos serviços de empréstimos, devoluções, renovações e reserva, em casos de imprevistos, como por exemplo, uma queda de energia elétrica e/ ou a falha de internet, a biblioteca adota como procedimento

padrão a realização dos seus serviços de forma manual, não comprometendo assim os estudos e ou as atividades de seus usuários.

Os usuários também podem ter acesso ao acervo da biblioteca por meio de dispositivos móveis tais como, telefone celular e tabletes com acesso a internet, uma vez que o sistema também tem a versão Mobile.

DESENVOLVIMENTO DO ACERVO

O desenvolvimento do acervo é definido como um conjunto de atividades que visam uma tomada de decisão sobre quais materiais físicos e virtuais devem ser adquiridos, mantidos ou descartados. Apoia-se no uso de metodologias e dados estatísticos que mostram as necessidades e indicam as tendências de crescimento do acervo.

Em consequência da grande quantidade de novos lançamentos, dos altos custos das novas aquisições e do melhor aproveitamento do espaço físico, a aquisição abrangente cedeu lugar à aquisição seletiva e ao uso de bancos de dados informatizados.

3 4 FORMAÇÃO DO ACERVO FÍSICO

Para o aproveitamento de recursos e o embasamento do desenvolvimento de sua coleção a biblioteca se orienta pela sua Política de Desenvolvimento de Coleções, garantindo assim a definição de critérios permanentes para a atualização do acervo.

Para que os objetivos sejam alcançados, é fundamental que, não só os profissionais da informação estejam envolvidos no processo decisório, mas também todo o corpo técnico (coordenadores, professores), pois, em muito contribuirão no processo de tomada de decisões, através de seus conhecimentos.

a) Aquisição por compra – para acompanhar as necessidades informacionais dos usuários e as atualizações dos Projetos Pedagógicos dos cursos a solicitação de compra de material bibliográfico por docentes e bibliotecários é realizada a qualquer momento via e-mail, sendo que, no caso dos docentes segue um trâmite para aprovação que passa pelo coordenador do curso e da bibliotecária, se for o caso. Os alunos também podem sugerir a aquisição por meio do e-mail da Biblioteca. Todas essas solicitações são adquiridas por meio de cotações realizadas pela Biblioteca e encaminhadas para a Reitoria para aprovação da aquisição;

b) Aquisição por doação – a fim de reprimir a contaminação por fungos, traças, cupins eoutros que podem ser trazidos junto com os materiais e serem identificados apenas no momento do manuseio do material, o material de interesse é selecionado e/ou descartado no prazo de até 30 dias;

c) c) Aquisição por depósito legal – as teses e dissertações possuem obrigatoriedade de depósito na Biblioteca, bem como livros e artigos publicados pelas unidades acadêmicas e administrativas do Centro Universitário Cidade Verde, a fim de salvaguardar a produção filosófica, literária, científica e tecnológica da comunidade universitária;

d) Quantitativo de material bibliográfico – com o intuito de possibilitar aos usuários acesso aos materiais bibliográficos indicados nas bibliografias básicas e complementares dos cursos, levando e consideração o espaço físico e os recursos financeiros, a biblioteca sugere aos professores a utilização de livros no formato digital, o que facilita também o acesso as pessoas com deficiência visual como o apresentado no quadro 2, levando se em conta os padrões de qualidade do MEC

Quadro 2: Sugestão da Biblioteca para a aquisição de bibliografia dos cursos

Bibliografia	**Quantidade de títulos por disciplina**	**Quantitativo Recomendado**
Bibliografia básica	3 títulos de livros (físico ou virtual) por Unidade curricular	Acervofísico – a quantidade de exemplares a ser definida pelo NDE. Acerco virtual – recomenda-se também até 2 exemplares físicos de cada título, quando o curso for presencial. Quando o título for estrangeiro recomenda-se só o formato virtual
Bibliografia complementar	5 títulos de materiais diversos (virtual) por Unidade curricular	Recomenda-se utilizar somente o acervo virtual, tanto para livro nacional como estrangeiro.
Periódicos	a critério do curso	Recomenda-se indicar os títulos de periódicos disponível na Scielo, no portalda Capes (acesso gratuito) e da base de dados assinada pela biblioteca.

Fonte: Biblioteca UniCV (2022)

e) Multa e reposição – os materiais possuem um quantitativo e um período para empréstimo, que podem ser observados no Regulamento da Biblioteca e no caso dedevolução em atraso é cobrado uma multa estipulada e amparada no Regulamento da Biblioteca. Esse Regulamento também apresenta as diretrizes nos casos de perda, furto, roubo ou dano materiais que esteja em posse do usuário, o qual deveráser reposto.

f) Empréstimos entre bibliotecas – a biblioteca dispõe deste serviço para o atendimentode demandas temporárias.

g) nRemanejamento e descarte – para uma melhor gestão do acervo os materiais podem ser realocados ou descartados, seguindo a Política de Desenvolvimento de Coleções.

h) Condições ambientais, de guarda, acondicionamento e armazenamento do acervo – os materiais são armazenados em ambiente ventilado e limpo, não ficam expostos ao sol.

