

## PLANO DE CONTINGÊNCIA DA BIBLIOTECA TARQUÍNIO JOSÉ BARBOZA DE OLIVEIRA

### 1 CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1 O Plano de Contingência da Biblioteca Tarquínio José Barboza de Oliveira tem por objetivo planejar em caráter preventivo e alternativo ações necessárias para controlar situações emergenciais e minimizar os impactos negativos de situações adversas no atendimento ao público.

1.2 O Plano de Contingência visa garantir a continuidade do funcionamento dos serviços oferecidos pela Biblioteca em face de eventualidades.

1.3 A responsabilidade pela elaboração do plano de contingência é da equipe da biblioteca.

1.4 O mapeamento do contingenciamento tem por objetivo atenuar o impacto de eventuais riscos por meio da identificação das ocorrências, ações, responsabilidades e medidas preventivas, conforme descrito no item 2.

### 2 MAPEAMENTO DO CONTINGENCIAMENTO

Problema	Motivo/causa	Ações	Responsável	Medidas preventivas
1. Título eletrônico não encontrado no sistema de busca.	Houve a atualização de edição do título nas plataformas assinadas, mas a informação não foi repassada à biblioteca.	Contactar a equipe de manutenção da plataforma e solicitar a atualização das informações e disponibilização das novas edições no catálogo da biblioteca.	Bibliotecário	- Realizar o treinamento contínuo dos usuários e da equipe da biblioteca para pesquisas diretas nas plataformas assinadas.
			Equipe da biblioteca	- Orientar os usuários sobre o processo de busca e recuperação da informação.
2. Título eletrônico não encontrado no sistema de busca.	Retirada de títulos da plataforma de livros eletrônicos contratada (desfazimento e ou rompimento de contrato).	Manter o catálogo online da biblioteca atualizado com a exclusão dos títulos que foram retirados da plataforma de livros eletrônicos.	Bibliotecário	- Assim que o fornecedor comunicar a retirada de títulos verificar se pertencem ao Projeto Pedagógico de algum curso. Se o título pertencer à bibliografia de algum curso, o(a) coordenador(a) do curso deverá ser informado(a), assim como deverá ser orientado(a) sobre a substituição do título no Projeto

				Pedagógico.
3. Falta de energia elétrica.	Desligamento para manutenção da rede elétrica ou quedas de energia por situações adversas.	Entrar em contato imediato com setor de manutenção do <i>campus</i> .	Equipe da biblioteca	<p>- Manutenção programada: enviar <i>e-mail</i> para a comunidade acadêmica informando sobre o fato com orientações sobre o funcionamento da biblioteca e previsão de restabelecimento da energia elétrica. Publicar as mesmas informações nas redes sociais da biblioteca, oficiais do <i>campus</i> e uma nota no <i>site</i> do <i>campus</i>;</p> <p>- Manutenção não programada: analisar o contexto e verificar a possibilidade de a biblioteca continuar realizando o atendimento de alguns serviços. Enviar <i>e-mail</i> para a comunidade acadêmica relatando o ocorrido e com orientações sobre o funcionamento da biblioteca. Publicar as mesmas informações nas redes sociais da biblioteca, oficiais do <i>campus</i> e uma nota no <i>site</i> do <i>campus</i>.</p>
			Bibliotecário	- Alterar o prazo de devolução dos livros.

<p>4. Problemas com o funcionamento de equipamentos eletrônicos e rede de <i>internet</i>.</p>	<p>Problemas nos equipamentos e/ou falta de <i>internet</i>.</p>	<p>Abrir um chamado para o suporte de Tecnologia da Informação (TI) pelo <i>site</i> do <i>campus</i>, ou quando não for possível, entrar em contato com a TI por outros canais, como telefone;</p> <p>Se o problema for relacionado à rede elétrica abrir um chamado para o setor de manutenção do <i>campus</i>.</p>	<p>Equipe da Biblioteca, TI e manutenção do <i>campus</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar a manutenção sistemática e preventiva dos equipamentos tecnológicos e rede elétrica;</li> <li>- Acompanhar as demandas dos usuários e realizar a substituição das tecnologias de acordo com as necessidades informacionais.</li> </ul>
<p>5. Problemas de acesso às plataformas de livros eletrônicos.</p>	<p>O usuário não consegue acessar as plataformas (ausência/problema de cadastro e senha ou o serviço está indisponível pelas plataformas).</p>	<p>Auxiliar o usuário quanto ao cadastro e o uso das senhas;</p> <p>Contactar o suporte técnico em caso de indisponibilidade.</p>	<p>Equipe da Biblioteca</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar periodicamente o treinamento dos usuários;</li> <li>- Realizar divulgações estratégicas sobre dúvidas comuns e problemas de acesso por meio das redes sociais da biblioteca e oficiais do <i>campus</i>.</li> </ul>
			<p>Bibliotecário</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manter informações atualizadas sobre o acesso às plataformas e tutoriais disponíveis no <i>site</i> da biblioteca;</li> </ul>