i) Manuseio – são realizadas ações de conscientização do usuário sobre o cuidadocom o material bibliográfico, tanto em seu manuseio, quanto no seu acondicionamento e reposição na estante. Os servidores fazem a reposição nas estantes e são capacitados para tal função.

j) Condições de limpeza da área – piso, mobiliário e acervo são higienizados seguindo os procedimentos gerais da Instituição.

k) Encadernação e restauração – os matérias bibliográficos danificados são encaminhados para a avaliação e realizado os procedimentos de encadernação e pequenos reparos.

l) Preservação digital – a digitalização é uma ação que contribui para a preservação doacervo físico e também possibilita a democratização da informação. Desde 2016 é obrigatória a entrega da versão digital dos TCC, artigos entre outros.

ACESSO E DISPONIBILIZAÇÃO DA COLEÇÃO

A Biblioteca trabalha com acervos de diferentes tipos de documentos e de suportes, então se faz necessário abordar as medidas relativas ao acervo (físico e digital)

Acervo Físico

O acervo físico da Biblioteca é composto por livros técnicos, científicos e de literatura, manuais, dicionários, periódicos, materiais especiais (CDs, DVDs). Todo esse material possui regra distinta para uso interno e empréstimo domiciliar. É organizado de modo a atender aos objetivos e ás demandas da Instituição, dos alunos e dos cursos por ela oferecidos, mantendo dessa forma, um padrão técnico de qualidade com abrangência e relevância.

Os assuntos dos materiais que compõem o acervo físico da biblioteca deverão ser selecionados e adquiridos conforme a demanda dos cursos oferecidos pela Instituição.

É ampliado através de aquisições de acordo com os planos de ensino dos Cursos, para que desta forma, se mantenha atualizado, com qualidade e relevância atendendo a demanda dos cursos e seus usuários.

Também é feito a avaliação do acervo físico, que ajuda a localizar falhas, furtos, possibilidades de substituições, duplicações, obsolescência, etc., com a finalidade de mantê-lo atualizado e equilibrado atendendo assim, as necessidades de seus usuários.

Para isto é necessário:

- Fazer levantamento do acervo através de inventário anual;
- Registrar o material existente;
- Fazer estatística mensal quanto ao uso do material e dos serviços dabiblioteca;
- Estar em contato permanente com o usuário para identificar

tendências eexpectativas.

O acervo físico está organizado em dois ambientes dentro da biblioteca.

a) Horário de atendimento - A biblioteca funciona de segunda a sexta-feira das 8h às 22h30mim e aos sábados das 8h às 16h30min, para o atendimento diário a comunidade interna e externa (público em geral). Em casos de imprevistos onde é necessária a redução do horário de atendimento da biblioteca, a informação sobre esta alteração é sempre disponibilizada no site da Instituição e fixada também um aviso na porta de entrada da biblioteca.

b) Segurança –. O acervo é de livre acesso ao publico, e monitorado por um sistema de câmeras. Ao entrar na biblioteca, o usuário deverá deixar pastas, fichários, bolsas, sacolas e embrulhos nos armários fornecidos pela Biblioteca, para isso, é preciso solicitar a chave no balcão de atendimento. Não é permitido o uso de celulares, aparelhos de som e similares no recinto, bem como fumar, comer, beber, fazer reuniões e falar alto. A biblioteca possui também câmeras de segurança em áreas estratégicas para melhor resguardar o acervo físico. É realizado inventário periodicamente para monitoramento e ajuste do acervo.

c) Empréstimo – é oferecido o serviço de empréstimo domiciliar aos alunos devidamente matriculados na Instituição, sendo que alguns são de circulação restrita e/ou empréstimo aos finais de semana. Os prazos e quantidades de exemplares paraempréstimos variam de acordo com o tipo de material e a categoria do usuário, conforme é definido no Regulamento da Biblioteca. Apesar de os serviços de empréstimos, devoluções, reservas, consultas e pesquisas bibliográficas serem todos informatizados, a biblioteca possui formulário próprio para que seja feito o empréstimo manual, caso o Sistema Jacad dê uma pane e saia do ar, minimizando assim, a perda do usuário. Os procedimentos de reservas, de renovação e de pesquisa do acervo podem ser realizados online e 24 horas por dia, pelo Portal doAluno.

Acesso ao acervo físico

Para a garantia de acesso ao acervo físico, a Biblioteca disponibiliza 1 (um) exemplar como consulta local, dos títulos indicados na bibliografia básica dos cursos da Instituição. O usuário consegue também ter acesso ao catálogo virtual do acervo e assim fazer a sua pesquisa sobre os títulos que foram adquiridos pela biblioteca.

Outra forma de acesso aos livros das bibliografias básica e complementar do curso pelos discentes e docentes, é o Empréstimo entre Bibliotecas, onde é possívelobter os livros que não constam no acervo físico da biblioteca, mas estão

disponíveis no acervo da Biblioteca que são parceiras da nossa. A solicitação do material é feita pelo usuário por e-mail à bibliotecária da Instituição, que verificará qual a Biblioteca parceira mais próxima e fará a solicitação do material.

Acervo digital

O acervo digital da biblioteca é composto pelas:

a) Biblioteca Virtual da Pearson - a biblioteca possui contrato com a Pearson, empresa que reúne um grande portfólio de títulos voltados para o universo da educação, saúde, integrando conteúdo, tecnologia e serviços. A biblioteca Virtual, por meio de uma plataforma intuitiva e ágil, permite que os usuários acessem os títulos de mais de 20 editoras parceiras. O acervo virtual possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários e está registrado em nome Instituição, o acesso é feito através do Portal do Aluno.

b) Minha Biblioteca - reúne um acervo completo de livros digitais, são milhares de títulos técnicos, acadêmicos e científicos, divididos em 7 catálogos: Medicina, Saúde, Exatas, Jurídica, Sociais Aplicadas, Pedagógica e Artes e Letras.

c) Biblioteca Digital da Saraiva - uma das maiores editoras de conteúdo educacional do Brasil, referência no segmento de publicações universitárias voltadas para as áreas do Direito e disciplinas de Administração, Economia, Contabilidade e Marketing. Atua também na área de Negócios publicando títulos sobre Finanças Pessoais, Desenvolvimento Profissional, Carreira, Liderança, Gestão de Pessoas e Investimento em Ações. Seu catálogo de obras digitais, voltadas para o nível superior e técnico, reúne mais de 1.860 títulos de especialistas e professores das mais conceituadas universidades do Brasil e do mundo, sempre adaptados à nossa realidade. Tudo isso, em uma plataforma prática, intuitiva e com diversas ferramentas inclusas, que pode ser acessada em qualquer dispositivo conectado à internet.

d) A Biblioteca A: reúne o conteúdo digital do Grupo A Educação e seus selos editoriais: Artmed, Artes Médicas, Bookman, McGraw-Hill e Penso. São mais de 2000 títulos disponíveis, em todas as áreas do conhecimento, desenvolvidos por grandes autores nacionais e estrangeiros

e) RT – Revista dos Tribunais online - uma plataforma eletrônica que oferece acesso a informação de natureza doutrinária e jurisprudencial, integrando todos os títulos de periódicos editados pela Editora Revista dos Tribunais, o que totaliza mais de mil títulos em diversas áreas do conhecimento jurídico, uma vez que o acesso é permitido a edições desde 1976. Dentre as funcionalidades da base de dados, é possível a realização de pesquisas simples ou avançadas, combinando termos ou apontando o tipo de informação a ser buscada. O acesso eletrônico é garantido sete dias por semana, 24 horas por dia.

Acesso ao acervo virtual

Para a garantia de acesso as plataformas digitais, a biblioteca está dotada de 4 computadores para uso dos colaboradores, 32 Chromebooks para uso dos usuários devidamente inscritos na Biblioteca, 1 (hum) computador destinado à consulta de livros do acervo, conectados à internet, além de rede sem fio (Wi-fi), o que permite aos seus usuários conectarem a internet disponibilizando seus próprios dispositivos, tais como, notebooks, tablets e ou smartphones.

ACESSO AOS PERIÓDICOS

Em relação aos periódicos a biblioteca possui o acesso ao conteúdo gratuito do Portal de Periódicos da Capes, ao Scielo e LivRe, que apresentam uma grande robustez de informação. A biblioteca também disponibiliza computadores com internet para acesso aos Portais de Periódicos.

O acesso aos Portais de Periódicos serão mantidos em sua integralidade e deforma ininterrupta e mediante solicitação dos coordenadores serão realizadas as assinaturas de periódicos específicos, sendo um dos propósitos futuros principais para os cursos. Também é mantido convênio com o Programa de Comutação Bibliográfica (Comut), que permite a obtenção de cópias de documentos técnicos científicos, (como parte de teses, monografias, artigos de revistas) por discentes, docentes e pesquisadores disponíveis nas principais bibliotecas brasileiras e serviços de informações internacionais.

4 INFRAESTRUTURA DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO (TI) DA BIBLIOTECA

No que se refere a Infraestrutura da Tecnologia de Informação (TI) da Biblioteca, ressalte-se que o Sistema Acadêmico JACAD fica hospedado em um Data Center especializado para alojamento de servidores e mantido por empresa terceira.

FORMA DE ACESSO A COMPUTADORES E INTERNET

Colaboradores, discente e comunidade externa podem acessar a internet na biblioteca acessando os computadores via rede fixa do prédio ou por Wi-Fi. Para os colaboradores, nos desktops da Instituição existe um login individual e para

discentes e comunidade, o acesso é como visitante em computadores de acesso comum ou em equipamentos/celulares pessoais. A largura da banda disponibilizada para toda a comunidade acadêmica é de 900Mbps, fornecido por 3 empresas diferentes e balanceado automaticamente.