6. Demandas informacionais não atendidas.	Usuário não encontrou o conteúdo informacional que buscava no catálogo da biblioteca ou nas plataformas de livros eletrônicos.	<p>Repetir a busca utilizando outras estratégias possíveis a fim de verificar a disponibilidade dos títulos não encontrados;</p> <p>Nos casos em que a repetição das buscas não gerou resultados analisar a pertinência das demandas informacionais de acordo com o acervo da biblioteca;</p> <p>Captar as sugestões de compra dos leitores.</p>	Equipe da Biblioteca	<p>- Realizar treinamento de usuários para a utilização dos recursos informacionais disponibilizados pela biblioteca;</p> <p>- Identificar lacunas informacionais de acordo com a bibliografia básica e complementar dos cursos e também de temas de interesse da comunidade de usuários.</p>
			Bibliotecário	- Realizar estudo de usuários.
7. Problema de acesso ao Portal de Periódicos da Capes.	O usuário não consegue acessar o Portal de Periódicos da Capes.	<p>Entrar em contato com suporte do Portal de Periódicos da CAPES por meio da Coordenação da Rede de Bibliotecas;</p> <p>Se o problema não estiver na plataforma, dar suporte ao aluno</p>	Equipe da Biblioteca	<p>- Acessar periodicamente o Portal de Periódicos da Capes para verificar possíveis falhas;</p> <p>- Realizar treinamento de usuários para a utilização do Portal de Periódicos da Capes.</p>

		para a investigação e a resolução do problema para o restabelecimento do acesso. Caso seja necessário, encaminhar a demanda para o setor de Tecnologia da Informação do <i>campus</i> .	Bibliotecário	Manter atualizada na página <i>web</i> da biblioteca a lista de periódicos disponíveis para o IFMG.
8. Serviço de circulação de materiais indisponíveis.	O Sistema Pergamum ou rede de <i>internet</i> estão indisponíveis.	Orientar o usuário a consultar o livro nas dependências da biblioteca e/ ou fazer a separação do livro no balcão de atendimento até que o sistema de circulação volte a funcionar e seja possível a realização do empréstimo.	Equipe da Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicar aos usuários sobre a indisponibilidade do Pergamum com antecedência, quando houver manutenção programada;</li> <li>- Informar aos usuários sobre a indisponibilidade do Pergamum, assim que for detectada qualquer falha;</li> <li>- Na indisponibilidade do sistema, realizar o recebimento de devoluções de livros e realizar o lançamento posteriormente, quando o sistema voltar a funcionar.</li> </ul>
			Bibliotecário	- Alterar os prazos de devolução antecipadamente quando a manutenção do Pergamum ou da rede de <i>internet</i> for programada.
9. Catálogo <i>online</i> indisponível.	O Sistema Pergamum ou rede de <i>internet</i> estão indisponíveis.	<p>Auxiliar o usuário a encontrar o livro diretamente nas estantes;</p> <p>Orientar o usuário</p>	Equipe da Biblioteca	- Identificar as estantes dos livros impressos com as classificações por assuntos.

		<p>a realizar as pesquisas de livros eletrônicos diretamente nas plataformas digitais assinadas;</p> <p>Caso não seja possível encontrar o livro diretamente na estante, anotar a demanda para o atendimento posterior.</p>	Bibliotecário	<p>- Disponibilizar na página <i>web</i> da Biblioteca tutoriais sobre como acessar os livros e periódicos eletrônicos diretamente nas plataformas do fornecedor, independentemente do funcionamento do Pergamum.</p>
10. Fechamento da biblioteca.	<p>A biblioteca pode ser fechada para realização de inventário, em dias de ponto facultativo, recesso, e por motivos de força maior, acompanhando as deliberações institucionais.</p>	<p>Quando as dependências físicas da biblioteca precisarem ser fechadas por motivo de força maior, por exemplo, em meio à pandemia, e seus colaboradores estiverem aptos ao trabalho, deverá ser mantido o atendimento aos usuários de forma remota, por meio de <i>e-mail</i> ou outros mecanismos virtuais;</p> <p>Reforçar a disponibilidade de plataformas de acesso a conteúdo eletrônico.</p>	Equipe da biblioteca	<p>- Comunicar antecipadamente aos usuários sobre o fechamento da biblioteca;</p> <p>- Realizar treinamentos dos usuários para o uso das plataformas de acesso a conteúdo eletrônico;</p> <p>- Inventários deverão preferencialmente, ocorrer nos períodos de férias escolares.</p>

### 3 MAPEAMENTOS ADICIONAIS

#### 3.1 Escaninhos

a) Caso o usuário esqueça a chave, deverá procurar a biblioteca para que seja providenciada a abertura do escaninho;

b) O escaninho será aberto somente após o usuário descrever seus pertences e apresentar um documento oficial com foto.

### **3.2 Banheiro**

- a) Caso ocorra entupimento, vazamentos, infiltrações, etc., solicitar o serviço de reparo ao setor de manutenção do *campus*;
- b) Caso o piso esteja molhado acionar o setor de limpeza para secar o chão.

### **3.3 Queda de energia**

- a) Se a queda de energia ocorrer no horário noturno, retirar a lanterna no armário do setor de processamento técnico e/ou balcão de atendimento, e posicioná-la para a portaria de saída;
- b) Evitar o pânico orientando e tranquilizando as pessoas.

### **3.4 Lâmpadas**

- a) A troca de lâmpadas deverá ser solicitada ao setor de manutenção do *campus*.

### **3.5 Serviços médicos**

- a) Se algum usuário se acidentar ou passar mal nas dependências da biblioteca, a equipe da biblioteca prestará assistência e informará imediatamente ao Setor de Saúde do *campus* buscando orientação e encaminhamento do usuário ao setor responsável pela saúde.

## **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

4.1 Este plano deve ser revisto periodicamente, sempre que houver alterações significativas nas condições operacionais e institucionais do IFMG - *Campus* Ouro Preto.