CHROMEBOOKS

O Chromebook é um equipamento similar a um notebook, idealizado pela Google e fabricado por diversas empresas parceiras. Destaca-se por sua configuração simples, grande duração de bateria e por ser muito leve. No ambiente da Biblioteca temos 32 equipamentos Chromebook Samsung4, com 32 GB Armazenamento, 4 GB RAM com as licenças Chrome Education Upgrade, para gerenciamento dos mesmos, além de um carrinho de carregamento para 36 Chromebooks(Chromecart)

MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

As manutenções são feitas de forma preventiva e corretiva. No caso da preventiva, reservamos o período de férias onde se tem um número menor de usuários, permitindo assim efetuar as manutenções de forma a gerar menor impacto na disponibilidade dos equipamentos para os usuários. As manutenções corretivas são feitas de acordo com as demandas solicitadas através de chamados no sistema de chamados (Up360) onde, toda vez que é detectado um problema em algum computador ou equipamento, um colaborador da biblioteca abre um chamado descrevendo o problema.

5 SOFTWARES UTILIZADOS

Todos os computadores utilizam o sistema operacional Windows e pelo menos um editor de texto e planilhas, um navegador e um software para visualizar arquivos PDF.

Uma pasta de rede é disponibilizada para que os colaboradores possam armazenar os arquivos necessários em um servidor (computador tipo servidor) de arquivos, localizado no Data Center da Instituição.

6 BACKUP DE DADOS

Especificamente para os arquivos citados anteriormente, que ficam em um servidor de arquivos no Data Center, são executadas rotinas de backups incrementais diariamente.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

COSTA, Fernanda M; MOTA, Écila C; ZEFERINA, Aline C; FONSECA, Franciele F; ALVES, Juliana P; SILVA, Renata R. Mapa de riscos ambientais para prevenção de acidentes com trabalhadores do pronto socorro de um hospital escola: relato de experiência. **EFDeportes.com**, Revista Digital. Buenos Aires, v. 18, n. 186, Nov. 2013. Disponível em: https://www.efdeportes.com/efd186/riscos-ambientais-de-um-hospital-escola.htm

KOZLOWSKI, Natália Costa. **Metodologia para elaboração de planos de contingência para o transporte público durante megaeventos**. Rio de Janeiro: UFRJ/COPPE, 2017. Disponível em: https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/10374/1/877246.pdf

PEIXOTO, Neverton Hofstadler. **Curso técnico em automação industrial**: segurança do trabalho. 3 ed. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria: Colégio Técnico Industrial de Santa Maria, 2010. Disponível em: https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/342/2020/04/GERENCIAMENTO-DE-RISCOS.pdf.

SPINELLI, Jayme; BRANDÃO, Emiliana; FRANÇA, Camila. **Manual técnico de preservação e conservação:** documentos extrajudiciais CNJ. Brasília: Arquivo Nacional, 2011. Disponível em: https://corregedoria.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2016/02/Manual-T%C3%A9cnico-de-Preserva%C3%A7%C3%A3o-e-Conserva%C3%A7%C3%A3o-de-Documentos-Extrajudiciais-.pdf

ANEXO

PLANOS DE CONTINGÊNCIA DAS BIBLIOTECAS CONTRATADAS

Plano de Contingência da Biblioteca Digital da Saraiva

saraiva
EDUCAÇÃO

PLANO DE CONTIGÊNCIA

Biblioteca Digital Saraiva

A Biblioteca Digital Saraiva (BDS) utiliza os serviços da Amazon Web Services (AWS). Tal serviço possui redundância na América do Norte, Europa, Ásia, Austrália, América do Sul, Oriente Médio e África.

O servisse-legal agrément (SLA) é de 99,99%, sendo um dos mais altos do mercado.

Em caso de desastre dos serviços na América do Sul serão acessados os serviços pela:

1. América do Norte
2. Europa
3. Ásia
4. Austrália
5. Oriente Médio
6. Ásia
7. Ou África

A utilização levará em conta região disponível, no momento, para o uso do serviço. Sendo assim, não há ordem de precedência por localidade, mas sim por maior resposta ao serviço requerido.

Thiago Leite Luiz
Gerente de Tecnologia e Produto

Av. Doutora Ruth Cardoso, nº 7221, 1º Andar, Pinheiros, São Paulo - SP | 05425902
sac.sets@somoseducacao.com.br

Plano de Contingência da Minha Biblioteca

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 respectivas 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.

Zbra – DLI – sistema de integração
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 serviçosprestados

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

Os incidentes e suportes funcionais serão classificados pelo seu grau de severidade emconformidade 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

A MINHA BIBLIOTECA se obriga a resolver qualquer incidente ou suporte funcional de acordo comseu 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

PLANO DE CONTINGÊNCIA BIBLIOTECA DIGITAL

plataforma a

PLANO DE CONTINGÊNCIA

Este material tem por objetivo reunir as principais documentações e orientações a respeito da solução de biblioteca digital. Este documento é ideal para apresentação ao MEC durante as visitas regulatórios.

BIBLIOTECA A

Apresentação

É a biblioteca digital da “Plataforma A” uma das verticais da “+A Educação”.

É uma solução para instituições de ensino e organizações que queiram conceder a seus alunos, professores e colaboradores, acesso a um acervo digital de alta relevância acadêmica.

Com benefícios como a atualização recorrente, o baixo custo de manutenção, os múltiplos acessos à mesma obra, a diversidade de obras sobre o mesmo tema e o acervo de Best Sellers nacionais e internacionais.

Destinada ao segmento educacional, disponibiliza as publicações digitais dos selos editoriais do Grupo A: Artmed, Artes médicas, Bookman, Penso e Sagah.

O catálogo abrange diversas áreas de conhecimento e é dividido em três macro áreas (Biociências | Ciências Exatas, sociais e aplicadas | Ciências humanas) e totaliza mais de 2600 obras digitais.

Possui ferramentas como: pesquisa simples e avançada, formatos acessíveis e adaptativos, além de recursos adicionais em seus ebooks, como: realidade aumentada (RA), vídeos, quizzes e jogos interativos.

Trabalhamos com IES de todos os portes, momentos e perfis: capital aberto, 100% presenciais, confessionais, públicas, comunitárias, 100% EAD, de nicho e Latam. Também reunimos as principais referências, marcas e estrutura do setor com +1.000 profissionais em tecnologia e inovação de produto, suporte 12/5 e sucesso do cliente com profissionais de IES.

BIBLIOTECA A

Tipo de vínculo contratual

Credenciamento (LITE)

Acesso simplificado, apoio para análise de equivalência de obras, liberação emergencial, plano de contingência e outras documentações, relatórios de obras, licencie apenas quando tiver alunos. Clientes com esse modelo contratado, recebem alguns dos serviços e todos mediante solicitação e acompanhamento do time de Biblioteca A. Não há uma integração com sistemas pois a forma de liberação é via acessos temporários. Etapas de implantação: contrato, pagamento, reunião de implantação, liberação de acessos, treinamento e acesso e apresentação ao ambiente de suporte.

Licenciamento

Plataforma responsiva, acesso individual e personalizado, múltiplas integrações, interações com texto e RA, relatórios de gestão. Licenciamento padrão: clientes com esse modelo contratado tem diversos serviços e liberam acessos aos seus alunos e professores através de uma integração com algum sistema. Etapas de implantação: reuniões de implantação, configuração de integração, treinamentos e apresentação ao ambiente de suporte.

Integral

Acervo digital + acervo físico com 45% a 50% de desconto, plataforma responsiva, acesso individual e personalizado, múltiplas integrações, interações com texto e RA, relatórios de gestão.

BIBLIOTECA A

Acervo digital: composição dos catálogos

Biblioteca | FULL

Biblioteca A completa (com todos os catálogos), lançamentos mensais, obras importantes do acervo são disponibilizadas primeiramente na Biblioteca A, +2600 obras, auxílio para indicação.

Biblioteca | Biociências

Medicina (ciências básicas e especialidades) / Ciências biológicas/ educação profissional e tecnológica/ Enfermagem/ Esporte e educação física/ Farmácia/ Fisioterapia e reabilitação/ Fonoaudiologia/ Gestão em saúde/ Medicina veterinária/ Nutrição e tecnologia de alimentos/ Odontologia.

Biblioteca | Ciências exatas, sociais aplicadas (CESA)

Administração/ Arquitetura e construção/ Arte/ Aviação e aeronáutica/ Ciências ambientais/ Computação e tecnologia da informação/Design e moda/ Direito/ Educação profissional e tecnológica/ Economia e ciências contábeis/ Engenharias/ Fotografia, cinema e animação/ Física/ Gastronomia/ Geociências/ Matemática e estatística/ Química/ Turismo e hospitalidade.

Biblioteca | Ciências humanas

Psicologia/ Educação/ Antropologia/ Comunicação/ Educação profissional e tecnológica/ Filosofia/ História/ Interesse geral/ Letras/ Literatura infantil/ Livros para pais, pacientes e educadores/ Pesquisa científica/ Serviço social/ Sociologia/ Xadrez

BIBLIOTECA A

Experiência dos usuários

- Plataforma responsiva, adaptável a todas as telas
- Navegação ágil, simples e intuitiva com acesso ao conteúdo via computador, celular ou tablet
- Navegue facilmente entre os títulos e pesquise por conteúdo específico
- Faça pesquisas avançadas, filtrando por categoria, autor, data de publicação e editora (selo editorial)
- Encontre seus títulos favoritos com mais rapidez
- Faça anotações, marcações de página e realces que podem ser consultados posteriormente
- Obtenha com um só clique a referência bibliográfica para o seu trabalho acadêmico

Acessibilidade

O recurso de narração* está disponível mediante autorização manual a conta de e-mail do usuário. Esta solicitação deverá ser realizada através da central do cliente. Ainda não disponibilizamos além do formato ePUB, ferramentas de ajuste de contraste.

Modo de uso: após a autorização do e-mail, basta o usuário acessar qualquer obra e pressionar a tecla W para entrar no modo acessível.

**será necessária utilização de softwares de apoio como JAWS e NVDA para reprodução do conteúdo por voz.*

Algumas obras podem conter distorções devido a conversão para o modo acessível. Nem todas as obras do catálogo estarão adaptadas, devendo ser atualizadas conforme demanda.

BIBLIOTECA A

Formas de acesso ao acervo

A Biblioteca A é conectada via integração* através do ambiente escolhido pela Instituição de Ensino Superior ou Escola, seja por exemplo, através do AVA/LMS ou pelo Portal da IES. Os usuários vinculados a IES que efetuou a contratação da Biblioteca A poderão acessar de forma online em qualquer lugar conectados com a internet.

**em alguns casos, é liberada através de acesso direto (URL, login e senha).*

- Cada usuário tem a sua conta de acesso
- Os acessos são individuais, cada usuário possui um login de acesso vinculado ao e-mail (campo principal de identificação do usuário)
- Os acessos simultâneos são ilimitados, diferentes usuários podem acessar ao mesmo tempo a mesma obra
- O mesmo usuário só pode acessar em um dispositivo por vez, caso acesse em outro dispositivo a biblioteca desativa automaticamente do dispositivo anterior
- Acesso 24hs ilimitado
- Para acessar a Biblioteca A, os usuários devem sempre logar no(s) ambiente(s) disponibilizados pela instituição
- Acesso offline pode ser realizado pelo aplicativo, disponibilizado em breve, fazendo download pela App Store ou Google Store. Basta o usuário realizar login com o mesmo e-mail e senha, que utiliza no(s) demais ambientes da IES.

BIBLIOTECA A

Tipos de usuários

Stakeholders

Os contatos que foram mapeados durante a implantação e que formam a equipe do projeto da Biblioteca A, dentro da Instituição/Empresa.

Usuário comum

Professores, alunos e colaboradores que acessem a biblioteca.

Usuário administrador

Os usuários que terão a atribuição de gestores da plataforma. São os responsáveis por acompanhar relatórios de acesso, analisar documentos e que poderá decidir os rumos do projeto frente ao desempenho da IES.

Com o acesso administrativo poderão acessar algumas informações como:

- Relatórios atualizados das obras do acervo e demais documentação da Biblioteca A
- Relatórios e de acessos de usuários e obras, para criar ações e acompanhar o engajamento dos estudantes e professores
- Materiais de apoio ao marketing para divulgação da Biblioteca A em toda a comunidade
- Integre facilmente a Biblioteca ao seu AVA, Site, Sistema Acadêmico, Sistema de Biblioteca, Portal do Aluno/Professor etc.

DOCUMENTAÇÃO

Lista de obras disponíveis atualizadas

Usuários administradores tem autonomia para baixar a qualquer momento, através do menu “documentação” a lista de obras disponíveis.

Para download do arquivo atualizado, clique aqui.

Política de atualização acervo digital

Acompanhe através da tela de boas-vindas e dos comunicados por e-mail. Os lançamentos trimestrais indicando as novas obras publicados e eventualmente as obras em remoção.

Para download do arquivo atualizado, clique aqui.

Política de manutenção do sistema de acervo

Para IES que integraram a Biblioteca A com sistemas de acervo parceiros como Pergamum, PHL e Sophia. Obtenha mais detalhes sobre como efetuar a rotina de atualização do seu acervo:

Para download do arquivo atualizado, clique aqui.

Tecnologia

Saiba sobre hospedagem do sistema, plano de recuperação para desastres, medidas para redundância de equipamentos de hardware e índices de disponibilidade do serviço.

Para download do arquivo atualizado, clique aqui.

Política de uso da plataforma

Sempre disponível online no menu superior da tela de boas-vindas para qualquer usuário acessar.

SUPORTE

Central do cliente

É o portal de suporte da Plataforma A. Nele é disponibilizado alguns canais de atendimento como: abertura de ticket, acesso a tutoriais, status das plataformas, etc. Para esclarecimento de dúvidas e problemas relacionados as suas soluções.

Horário de atendimento: 12 horas por dia de segunda a sexta

Como acessar a central do cliente: https://maisaedu.com.br/centralcliente

O acesso a Central é disponibilizado apenas aos usuários mapeados durante a implantação da solução, que por padrão, participam do treinamento de apresentação ao time de suporte. Consequentemente, esses stakeholders receberam o e-mail para criação da senha de acesso*.

**se a senha não for criada em até 72h, o convite expira e será necessário que solicitem o reenvio do e-mail para o time.*

Após a implantação ser finalizada, o cliente poderá solicitar novas contas via ticket na central do cliente ou enviando um e-mail para: “suporte.cliente@grupoa.com.br” informando nome, telefone e o nome da instituição à qual pertence.

SUPORTE

Central do cliente

Abrir ticket de suporte

Basta o usuário estar cadastrado na Central do Cliente para realizar a abertura de tickets, onde irá detalhar a sua solicitação.

Acesso aos tutoriais (base de conhecimento)

Existem mais de 50 artigos disponíveis que tem como objetivo responder as dúvidas e demandas dos clientes. Antes de abrir um ticket, certifique-se de pesquisar pelo conteúdo previamente.

Para localizar os artigos, pode-se selecionar uma solução especifica na lista ou é expressamente recomendado que utilizem o campo de busca, para facilitar a localização do artigo que responda sua dúvida/demanda.

Status das soluções

Caso seja detectada alguma instabilidade relacionada ao funcionamento da biblioteca, é possível confirmar visualizando a tabela de status do sistema, disponível na página inicial da central do cliente.

Prazos de SLA

Obtenha informações sobre o Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço. Para mais detalhes, faça o download do documento, clique aqui.

LGPD

Lei geral de proteção de dados

Processo de exclusão de usuários

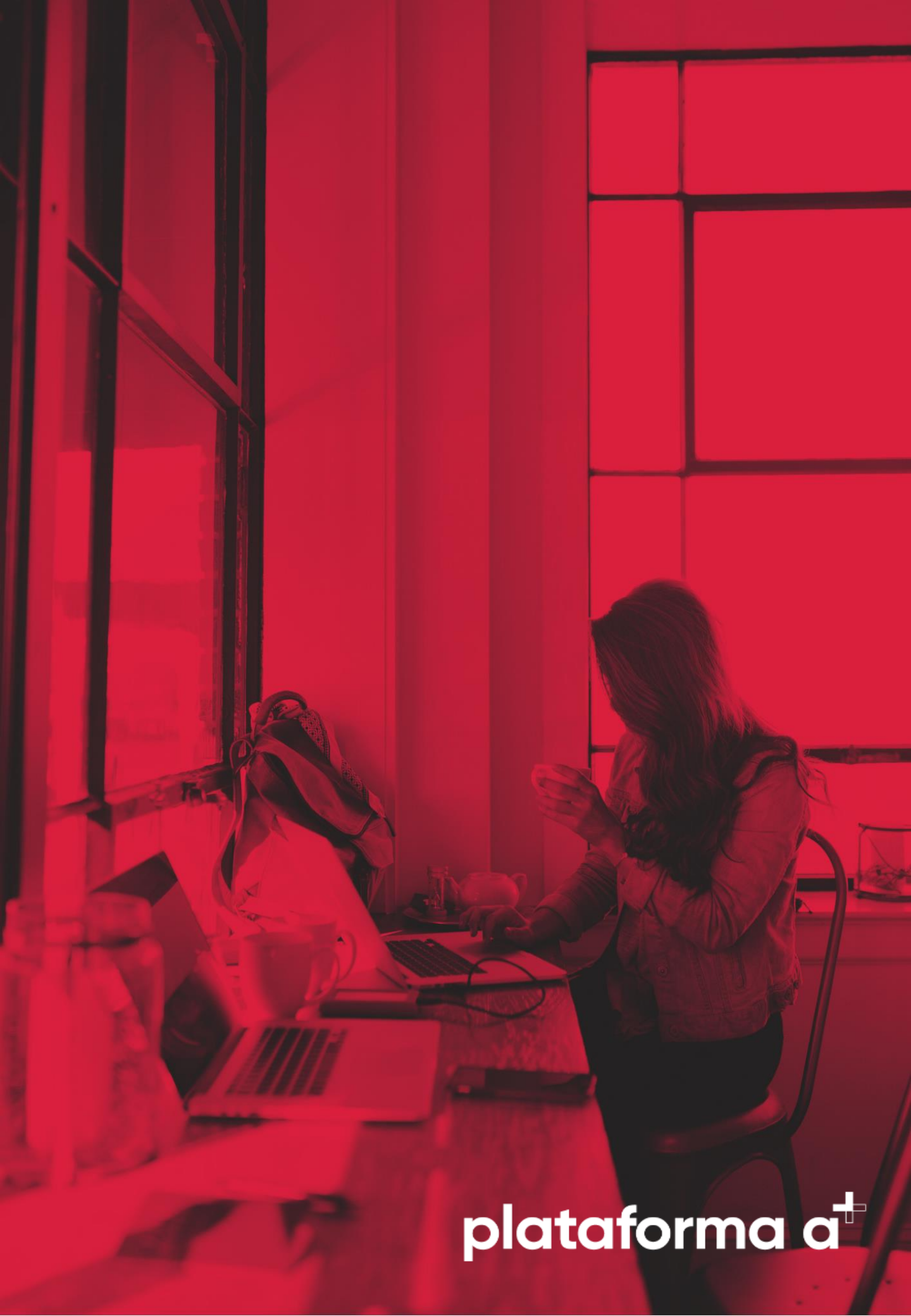
Por padrão, nossa automação desativa usuários a cada novo ciclo de contrato. Porém, cobertos pela Lei Geral de Proteção de Dados, quando o usuário final solicitar para a IES a exclusão definitiva de seus dados da base e sistemas da IES, aquela que tiver uma contratação exclusiva com Biblioteca A, deverá iniciar o processo de exclusão de dados [saiba mais].

Para iniciar essa solicitação de exclusão completa de dados, há um formulário de solicitação, que deve ser enviado pela IES ou pelo próprio usuário [acesse aqui o formulário].

Esse tipo de atendimento é executado pelo time de governança corporativa da +A educação.

Atenção

- Este tipo de **solicitação** é **destinada exclusivamente** para usuários que desejam **eliminar seus dados definitivamente de toda base**. Isso implicará na remoção de identificadores e na exclusão do histórico nos relatórios de acessos.
- Na integração, não coletamos o CPF do usuário, porém, este por ser um documento único e exclusivo, é solicitado no preenchimento do formulário de exclusão. Após este preenchimento, será solicitada uma foto do documento.
- Prazo estimado: 15 dias após solicitação via formulário.


plataforma a+

[24. Disaster recovery]

1. Arquitetura Disaster Recovey Biblioteca Virtual.

Atualmente a plataforma BV5 utiliza os serviços da AWS para distribuição e disponibilização da plataforma. Esses serviços garantem escalabilidade, redundância e uptime dos recursos em 99% do tempo.

Glossário:

- Escalabilidade. Em engenharia de software, escalabilidade é uma característica desejável em todo o sistema, em uma rede ou em um processo, que indica sua habilidade de manipular uma porção crescente de trabalho de forma uniforme, ou estar preparado para crescer conforme a demanda;
- Disponibilidade, é a característica onde, por um acordo de nível de serviço um sistema ou plataforma fica acessível aos seus clientes finais, esse tempo é pode ser medido em horas ao logo de um período;
- Redundância, tem por objetivo garantir a funcionalidade e operacionalidade do sistema em caso de uma falha em um ou mais partes que envolvem o sistema ou plataforma;

Arquitetura em nuvem AWS:

- App Services;
- CDN;
- MySql BD;
- Redis Cache;
- Load Balance
- Auto Scaling RDS.

2. A política de backup visa a garantir a recuperação dos dados e a restauração do ambiente no menor tempo possível, caso alguma falha grave na arquitetura ocorra. Como política de backup, a AM4 utiliza os melhores softwares, mecanismos e estratégias, conforme descrito abaixo:

2.1. Banco de dados.

Para a realização do backup dos dados, é utilizada a ferramenta Jenkins. A periodicidade e a política de retenção dos arquivos de backup se dão conforme a tabela abaixo. Além do backup realizado pela AM4, a AWS também possui seu próprio esquema de backup.

Tipo	Descritivo	Periodicidade	Retenção
AM4/BV (Completo)	Os backups de banco de dados completos ocorrem em:	Diário	3 meses
		Semanal	3 meses
		Mensal	1 ano
		Bimestral	1 ano
		Trimestral	1 ano
		Semestral	5 anos
		Anual	5 anos
AWS (Completo)	Os backups de banco de dados completos ocorrem semanalmente	Semanal	35 dias
AWS (Diferencial)	os backups de banco de dados diferenciais geralmente ocorrem em horários determinados		35 dias
Logs	os backups de log de transações geralmente ocorrem a cada 5 a 10 minutos	5 - 10 minutos	35 dias

2.2. Disaster recovery

Toda a infraestrutura foi mapeada por meio de scripts de automação, que permitem recuperar o ambiente rapidamente, em caso de um incidente, da necessidade de recuperação de um serviço, componente ou provisionamento de novos serviços.

Script	componente	Periodicidade
CDN Infrastructure & Component	Resource Group	a cada mudança
	Network security group	
	Virtual network	
	Conta de armazenamento	
	Máquinas Virtuais	
	Load Balance	
	Auto Scale	
	Cache Redis	
	CDN	
	Deploy aplicações	
BV Infrastructure DB	MySql como serviço	a cada mudança
	Import Database	

2.3. Local de armazenamento dos backups.

Todos os arquivos de backup são armazenados na nuvem R3 em pastas do Blob, seguindo uma nomenclatura única para cada arquivo. Conforme a política de retenção, os arquivos são eliminados das pastas.

Pasta de backup	Nome do arquivo	Retenção
BV-BKP_Diario	BV-BKP_diario_dd-mm-yyyy	3 meses
BV -BKP_Semanal	BV-BKP_semanal_dd-mm-yyyy	3 meses
BV -BKP_Mensal	BV-BKP_mensal_dd-mm-yyyy	1 ano
BV-BKP_Bimestral	BV-BKP_bimestral_dd-mm-yyyy	1 ano
BV-BKP_Trimestral	BV-BKP_trimestral_dd-mm-yyyy	1 ano
BV-BKP_Semenstral	BV-BKP_semestral_dd-mm-yyyy	5 anos
BV-BKP_Anual	BV-BKP_anual_dd-mm-yyyy	5 anos

3.0 Principais Recursos para inibição de desastre

- Todos os serviços e processos rodam em nuvem pela AWS e Azure;
- Os sistemas contam com redundância, incluindo redundância geográfica;
- DNS Failover para garantir a entrega imediata dos recursos de redundância;
- Treinamento e capacitação da equipe em Segurança da Informação
- Revisão de toda infraestrutura, códigos e serviços envolvidos.
- Aplicação de patchs de segurança e prevenção nos servidores e equipamentos
- Monitoramento 24/7 de todos os serviços e processos
- Infraestrutura dinamicamente alocada de acordo com a montante de acessos na plataforma.